

2005

Oficina del Defensor del
Ciudadà de Mataró
Informe anual



ÍNDIX

1.- INTRODUCCIÓ	3
2.- ACTIVITAT DE L'OFICINA DURANT L'ANY 2005	7
3.- ALTRES ACTIVITATS DEL DEFENSOR	13
4.- FÒRUM DE SÍNDICS I DEFENSORS LOCALS	15
5.- EXTRACTE DE LES RESOLUCIONS PER SERVEIS	18
6.- RESPOSTA ALS SUGGERIMENTS PENDENTS	94
7.- CLASSIFICACIÓ DELS EXPEDIENTS	95
8.- EXTRACTE DE LES INTERVENCIONS SENSE EXPEDIENT	97

1.- INTRODUCCIÓ

Aquest informe té per objectiu la presentació de la tasca desenvolupada per l'Oficina del Defensor del Ciutadà de Mataró durant l'any 2005, però abans d'entrar en aquest aspecte concret, permetin-me fer algunes consideracions relatives al seu funcionament.

L'inici del segon mandat d'aquesta Sindicatura obligava a fer una revisió interna del funcionament i l'organització del servei, per tal d'actualitzar-lo i adaptar-lo a l'experiència adquirida des del començament de l'activitat, encara que creiem que no hem perdut en cap moment la capacitat de fer autocrítica. A més, l'inici d'un nou mandat permetia fer-ho més profundament i aprofitar, si era el cas, per introduir modificacions i canvis.

Quan vaig ser nomenat Defensor del Ciutadà de Mataró, la primera tasca, a part de gestionar les primeres queixes, va ser posar en marxa el servei i organitzar l'Oficina, i com que no disposàvem de cap experiència, inicialment vam emmirallar-nos en altres ciutats i organitzacions similars.

La responsabilitat d'aquest encàrrec m'ha obligat a estar atent, durant tot aquest temps, a tot allò que fa referència a la "Defensa dels Drets dels Ciutadans", dirigint i gestionant l'Oficina de la millor forma possible per servir aquest principal objectiu.

No és pacífica la discussió de quin ha de ser l'àmbit de l'actuació d'un Síndic o Defensor Local, ja que són molts els que creuen que com a tal pot defensar tota mena de drets individuals davant qualsevol administració. Hi ha sindicatures que resolen queixes relatives a altres administracions diferents de la municipal i es dirigeixen també a empreses privades, la qual cosa comporta la tramitació d'un major nombre de queixes.

Crec que l'àmbit de revisió i control del Defensor del Ciutadà de Mataró s'ha d'exercir sobre les actuacions administratives de l'Ajuntament de Mataró, entitats concessionàries de serveis públics i aquelles empreses a les quals està vinculat directament, encara que la seva normativa específica no prohibeixi expressament intervencions o actuacions d'altra mena, ja que és en aquest àmbit on la nostra intervenció pot ser més efectiva i on es pot ser més exigent

En un estat de dret com el nostre, la defensa dels drets bàsics de les persones, individuals o col·lectius, recollits tant a la nostra Constitució, com a l'europea, en la Carta de Drets dels Ciutadans, i en altres textos legals, no crec que hagi de ser assumida pels Síndics Locals, per una doble raó:

Per una banda la regulació de l'exercici d'un tipus de drets, com ara els referits a la vida, la seguretat, la salut, l'habitatge, l'educació, etc., són objecte dels programes dels diferents grups polítics, així doncs són aquests els que des del govern apliquen les polítiques que els desenvolupen, legislen i els fan efectius. Des de l'oposició, es controla i discuteix la seva gestió, i es participa en la legislació. En aquest joc, no crec

que hi tingui cap paper un Defensor o Síndic Local, perquè els ciutadans, afectats o no, ja poden incidir-hi personalment, encara que sigui de forma indirecta, participant en les eleccions o votacions per escollir les polítiques més adequades o, a través dels partits polítics, les entitats i associacions cíviques, la mobilització ciutadana, etc., la qual cosa constitueix suficients capacitat de control.

En aquest nivell, són el Síndic de Greuges de Catalunya, els Defensores del Pueblo Espanyol i Europeu, els que s'han d'ocupar principalment de la defensa d'aquests drets més genèrics, davant les administracions que tenen la competència i, per tant, l'obligació de vetllar perquè els ciutadans en puguin gaudir.

Aquest és, em sembla, un dels paràmetres valorats pel Síndic de Greuges de Catalunya, ja que, sense oblidar la possibilitat de controlar l'Administració local, està ampliant l'abast de la seva actuació cap aquells tipus de drets i, té signats acords de col·laboració amb els Síndics i Defensors Locals existents, als efectes d'aquell control municipal, donant sempre l'oportunitat al ciutadà de poder escollir qui ha de rebre, tramitar i resoldre la seva queixa.

D'altra banda els ciutadans demanen als Defensors i Síndics Locals la resolució d'una qüestió concreta que, en principi, només els afecta a ells, és a dir, no requereixen protecció davant la vulneració d'un dret genèric, sinó per una infracció concreta, aprofitant la proximitat tant respecte del mateix ciutadà afectat com de l'administració local a controlar.

Aquesta protecció se circumscriu dins de l'àmbit del que actualment s'anomena dret a una bona administració i, juntament amb la proximitat, és el que proporciona als Síndics i Defensors Locals una capacitat de coneixement i moviment que els dóna avantatge respecte dels Síndics i Defensors autonòmics i estatals.

La intervenció del Síndic o Defensor Local en la resolució d'una queixa s'aprofita per extrapol·lar la situació que aquesta planteja i recomanar o suggerir a l'Administració municipal una determinada actuació, de tal forma que una queixa individual acaba afectant i beneficiant a un conjunt de persones.

Amb això no volem dir que els Síndics o Defensors autonòmics o estatals no puguin exercir cap mena de control sobre l'Administració local, ni que els Síndics Locals no puguin gestionar queixes d'altres administracions, sinó que el sentit comú i la lògica aconsella que en l'àmbit local, la queixa la gestioni, tramiti i resolgui el Síndic o Defensor Local, perquè també en la defensa dels drets s'han d'aplicar criteris d'economia i rendibilitat dels mitjans personals i materials de què es disposa, evitant duplicitats.

Tots els Síndics tenen per objecte la defensa dels drets, però les queixes referides a drets més concrets i que afecten persones i casos determinats han de ser resolts en base al coneixement de les circumstàncies concretes del cas, i amb l'aplicació dels principis jurídics bàsics.

Si mirem les estadístiques d'aquesta Oficina veurem que els ciutadans ens han demanat ajut i orientació en molts i diferents temes, però en cap cas es refereixen a aquells drets subjectius i genèrics.

En aquest àmbit dels drets concrets, l'experiència que hem viscut fins ara demostra que les queixes dels ciutadans es refereixen principalment a la vulneració del principi de legalitat, de seguretat jurídica i també a determinades interpretacions de les normes.

Aquests són els drets que el ciutadà considera infringits, no de forma genèrica, sinó de forma concreta, en el seu cas, i és en aquest àmbit en el qual actua un Defensor o Síndic Local.

És relativament fàcil esbrinar si hi ha hagut o no una infracció d'una norma jurídica, quan per exemple l'Administració no respecta un tràmit, o no notifica degudament. És també relativament fàcil arribar a la conclusió que la manca de resposta a la petició d'un ciutadà, encara que legalment sigui possible com a silenci administratiu, és una actuació del tot incorrecta i inacceptable, però no ho és tan quan entrem en el terreny de les interpretacions, sobretot si són jurídiques.

El més difícil és convèncer els afectats, l'Administració i el ciutadà, que la interpretació d'una norma jurídica és sempre subjectiva i, per tant, parcial, per això la controvèrsia només es pot resoldre des de l'equitat, el sentit comú i la lògica, atenent a les circumstàncies del cas. En general, a l'Administració li costa interpretar extensivament una norma jurídica i, a més fer-ho tenint en compte les circumstàncies concretes, perquè això implica la necessitat de més mitjans. Així és més fàcil resoldre qüestions similars de forma similar, és a dir en redaccions genèriques i estereotipades, i al ciutadà li costa entendre que tota decisió municipal té normalment un fonament, jurídic o tècnic, sense cap mena d'intencionalitat personal o recaptatòria.

És tracta, per tant, d'arbitrar entre dues parts que, si bé no estan directament i personalment enfrontades, en el fons no s'escolten, ja que cadascuna segueix la seva pròpia inèrcia, perquè quan el sentit comú o la lògica apareixen, les diferències poden ser salvades i resoltes satisfactòriament.

I és aquesta harmonia la que persegueixen els suggeriments del Defensor del Ciutadà, convèncer l'Administració que és possible una altra interpretació, punt de vista o valoració de fets i que no passa absolutament res de res si s'accepta modificar un criteri, de forma general, o la decisió presa en un cas concret.

Al contrari, crec que diu molt a favor de l'Administració quan accepta un suggeriment tot i no compartir el seu criteri o valoració.

La tasca del Defensor del Ciutadà té per objecte rebre la queixa del ciutadà, tramitar-la recollint tota la informació necessària i, finalment, resoldre-la. Els destinataris naturals de les seves resolucions són els diferents Serveis de l'Ajuntament de Mataró, per una banda i, per l'altra, el ciutadà.

Per tant, la decisió presa ha de contenir prou fonamentació, tant de fet com jurídica, per convèncer al cap del Servei afectat qu, per exemple, hi ha hagut un error que cal corregir o que el criteri aplicat es podria millorar, etc., però no tanta com perquè el ciutadà pugui deixar d'entendre la decisió.

Això és el que cal ressaltar en aquest informe, que ha variat la forma de les decisions, perquè quan l'explicació o justificació té prou fonament o sentit és indiferent que es facin constar totes les referències legals o no, perquè el destinatari ho entén igualment o, fins i tot millor, si no hi són.

Encara que pugui semblar una qüestió sense importància, no és així, perquè és fonamental, no només que l'Ajuntament, sinó també el ciutadà, entenguin el perquè de la decisió, el motiu pel qual la queixa és o no estimada i per què es fa un determinat suggeriment o recomanació.

Enguany, tant a les intervencions ens les quals no s'ha obert expedient de queixa, com les queixes que han generat expedient, hi ha hagut un increment d'un 15% aproximadament. La distribució del nombre de queixes per servei i temàtica continua, com els anys anteriors, i és el Servei Jurídic Administratiu de Via Pública (32 expedients de queixa) el destinatari del major nombre de queixes pels expedients de denúncia per infraccions de trànsit, seguit del Servei de Ciutat Sostenible pels expedients sobre activitats que provoquen molèsties de sorolls i olors (31 expedients), llicències (6 expedients), Mobilitat per senyalitzacions (7 expedients) i Manteniment i Serveis Municipals (6 expedients).

En relació a l'any anterior ha augmentat el nombre de queixes estimades, i no varia substancialment el nombre de suggeriments, recordatoris i recomanacions. També es manté el nivell d'acceptació dels suggeriments. Cal dir que, en relació als anys anteriors, ha augmentat el nivell d'exigència dels suggeriments dictats, i en conseqüència també ho ha fet el nivell d'acceptació per part dels serveis municipals als qual anaven destinats.

Finalment, no es pot passar per alt, que no hem estat capaços de reduir ni el temps de tramitació dels expedients de queixa, la majoria superior a 60 dies, ni el termini de resposta dels suggeriments, també superior als 60 dies. Per això cal insistir en la necessitat que es treballi conjuntament amb l'objectiu d'aconseguir agilitzar la tramitació dels expedients de queixa.

2.- ACTIVITAT DE L'OFICINA DURANT L'ANY 2005

Durant l'any 2005 s'han realitzat un total de 832 intervencions, majoritàriament de caràcter presencial. En relació a l'any anterior representa un augment del 15%, segons s'exposa en el següent quadre.

Intervencions	any 2003	%	any 2004	%	any 2005	%
correu	5	0,67	2	0,28	4	0,48
e-mail	43	5,73	44	6,07	68	8,15
fax	12	1,6	7	0,97	2	0,24
personal	561	74,7	543	74,9	620	74,58
telèfon	126	16,78	129	17,79	136	16,31
d'ofici	4	0,53	0	0	2	0,24
Total	751		725		832	

El següent quadre reflecteix el que ha motivat que el ciutadà es dirigeixi a l'Oficina del Defensor, majoritàriament sobre temes que no corresponen a l'administració municipal.

Motiu de la intervenció		any 2003	%	any 2004	%	any 2005	%
consultes/queixes sense expedient	expedient/presentació queixa	175	23,3	152	20,97	171	20,55
	serveis de l'Ajuntament	199	26,5	219	30,21	214	25,72
	tema jurídic	26	3,46	22	3,03	13	1,56
	veïns	34	4,53	24	3,31	24	2,88
	altres administracions	20	2,66	22	3,03	25	3,00
	temes de consum	162	21,57	156	21,52	218	26,20
	varis	44	5,86	41	5,66	64	7,69
expedients de queixa	queixa	91	12,12	89	12,28	103	12,38
Total		751		725		832	

Les intervencions que no han generat expedient de queixa estan classificades, per motius, en el quadre següent i estan relacionades a partir de la pàgina 96.

Intervenció sense expedient	any 2002	any 2003	any 2004	any 2005
impostos i taxes	9	12	11	12
embarg	2	5	3	5
reclamació patrimonial	9	10	6	6
consulta arxiu municipal	0	0	1	0
padró	2	8	2	1
procés selectiu	2	3	0	3
atenció al ciutadà	0	0	0	1
denúncies trànsit i altres	35	36	62	55
actuació policia local	7	6	6	11
inseguretat a la via pública	2	3	1	2
molèsties activitats	15	31	37	37
antenes telefonia mòbil	2	0	0	0
elements urbans i senyalització	24	10	11	15
urbanisme	0	4	3	2
obres i manteniment via pública	19	21	22	8
residus i neteja	7	4	13	12
cementiri	2	0	5	0
serveis socials	14	15	6	16
sanitat	4	2	1	2
animals	6	9	11	9
carnet blau	5	1	6	2
relacions ciutadanes	2	1	1	0
procediment	0	2	0	0
ime	2	1	1	2
esports	0	0	0	1
impem	2	1	0	2
cia d'aigua	3	6	5	7
transport públic	2	2	3	1
habitatge	11	6	2	2
temes jurídics	18	26	22	13
veïns	48	34	24	24
temes de consum	150	162	156	218
altres administracions	31	20	22	25
diversos	31	44	41	64
Total	466	485	484	558

Durant l'any 2005 s'han obert un 15 % més d'expedients de queixa, tal com queda exposat en el quadre següent i també les admeses i no admeses.

Recepció queixes	any 2003	%	any 2004	%	any 2005	%
correu	3	3,3	1	1,12	3	2,91
e-mail	9	9,89	16	17,98	15	14,56
fax	5	5,49	6	6,74	3	2,91
personal	68	74,73	66	74,01	79	76,7
telèfon	2	2,2	0	0	1	0,97
d'ofici	4	4,4	0	0	2	1,94
Total	91		89		103	

Queixes admeses/no admeses	any 2003	%	any 2004	%	any 2005	%
admeses	72	79,12	79	88,76	77	74,76
no admeses	14	15,38	8	8,99	23	22,23
traslladada al síndic	1	1,1	2	2,25	1	0,97
d'ofici	4	4,4	0	0	2	1,94
Total	91		89		103	

La procedència de les queixes continua seguint la mateixa dinàmica dels anys anteriors.

Queixes per barris	any 2003	%	any 2004	%	any 2005	%
Centre	5	5,49	4	4,49	4	3,88
Eixample	35	38,46	23	25,84	31	30,1
Palau-Escorxador	2	2,20	3	3,37	0	0
Rocafonda	2	2,20	8	8,99	5	4,85
Vista Alegre	5	5,49	4	4,49	4	3,88
Molins-Torner	3	3,30	3	3,37	7	6,8
Cirera	7	7,69	9	10,11	10	9,71
La Llàntia	3	3,30	2	2,25	2	1,94
Cerdanyola Nord	4	4,40	5	5,62	8	7,77
Cerdanyola Sud	6	6,59	3	3,37	8	7,77
Peramàs	2	2,20	5	5,62	4	3,88
Pla d'en Boet	2	2,20	3	3,37	1	0,97
Altres	15	16,48	17	19,10	19	18,45
Total	91		89		103	

La classificació dels expedients de queixa segons el servei al que afecten i el tipus de qüestió que plantegen es detalla en el quadre següent.

Classificació dels expedients de queixa per servei i temàtica		any 2002	any 2003	any 2004	any 2005
Participació ciutadana	atenció al ciutadà				1
	impostos i taxes	4	2	2	3
Ingressos	manca de resposta	1	2		1
Gestió Econòmica	equipament municipal		1		
Atenció ciutadana	informació		1		3
Compres i contractacions	notificacions	1			
Secretaria	reclamació patrimonial	1	2	1	
Sistemes d'informació i telecomunicació					1
	domiciliació rebuts		1		
	notificacions			3	6
OGT	embarg	4	5		1
	manca de resposta		12	9	5
	expedient sancionador			2	2
Jurídico-Administratiu de Via Pública	denúncia				1
	desestimació al.legacions				
	denuncies de trànsit	24	20	24	32
	manca de resposta			2	1
	canvi de sentit circulació				3
Mobilitat	senyalitzacions	9	3	2	7
	manca de resposta		1		
	curs educació viària		2	2	
	vehicles abandonats/desguàs	2	1	1	1
Polícia local	tracte agent/atenció ciutadà	1	4	4	3
Protecció civil					1
	molèsties activitat/obres	12	14	7	10
	antenes telefonia mòbil	2			
Ciutat Sostenible	llicències obres/guals		6	5	6
	manca de resposta		1		
Obres	obra pública	4		1	1
Urbanisme	manca de resposta	1		1	
	manca de resposta			1	
	mobiliari/obres/elements				
Manteniment	urbans	3		1	5
	neteja/brossa	2	3	4	1
Serveis Municipals	cementiri	1			
	manca de resposta/atenció	1	1	2	1
	carnet blau/xec servei	1			1
Benestar Social, Salut i Consum	mercat pilar				1
	animals			2	
IME		3		2	1
Patronat Municipal de Cultura			2	3	1
Patronat Municipal d'Esports		1		1	
Pumsa				3	
Aigües Mataró		2	1		
Mataró Bus		1	2		
Varis		5	4	4	3
Total		86	91	89	103

La majoria dels expedients de queixa tramitats tenen relació amb el Servei Jurídic Administratiu de Via Pública, pels expedients sancionadors i amb el Servei de Ciutat Sostenible per activitats molestes i llicències,

Resolucions	any 2003	%	any 2004	%	any 2005	%
estimades	39	53,42	28	41,18	32	54,24
desestimades	34	46,58	40	58,82	27	45,76
Total	73		68		59	

Les queixes presentades s'han estimat en un 54%. Les resolucions dictades han generat 38 suggeriments als diferents Serveis Municipals, i de les respostes rebudes, 35 inclosos els pendents de l'any anterior, han estat acceptats en un 63 % dels casos, per tant es manté el nivell d'acceptació respecte de l'any anterior, però es redueix en relació del 2003.

	any 2003	any 2004	any 2005
recordatoris	15	4	2
recomanacions	3	0	2
suggeriments	43	39	38

Resposta suggeriment	any 2003	%	any 2004	%	any 2005	%
acceptat	27	69,23	28	65,12	22	62,86
no acceptat	12	30,77	15	34,88	13	37,14
Total	39		43		35	

Per acabar, s'ha de fer constar que la tramitació de la meitat dels expedients ha durat més de 60 dies, i encara que una quarta part hagi durat menys dels dos mesos, no aconseguim el termini ideal d'un mes, encara que s'ha de tenir en compte que aquest termini transcorre des del dia que es rep la queixa a l'Oficina, fins que es dicta la resolució final, pel que inclou el temps que es triga en rebre la informació per part dels servei afectat. De fet, més de dos mesos és també el que triguen la majoria de respostes als suggeriments.

Durada tramitació dels expedients de queixa	any 2003	%	any 2004	%	any 2005	%
menys de 10 dies	4	4,49	0	0	3	2,91
entre 10 i 29 dies	17	19,1	10	10,87	14	13,59
entre 30 i 60 dies	20	22,47	22	23,91	28	27,18
més de 60 dies	48	53,93	60	65,22	58	56,31
Total	89		92		103	

Temps de resposta als suggeriment	any 2003	%	any 2004	%	any 2005	%
menys de 10 dies	3	7,69	0	0	2	5,71
entre 10 i 29 dies	14	35,90	11	26,83	4	11,43
entre 30 i 60 dies	9	23,08	13	31,71	3	8,57
més de 60 dies	13	33,33	17	41,46	26	74,29
Total	39		41		35	

3.- ALTRES ACTIVITATS DEL DEFENSOR DEL CIUTADÀ

1.- Actes institucionals

- Acte de nomenament del Defensor del Ciutadà amb la intervenció del Síndic de Greuges de Catalunya senyor Rafael Ribó i Massó.
- Presentació al Ple del mes de maig de l'informe anual del 2004.
- Assistència a l'acte de lliurament de felicitacions i distincions amb motiu del *Dia de les Esquadres a la comissaria del Cos dels Mossos d'Esquadra de Mataró*.
- Assistència a l'acte de la celebració del dia de la Policia Local.
- Assistència a l'acte d'homenatge a l'Excm. Sr. Anton Cañelles, exsíndic de greuges, a la seu del Parlament de Catalunya.
- Assistència a la presentació de l'informe anual del Síndic Personer de Mollet, del Síndic Defensor de la Ciutadania de Badalona i del Defensor del Vilatà/Vilatana d'Argentonà.
- Assistència a la conferència a càrrec del Sr. Frei Bewtto, escriptor, teòleg i coordinador del programa Fam Zero de Brasil els anys 2003-2004 "*El compromís en l'eradicació de la pobresa*"
- Assistència a les II Jornades Commemoratives del 20è aniversari de la Llei del Síndic de Greuges de Catalunya, amb la participació del Síndic de Greuges de Catalunya i de tots els defensors autonòmics .
- Assistència a les III Jornades Commemoratives del 20è aniversari de la Llei del Síndic de Greuges de Catalunya sota el lema "*L'expansió de l'Ombudsman: diferents models*". Varen intervenir: el Sr. Nikifiris Diamandouros, Defensor del Poble Europeu, l'Excm Sr. Enrique Múgica, Defensor del Pueblo, el Sr. Rafael Ribó Síndic de Greuges de Catalunya juntament amb altres ombudsman europeus.

2.- Sessions de treball

- Diverses reunions amb el coordinador del Departament de Presidència, el secretari, el cap del Servei Jurídic Administratiu de Via Pública, el cap del Servei d'Ingressos i el cap del Servei de Ciutat Sostenible.
- El director de Relacions Institucionals i Socials, senyor Matias Vives i March de la Sindicatura de Greuges de Catalunya, visita l'Oficina del Defensor del Ciutadà amb motiu de la roda de contactes i entrevistes que realitza amb els defensors i síndics locals.

- Entrevista amb el conseller de Relacions Institucionals, Hble. Sr. Joan Saura, conjuntament amb altres membres del Fòrum de Síndics i Defensors Locals al Palau de la Generalitat, per tractar de la regulació d'aquesta institució a la proposta de l'Estatut.
- Reunió al Parlament amb la Comissió del Síndic de Greuges, presidida per la senyora Dolors Camats.
- Assistència i participació durant el mes d'abril a la VII Trobada de Síndics i Defensors Locals a la ciutat de Manlleu.
- Sessió informativa amb tècnics de l'Ajuntament de Sabadell respecte a la creació de la Sindicatura de Greuges Municipal.
- Participació en la comissió de treball formada per les sindicatures de Figueres, Girona, Manlleu, Mataró, Reus, Santa Coloma de Gramenet, Sant Boi i Terrassa, per treballar ens el estatuts de l'Associació de Síndics i Defensors Locals.
- .- Assistència el mes de novembre a la ciutat de Figueres a l'acte de la fundació i constitució de l'associació de Síndics i Defensors Locals, amb la participació de tots els Síndics i Defensor que integren el Fòrum

3.- Sessions informatives

- Sessió informativa als alumnes de 6è d'ESO de l'Escola Pia Santa Anna, per donar a conèixer l'Oficina del Defensor del Ciutadà.

4.- EL SÍNDICS DE CREUGES I EL FÒRUM DE SÍNDICS I DEFENSORS LOCALS

Durant l'any 2005, a part de les habituals reunions periòdiques del Fòrum dels Síndics i Defensors Locals per tal de sincronitzar les nostres actuacions, discutir qüestions diverses i compartir experiències, s'ha produït un esdeveniment crec que molt important.

En les reunions periòdiques i sessions de treball s'han tractat principalment les qüestions relatives a la regulació de la institució en el projecte d'Estatut d'Autonomia de Catalunya, preparant propostes de redacció concretes pel tal de sotmetre-les a la consideració del conseller de Relacions Institucionals Sr. Joan Saura, que les va rebre amb molt bona disposició i que foren treballades per la comissió parlamentària corresponent.

Igualment, s'ha dedicat temps i esforç a les sessions de treball que han tingut com a objectiu la preparació, discussió i redacció dels estatuts del Fòrum i la seva possible transformació en associació.

Ha estat intens el debat sobre la necessitat de constituir-se o no com a associació però finalment es va considerar que era millor dotar el Fòrum de forma i personalitat jurídica, organitzar-lo democràticament, i inscriure¹ com a tal al registre d'associacions, i d'aquesta manera donar-li la capacitat de ser l'interlocutor de tots el Síndics i Defensors Locals en totes aquelles qüestions institucionals que els afecten i d'alguna manera regular també el seu funcionament intern.

El dia 10 de novembre a Figueres, els Síndics i Defensors Locals catalans vàrem decidir, per majoria, constituir-nos com a associació, amb el nom de FÒRUM DE SÍNDICS I SÍNDIQUES, DEFENSORS I DEFENSORES LOCALS DE CATALUNYA, vam signar l'acta fundacional les 25 sindicatures presents i quedant oberta l'adhesió de la resta.

Aquesta nova entitat, inscrita al registre especial de la Generalitat de Catalunya, es regeix pels estatuts també aprovats en la mateixa assemblea constituent i està dirigida per una Junta Directiva, presidida pels Síndics de Figueres, Sr. Eduard Puig Pujol, i Manlleu, Sr. Miguel Torrent Espunya, actuant de secretari el Síndic Personer de Mollet, Sr. Francisco Amaya Moreno, i de tresorer el Defensor del Vilatà d'Argenton, Sr. Ferran Merino Coloma, juntament amb cinc vocals, la Síndica Municipal de Vilafranca del Penedés, Sra. Glòria Valeri Ferret, el Síndic Defensor de la Ciutadania de Badalona Sr. Armand Soler Alcaraz, el Síndic Municipal de San Boi de Llobregat Sr. Cales Dalmau Ausàs, la Síndica Municipal de Vilanova del Vallès Sra. Núria Villanueva Rey i el Defensor del Ciutadà de Santa Coloma de Gramanet Sr. Fernando Otero Salas.

Les finalitats de l'associació són donar suport als seus membres, promoure els contactes entre les diverses sindicatures existents a tots el nivells, possibilitar els intercanvis tècnics, promoure el desenvolupament i implantació d'aquesta institució en els municipis que no tenen aquesta figura i establir convenis amb d'altres organitzacions similars, quedant exclòs tot ànim de lucre.

Esperem que aquesta formula permeti al Fòrum desenvolupar-se, donar-se a conèixer a la societat i constituir-se com a interlocutor de les institucions públiques quan es tracti de la defensa dels drets del ciutadans.

FUNDADORS DE L'ASSOCIACIÓ FÒRUM DE SÍNDICS I SÍNDIQUES, DEFENSORS I DEFENSORES LOCALS DE CATALUNYA		
LOCALITAT	INSTITUCIÓ	TITULAR
Amposta	Defensor de la Ciutadania	Eloi Toldà Andreu
Argentona	Defensor del Vilatà-Vilatana	Ferran Merino Coloma
Badalona	Síndic Defensor de la Ciutadania	Armand Soler Alcaraz
Barcelona	Síndica de Greuges de Barcelona	Pilar Malla i Escofet
Cambrils	Defensor de la Ciutadania	Francesc Amela Traver
Figueres	Síndic municipal de Greuges	Eduard Puig Pujol
Gavà	Síndic municipal de Greuges	Pere Marrugat Querol
Girona	Defensora del Ciutadà	M. Teresa Seseras Vicens
Granollers	Defensor del Ciutadà	Jordi Baulies Cortal
Igualada	Síndica de Greuges	Pilar Colom Daviu
L'Escala	Síndic de Greuges	Francesc Torrent Rustey
Manlleu	Defensor del Ciutadà	Miquel Torrents Espuña
Mataró	Defensor del Ciutadà	Jordi Puigderrajols Coll
Mollet	Síndic Personer	Francisco Amaya Moreno
Palamós	Síndic municipal de Greuges	Jordi Sistach i Roure
Reus	Síndic de Greuges	Francesc Palacin Artiga
Rubí	Síndic de Greuges	Jordi Quintas Safons
Salt	Defensor del Ciutadà	Miquel Brugués Costabella
Santa Coloma de Gramenet	Defensor de la Ciutadania	Fernando Oteros Salas

Sant Boi de Llobregat	Síndic municipal de Greuges	Carles Dalmau i Ausàs
Sant Feliu de Guíxols	Síndic municipal de Greuges d	José Luis Mayo Gutiérrez
Terrassa	Síndic municipal de Greuges	Joan Sales Homs
Tiana	Síndic de Greuges	Jordi Figueres Anmella
Vilafranca del Penedès	Síndica municipal de Greuges	M. Glòria Valeri Ferret
Vilanova del Vallès	Síndica municipal de Greuges	Núria Villanueva i Rey

5.- EXTRACTE DE LES RESOLUCIONS PER SERVEIS

	Pàgina
- Participació Ciutadana	18
-Ingressos	19
- Atenció Ciutadana	22
- Sistemes de d'Informació i Telecomunicacions	25
- Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona	26
- Jurídic Administratiu de Via Pública	31
- Mobilitat	62
- Policia Local	67
- Protecció Civil	70
- Ciutat Sostenible	71
- Obres	81
- Manteniment	82
- Serveis Municipals	85
- Benestar Social, Salut i Consum	86
- Institut Municipal d'Educació	88
- Patronat Municipal de Cultura	90
- Varis	91

SERVEI : PARTICIPACIÓ CIUTADANA

1 expedient de queixa

1 estimada

Exp. : 69/05

Queixa en relació a l'error comès en la tramitació de la sol·licitud d'inscripció del seu fill a l'escola bressol Tabalet pel curs 2005-2006.

Extracte de la resolució: ESTIMA.

Segons la queixa del ciutadà, la seva petició va ser valorada en zero punts, quan li corresponia la puntuació per proximitat, ja que no s'havia adjuntat a la sol·licitud la còpia del DNI per acreditar el domicili, motiu pel qual va presentar una reclamació.

La persona que va atendre i tramitar inicialment la sol·licitud ha informat que, efectivament, en presentar la inscripció es va comprovar que disposava de tota la documentació acreditativa de la proximitat i que, per això, en fer-se evident la manca d'aportació del DNI, va informar el promotor de la necessitat de presentar una reclamació formal, afegint-hi ell un informe explicant l'error i la comprovació de l'existència de la documentació en el moment de la sol·licitud.

Segons la informació facilitada per l'Institut Municipal d'Educació, es va estimar la reclamació atenent a l'informe emès per l'administratiu del Centre Cívic, la qual cosa va quedar reflectida a les llistes definitives.

En aquest cas, l'error administratiu comès no ha arribat a provocar cap vulneració dels drets del ciutadà, ja que es va corregir en contestar la seva reclamació, però això no impedeix que considerem que hauria estat convenient presentar-li les corresponents disculpes per les molèsties ocasionades, com a actuació circumscrita també dins de l'àmbit de prestació d'un servei públic, la qual cosa comporta l'estimació d'aquesta queixa.

SERVEI : INGRESSOS

4 expedients de queixa	3 queixes admeses 1 queixa no admesa
	2 arxiu de l'expedient per desaparèixer la causa que la va motivar. 1 desestimada
motiu no admissió queixa	1 no admesa per manca de fonament

Exp. : 13/05

Queixa en relació a la liquidació rebuda de la taxa de brossa domiciliària de l'any 2000 al 2003. Correspon a un habitatge on hi ha una activitat per la qual liquidava el corresponent rebut de brossa industrial. El ciutadà sempre havia considerat que l'activitat i l'habitatge era conjunt per la qual cosa pagava brossa industrial, no està d'acord que ara es canviï de criteri.

Extracte de la resolució: ARXIU DE L'EXPEDIENT PER DESAPARÈIXER LA CAUSA QUE LA VA MOTIVAR.

D'acord amb la documentació presentada pel promotor de la queixa i la rebuda del Servei, en resulta que:

- 1.- El 17 de febrer de 2004, l'Ajuntament de Mataró gira una primera liquidació per la taxa de recollida d'escombraries de l'any 2000, i una altra pel mateix concepte i referida als anys 2001, 2002 i 2003.
- 2.- Quan rep el proveïment de constrenyiment, el ciutadà presenta al·legacions manifestant que pel domicili en qüestió ja va satisfer la taxa de brossa industrial fins al 2003, data de la finalització de l'activitat, i sol·licita l'anul·lació de les liquidacions girades.
- 3.- Fetes les corresponents gestions per part del Servei, es comprova que a la finca hi ha un habitatge i no consta que hagués pagat taxa de brossa, per la qual cosa es giren el corresponents rebuts de l'any 2000 al 2003. Respecte de la mateixa finca, però, consta el pagament de brossa industrial pel local de la planta baixa.
- 4.- El 26 de gener de 2005 un tècnic visita la finca, i comprova que es tracta d'una casa de set còssos d'amplada, amb tres plantes i tres accessos. A la planta baixa hi ha una nau industrial amb tres accessos des del carrer i que ocupa la totalitat de la planta, excepció feta del vestíbul. Igualment, el tècnic comprova l'existència d'un habitatge al primer pis, al qual s'accedeix pel vestíbul de la planta baixa i que serveix d'accés tant a la nau industrial com a l'habitatge.
- 5.- L'informe jurídic emès en l'expedient proposa la desestimació de les al·legacions del ciutadà, ja que l'habitatge i la nau industrial disposen d'accessos independents, a través del vestíbul d'entrada, cosa que impossibilita l'aplicació de l'excepció al·legada pel ciutadà d'haver satisfet la brossa industrial, consideracions que també recull el decret de 8 d'abril de 2005 en el qual es formalitza aquella desestimació.
- 6.- El ciutadà adjunta a la seva queixa els rebuts que demostren que, com a mínim, des de l'any 1995, la finca ha satisfet la brossa industrial fins a l'acabament de l'activitat, amb el contingut dels quals arriba a la conclusió que aquest rebuts es referien a tota la finca. Igualment informa que a l'habitatge del primer pis hi van viure els seus pares fins a la seva mort el 12 de març de 1987 i 2 de febrer de 2000 respectivament.

Les successives ordenances municipals han previst el supòsit que en el cas que l'activitat s'exerceixi a l'habitatge, es meritara només la brossa industrial, però perquè això sigui possible és necessari que l'habitatge i l'activitat disposin d'un únic accés comú.

Com que no seria aquest el cas, l'Ajuntament, quan té coneixement de l'existència d'un habitatge i una activitat amb accessos independents i comprova que només s'ha satisfet la brossa

industrial, és a dir, per aquells exercicis que no han prescrit, reclama al ciutadà els rebuts corresponents als anys 2000, 2001, 2002 i 2003.

A la vista de les especials circumstàncies del cas, s'ha sol·licitat al cap del Servei d'Ingressos l'estudi detallat de la situació plantejada, atesa la configuració de la finca, informa que en tractar-se d'una finca històrica, que ha estat utilitzada indistintament com a centre de negoci i habitatge, sense possibilitat de distinció entre els dos usos, ha acordat informar per proposar l'anul·lació dels rebuts de brossa girats a càrrec del ciutadà.

Per tot això, acordo l'arxiu d'aquest expedient de queixa per entendre que la reclamació ha estat degudament atesa per l'Ajuntament de Mataró.

Exp. : 38/05

Queixa en relació a la manca de resposta a la sol·licitud de devolució de l'impost de vehicles de tracció mecànica, que ha pagat a Mataró i també al municipi en el qual estava domiciliat el vehicle.

Extracte de la resolució: ARXIU DE L'EXPEDIENT PER DESAPARÈIXER LA CAUSA QUE LA VA MOTIVAR.

Tot i que no hi ha fixat un termini per donar respostes a aquests tipus de peticions, donades les especials circumstàncies de la queixa plantejada, vaig decidir obrir el corresponent expedient, sol·licitant la informació al Servei d'Ingressos, per tal de valorar després la seva admissió o no a tràmit.

Sol·licitada la informació, es dicta decret en el qual es resol estimar la sol·licitud del senyor F.J.P.V., i s'anul·len les liquidacions de l'impost corresponents i s'ordena el retorn de les quantitats satisfetes a l'interessat, inclosos recàrrecs i interessos.

Per això, estimada la petició del ciutadà s'arxiva l'expedient de queixa.

Exp. : 47/05

El senyor F.R.G. presenta queixa per haver-se-li denegat la bonificació de l'impost de vehicles.

Extracte de la resolució: NO ADMESA PER MANCA DE FONAMENT.

D'acord amb la documentació presentada pel promotor de la queixa, la petició de bonificació de l'impost, en aquest cas del 100% del seu import, es va presentar el 14 de gener de 2005 quan va tenir coneixement el ciutadà que hi tenia dret, tot i que per la data de matriculació ja la podia haver sol·licitat l'any 2003 per l'impost del 2004.

L'Ordenança fiscal disposa expressament que la sol·licitud de bonificació s'ha de presentar abans de l'u de gener de cada any, motiu pel qual la sol·licitud del senyor F.R.G. ha estat acceptada, però només amb efectes per a l'any 2006.

S'entén que el promotor de la queixa no estigui d'acord amb aquesta decisió, ja que des del seu punt de vista "ha perdut" la bonificació dels anys 2004 i 2005, però la necessitat que la bonificació sigui expressament demanada a l'Ajuntament i l'obligació que aquesta petició es presenti abans de cada u de gener, deixa sense fonament la seva queixa, a part que la seguretat jurídica i la igualtat obliga l'Ajuntament a no fer distincions, ni que sigui per 15 dies, i a ser estrictes en l'aplicació dels terminis fixats per la normativa.

Per això, la queixa del senyor F.R.G. no pot ser admesa a tràmit.

Exp. : 80/05

Queixa en relació a l'error detectat en la liquidació de l'impost de béns immobles d'un local de la seva propietat, per haver-hi discrepàncies entre el percentatge del coeficient de propietat, i demana la devolució dels ingressos indegudament fets a conseqüència d'aquest error.

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

La promotora de la queixa planteja que ella i el seu marit van comprar un local comercial, el venedor del qual l'havia segregat d'un altre, de tal manera que a cadascun dels locals els correspon, en realitat, un coeficient de propietat diferent de l'anterior, establert quan eren una sola finca.

Es va requerida la corresponent informació al Servei d'Ingressos, que va informar que la sol·licitud de la senyora J.A.S. ja s'ha resolt.

El Servei d'Ingressos estima parcialment la reclamació, ja que s'accepta la rectificació del cadastre per l'IBI per l'any 2005, pel qual es remet la sol·licitud a la Gerència de Cadastre i, per una altra, denega la devolució dels imports que la promotora considera ingressats indegudament, corresponents als anys 2001, 2002, 2003 i 2004.

Consta l'expressa resposta i la seva completa motivació, no es pot objectar res a la tramitació donada a la petició de la senyora J.A.S.

Igualment res a dir respecte la denegació de la devolució dels imports que considera ingressats indegudament per l'error en el percentatge del coeficient de propietat, ja que les liquidacions practicades des de l'adquisició del local, l'any 2001, han estat correctament calculades a partir de la informació cadastral existent, sense que ni l'anterior propietari ni la senyora J.A.S. diguessin res, pagant l'import de cada liquidació. La modificació registral i física de la finca hauria d'haver estat comunicada al cadastre una vegada segregat i venut el nou local.

Però té raó la ciutadana que té dret a rebre allò que ha pagat indegudament, però no pas de l'Ajuntament, sinó del venedor i/o propietari de l'altre local, ja que és evident que aquest tampoc va dir res de la modificació i sap perfectament que no ha pagat cap rebut per l'IBI del seu local nou, en aquests darrers anys, motiu pel qual entenem que la senyora disposa de la possibilitat de reclamar-li, les quantitats indegudament satisfetes, interposant la corresponent reclamació civil i que, pel seu import no li cal advocat ni procurador, ja que la legislació civil considera aquesta situació com un pagament per compte d'altri, encara que aquest no ho sàpiga.

Per aquest motiu, per haver-se resolt la seva sol·licitud de forma expressa i motivada per part del Servei d'Ingressos de l'Ajuntament de Mataró, he de desestimar aquesta queixa, fent constar que disposa de la possibilitat de reclamar a l'altre propietari les quantitats indegudament satisfetes, interposant la corresponent reclamació civil al jutjat corresponent.

SERVEI : ATENCIÓ CIUTADANA

3 expedients de queixa	1 queixa oberta d'ofici 2 queixes admeses
resolució queixes admeses	3 estimades amb 4 suggeriments 3 acceptats 1 pendent de resposta

Exp. : 05/05

A partir de les recomanacions fetes pel Síndic de Greuges de Catalunya, el mes de desembre passat, en relació al cost dels serveis telefònics d'informació de l'Ajuntament de Barcelona (010) i de la Generalitat de Catalunya (012), es va decidir obrir un expedient de queixa, d'ofici, per tal de recollir la informació corresponent a l'Ajuntament de Mataró sobre la mateixa qüestió.

Extracte de la resolució: ESTIMA I SUGGEREIX.

Les recomanacions del Síndic de Greuges de Catalunya, feien referència, principalment, al cost del servei.

El Síndic recomanava a l'Ajuntament de Barcelona,

- 1.- Excloure de la carta de serveis de telèfon 010, l'accés a informació sobre expedients en què és interessat.
- 2.- Excloure aquelles trucades en què el ciutadà dona informació a un servei municipal.
- 3.- Valorar la possibilitat de segregar la realització de tràmits i gestions del ciutadà a un telèfon sense tarifa addicional.
- 4.- Valorar la possibilitat de negociar amb els operadors que ofereixen aquests servei, aplicar una reducció o bonificacions en el preu del servei.
- 5.- Establir mesures de reducció del cost de les trucades al 010 que provenen de fora del municipi.

Essencialment, les mateixes recomanacions les va dirigir el Síndic a la Generalitat de Catalunya, pel 012.

Igualment, les ha comunicat al Defensor del Pueblo, per tal que estudiï una modificació legislativa al respecte, ja que és l'administració de l'estat qui determina el cost màxim d'aquests serveis amb tarifa addicional.

Sol·licitada la corresponent informació a l'Ajuntament de Mataró, sobre aquestes mateixes qüestions, resulta que el cost d'una trucada al 010, es de 0,55 € cada 3 minuts o fracció, més IVA i quan es truca des de fora de la ciutat o un mòbil, al telèfon 807 117 010, el cost és de 0,31 € cada minut o fracció, més IVA, tarifes que ingressa la companyia telefònica i estan degudament i suficientment publicades, tant quan es telefona, com en tots els fullets municipals. Partint del fet que tota administració local té la completa llibertat per decidir si el cost d'un servei que presta al ciutadans, s'ha de repercutir o no, de forma total o parcial, a qui l'utilitza, i que a través del 010 es serveix als ciutadans, però també aquests serveixen a l'administració, és quan es planteja el dubte de si en tots dos casos s'ha de repercutir el mateix cost al ciutadà, és a dir, quan és aquest qui facilita la informació a l'administració o s'interessa per un expedient en el qual es interessat, no obtenint-ne cap servei.

El Síndic de Greuges de Catalunya, considera que quan la trucada del ciutadà no té per objecte obtenir una informació general sinó una de vinculada a la tramitació d'un procediment concret, o bé és el mateix ciutadà qui facilita una informació a l'Ajuntament per a l'exercici de les seves funcions, aquella trucada hauria de ser gratuïta.

Per tot això, acordo dirigir a l'Ajuntament de Mataró, els següents **SUGGERIMENTS** :

1r.- Valorar la possibilitat d'excloure del servei 010, les informacions relacionades amb la tramitació d'expedients administratius en els quals el ciutadà que hi truca té la condició d'interessat.

2n.- Valorar la possibilitat d'excloure del servei 010, aquelles trucades on és el ciutadà qui facilita informació a l'Ajuntament en relació a l'actuació o prestació d'un servei municipal.

3r.- Valorar la possibilitat de negociar l'operador que presta el servei de 010, la viabilitat, sense alterar l'equilibri financer ni l'operativitat del servei, d'aplicar reduccions o bonificacions.

La cap del Servei d'Atenció Ciutadana respon als suggeriments comunicant que s'està estudiant la possibilitat de posar en marxa un Telèfon de civisme a través del qual els ciutadans podran comunicar, sense cap cost afegit, totes les incidències, queixes i suggeriments que creguin oportunes. Per tant, exclourien del 010 aquelles trucades on és el ciutadà qui facilita la informació a l'Ajuntament.

Exp. : 46/05

Es rep per correu electrònic una queixa, en relació a la informació donada per l'Oficina d'Atenció al Ciutadà sobre el cobrament d'una taxa per ocupació de la via pública.

Extracte de la resolució: ESTIMA.

El ciutadà explica que va sol·licitar informació al Servei de Via Pública sobre la col·locació de dos sacs de runa, durant dos dies, el qual va comunicar-li que el cost d'aquesta ocupació és de 40,64 €. Com que considera que és un import massa costós, va demanar la mateixa informació al Servei d'Atenció Ciutadana, el qual l'informa de l'existència d'un error en el càlcul de l'anterior import i se li emet un nou rebut, per import de 5,22 € que ell paga. Posteriorment, l'Ajuntament li reclama l'import del primer rebut.

D'acord amb la reglamentació específica d'aquesta Oficina, es va sol·licitar informació al Servei d'Atenció Ciutadana, que trasllada la consulta al Servei d'Ingressos resultant del seu informe que en el cost de l'ocupació de la via pública hi intervenen dues variants: la taxa per concessió de la llicència o autorització (30,20 €) i la taxa per ocupació en si mateixa (2 sacs x 5,22 = 10,44 €).

De tot això es dedueix que la informació facilitada per l'OFIAC al senyor J.E.P. no va ser la correcta. D'acord amb l'informe rebut, la quantitat a pagar és de 35,42 € resultant de deduir l'import del rebut emès correctament de 40,64 € els 5,22 € pagats independentment. En aquest cas, l'error administratiu no ha provocat cap vulneració dels drets del ciutadà, no obstant això comporta l'estimació d'aquesta queixa.

Exp. 63/05

Queixa per la denegació de la devolució d'una taxa que considera pagada indegudament, arran de la deficient informació rebuda en el centre cívic de Cerdanyola.

Extracte de la resolució: ESTIMA I SUGGEREIX.

El ciutadà es queixa que com a persona minusvàlida, amb un grau reconegut del 46%, es va dirigir al centre cívic de Cerdanyola per tal de rebre informació sobre la sol·licitud i obtenció d'un estacionament reservat, llicència que es veu obligat a satisfer per endavant i que finalment li és denegada.

S'ha demanat informació al Servei d'Ingressos, resultant de la seva comunicació que la taxa girada i satisfeta és del tot correcte i ajustada, ja que correspon a la tramitació d'un expedient administratiu de concessió de llicència, independentment que aquesta sigui concedida o no. En aquest cas, l'autorització sol·licitada es va denegar per no complir el ciutadà el grau de disminució exigida.

En conseqüència, és evident que la informació facilitada al ciutadà va ser del tot deficient i desafortunada, ja que no s'analitzen correctament les seves circumstàncies personals, se li crea l'expectativa que tenia dret a un estacionament reservat, se li dóna l'imprès per la liquidació de

la taxa (que paga) i, a més a més, quan la llicència li és denegada, se li entrega un document per sol·licitar la devolució de la taxa a l'Organisme de Gestió Tributaria, la qual cosa tampoc era procedent.

Per això, ateses les circumstàncies del cas i tot i que no s'ha donat trasllat de la queixa al Servei d'Atenció Ciutadana, s'estima la queixa, i es formula el següent: **SUGGERIMENT** al Servei d'Atenció Ciutadana, en el sentit de que estudiï la possibilitat de donar les corresponents explicacions al ciutadà i retornar-li la quantitat satisfeta de 103,50 €, pel concepte de tramitació d'expedient, atès que aquesta devolució no és possible des del Servei d'Ingressos i obeir el seu pagament a un error d'informació.

Aquest suggeriment està pendent de resposta.

SERVEI : SISTEMES D'INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS

1 expedient de queixa	1 queixa oberta d'ofici
	1 estimada amb 1 suggeriment acceptat

Exp. : 35/05/O

Es va obrir d'ofici la queixa en relació al procediment que es segueix i notificacions que es fan quan es canvia la numeració d'un carrer, motiu pel qual es va demanar la corresponent informació al Servei de Sistemes d'Informació i Telecomunicacions.

Extracte de la resolució: ESTIMA I SUGGEREIX.

A partir de la queixa d'un ciutadà referent a un expedient de denúncia de trànsit de la qual no havia rebut cap notificació, es va detectar que s'havia cursat incorrectament, ja que tot i que es van remetre al domicili del vehicle, s'havia produït un canvi en la numeració del carrer per part de l'Ajuntament l'any 1998, sense que aquest hagués transcendit al registre de vehicles de la Prefectura de Trànsit i ni tan sols a l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona.

El servei informa que quan es detecta un error o un problema en la numeració dels carrers, s'elabora una proposta de renumeració i es prepara la llista de ciutadans afectats, se'ls envia una carta personalitzada, comunicant els canvis que es produiran i el nou número de carrer que els correspondrà. Igualment, aquest canvi es comunica a tots els departaments municipals relacionats amb via pública, a les companyies de serveis i a la policia local i autonòmica.

Creiem que no es pot exigir als ciutadans que siguin ells qui, en cas de canvi de numeració de carrer, facin les gestions de canvi del número del seu domicili, excepció feta d'aquells tràmits que són estrictament personals, motiu pel qual hem d'entendre que la comunicació del canvi als serveis que tenen relació amb via pública no va aconseguir els efectes desitjats i no va ser prou efectiva, motiu pel qual cal **SUGGERIR** que el Servei Jurídic Administratiu de Via Pública i l'Organisme de Gestió Tributària, quan es produeixi un canvi de numeració d'un carrer, tinguin cura que es faci efectiu, de forma immediata, a la base de dades que serveix per a les notificacions, per tal de fer aquest tràmit correctament.

El cap del Servei Jurídic de Via Pública informa que ha traslladat d'aquest suggeriment a l'Àrea de Serveis Centrals i Planificació.

ORGANISME DE GESTIÓ TRIBUTÀRIA DE LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA

7 expedients de queixa	7 queixes admeses
resolució queixes admeses	3 estimades amb 2 suggeriments acceptats i 1 pendent de resposta 3 desestimades 1 arxivada per desaparèixer la causa que la va motivar.

Exp. 15/05

Queixa en relació a la tramitació de l'expedient de denúncia per infracció de trànsit, ja que té coneixement de la denúncia quan rep la notificació del proveïment de constrenyiment.

Extracte de la resolució: ESTIMA I SUGGEREIX.

L'expedient sancionador s'inicia per denúncia de la infracció, comesa quan va estacionar el vehicle en el pas de vianants de la ronda Bellavista de Mataró, encara que no consta on exactament perquè no va remetre còpia de la denúncia.

S'intenta la notificació de la denúncia al senyor D.V.F., al domicili de la ronda Bellavista, en el qual resulta desconegut, per la qual cosa es publica l'edicta al BOP. Davant la inexistència d'al·legacions per part del ciutadà, s'imposa la sanció corresponent per decret, que s'intenta notificar, al mateix domicili, que resulta igualment desconegut i es publica l'edicta al BOP.

Iniciada la corresponent execució, s'intenta notificar el proveïment de constrenyiment al mateix domicili, i també resulta desconegut, per la qual cosa es publica l'edicta en el BOP.

El ciutadà té coneixement de la denúncia quan rep el requeriment de pagament, pel qual presenta davant l'OGT el corresponent escrit, acreditant que el 16 de febrer de 1998, la numeració de la ronda Bellavista va ser canviada per l'Ajuntament de Mataró i l'edifici del número 29 va passar a ser el número 7, el que contesta aquell organisme en el sentit de desestimar el recurs del ciutadà per haver-se presentat fora de temps.

De les diverses diligències de notificació practicades en aquest expedient es detecta que s'han practicat incorrectament, ja que el domicili on es dirigien no era el del seu destinatari. Davant del fet que el ciutadà resultés desconegut, no es va portar a terme cap comprovació, amb la qual s'hauria tingut coneixement del canvi de numeració del carrer per part de l'Ajuntament de Mataró i, per tant que el destinatari de les notificacions no en podia tenir coneixement.

Per altra banda, la denúncia del defecte per part del ciutadà, quan presenta les seves al·legacions hauria d'haver permès comprovar-ho, evitant la seva desestimació per estar presentades fora de temps. Per això, per considerar que les notificacions a què s'ha fet referència no s'ajusten a dret i no respecten els drets del ciutadà, estimo la queixa i **SUGGEREIXO** que el Servei Jurídic Administratiu de Via Pública revisi l'expedient en el sentit valorar el defecte de forma que denuncia el ciutadà respecte de les tres notificacions personals intentades en aquest procediment, al constar acreditat documentalment que la ronda Bellavista va canviar la seva numeració el 16 de febrer de 1998, és a dir, amb posterioritat a la data de matriculació del vehicle, canvi que el ciutadà no estaria obligat a comunicar a la Prefectura de Trànsit, ja que l'imposa l'Ajuntament, pronunciant-se respecte de la vigència de la sanció imposada.

El cap del Servei Jurídic Administratiu de Via Pública accepta el suggeriment.

Exp. 16/05

Queixa pel fet de no haver rebut cap notificació de diversos expedients de denúncia per infracció de trànsit.

Extracte de la resolució: ESTIMA I SUGGEREIX.

L'expedient 030000000 s'inicia per una denúncia per excedir el límit de velocitat a l'avinguda de Puig i Cadafalch en menys de 10 Km./h, el 14 de febrer de 2003, a les 15.45 h. Intentada la notificació de la denúncia en dues ocasions, no s'aconsegueix per absència, tot i que es deixa avís a la bústia, i es publica l'edicte en el BOP. El mateix passa amb la notificació de la sanció imposada i el proveïment de constrenyiment, es publiquen els respectius edictes en els BOP.

L'expedient 03000000, s'inicia per denúncia quan va estacionar el vehicle en un lloc prohibit al carrer de Pompeu Fabra. En aquest expedient consten també els dos intents de notificació de la denúncia i la publicació de l'edicte al BOP. Igualment, consten els intents de notificació del decret de sanció i de la provisió de constrenyiment, tots negatius, però no la respectiva publicació dels edictes corresponents.

Finalment, l'expedient 034000000 s'inicia per haver estacionat el vehicle en zona de càrrega i descàrrega al carrer de Joan Larrea, constant els dos intents de notificació de la denúncia, però no la publicació de l'edicte. En canvi, sí consten els de la publicació corresponents a la notificació del decret de sanció i el del proveïment de constrenyiment, davant el resultat negatiu dels respectius intents de notificació.

De tot el que s'exposa, resulta que la tramitació del primer expedient s'ha ajustat al procediment legalment establert, i no s'aprecia cap defecte de forma en les notificacions practicades.

Però en el segon, una cop notificada la denúncia, no consta degudament acreditada la notificació de la sanció imposada, ni la del proveïment de constrenyiment, ja que tot i haver-se intentat correctament, no s'han publicat els corresponents edictes, el que implica manca de notificació de l'acte administratiu corresponent.

Passa el mateix, respecte la notificació de la denúncia en el tercer expedient, ja que tot i que en aquesta ocasió sí s'ha notificat la sanció i el proveïment d'execució per edictes, no ha succeït el mateix amb la denúncia, per la qual cosa la seva manca de notificació en forma, invalida tota tramitació posterior.

Per considerar que la manca de notificació per edictes de la sanció i el proveïment de constrenyiment en el segon expedient i, també la manca de notificació de la denúncia en el tercer, constitueixen un defecte de forma, estimo parcialment la queixa presentada i

SUGGEREIXO que el Servei Jurídic Administratiu de Via Pública revisi l'expedient en el sentit valorar les conseqüències que hagin pogut provocar la tramitació dels expedients, la manca de notificació per edictes del decret de sanció, el proveïment de constrenyiment i la manca de notificació de la denúncia.

Aquest suggeriment l'ha contestat el cap del Servei Jurídic Administratiu de Via Pública en el sentit que a través del decret signat pel conseller delegat de Seguretat i Prevenció es declara el sobreseïment dels expedients.

Exp. 18/05

Queixa per no haver rebut cap notificació de la sanció de trànsit i per la desestimació del recurs de reposició, en el qual fa referència a la prescripció, notificació incorrecta i no ser la conductora, al desconèixer fins i tot qui és el propietari del vehicle denunciat,

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

L'expedient sancionador s'inicia per denúncia de la infracció comesa quan el conductor del vehicle parlava pel mòbil mentre conduïa per la ronda de Sant Oleguer de Mataró.

Pel que fa al procediment, revisada la seva tramitació, no hi detectem cap defecte. La denúncia es notifica al propietari del vehicle, requerint-lo per la identificació del conductor, el que es complimenta en temps i forma, per això l'expedient es dirigeix contra la persona indicada, a la qual s'intenta notificar, primer, la denúncia i després la sanció i contra la qual s'executa aquesta. Aquestes notificacions es porten a terme correctament i, si bé, les hores en les quals s'intenten en els dos casos són molt similars, més enllà del que exigeix la normativa, es deixa a la bústia

de la destinatària el corresponent avís que, en no recollir-se, motiva la publicació dels corresponents edictes en el BOP.

Pel que fa a la prescripció invocada, no hi concorre, ja que no han transcorregut més de tres mesos des de la data de la identificació de la conductora, el 16.06.04, fins a la notificació edictal de la denúncia 31 d'agost, ni tampoc des d'aquesta a la data del decret de sanció de 21 de setembre. Igualment, tampoc ha transcorregut un any des d'aquest decret fins la seva execució.

Finalment, respecte la resta d'al·legacions del recurs de reposició, hem de dir que malauradament, al referir-se a circumstàncies de la infracció no era possible tenir-les en compte i valorar-les una vegada resolt l'expedient amb la imposició de la sanció, si bé respecte al dret de l'interessada de conèixer el contingut de l'expedient (per saber qui era el propietari del vehicle que l'havia identificat) hem de posar de relleu que se li haurien d'haver facilitat les dades sol·licitades.

Per tot això, no es pot estimar la queixa i s'arxiva l'expedient.

Exp. 44/05

Queixa per no haver rebut cap notificació de tres expedients sancionadors per unes denúncies de trànsit, la primera informació al respecte ha sigut la notificació d'embarg.

Extracte de la resolució: ARXIU PER DESAPAREIXER LA CAUSA QUE LA VA MOTIVAR.

Els tres expedients sancionadors s'inicien per denúncies de tres infraccions comeses el dia 26.04.04, a les 18.12 h, quan no va obeir un senyal prohibitiu, va estacionar en zona de vianants i va fer marxa enrere a la baixada de Les Espenyes de Mataró.

Les notificacions dels tres expedients es practiquen a Santa Coloma de Gramenet, de forma conjunta. Les tres denúncies s'intenten el 18.05.04 a les 11.10 h i el 04.06.04 a les 13.30 h, resultant absent, per la qual cosa es publica l'edicte al BOP del 30.06.04. Les notificacions de les sancions, s'intenten el 31.08.04 a les 11 h i el 06.09.04 a les 12.20 h, resultant també absent, l'edicte es publica al BOP del 30.09.04. Finalment, les notificacions del proveïment de constrenyiment s'intenten el 03.12.04 a les 12.55 h resultant absent i el 10.12.04 a les 11.30 h, resultant desconegut, per canvi de domicili, es publica al BOP del 15.01.05.

Rebuda la informació de l'OGT i a la vista que les notificacions no s'han practicat correctament, s'aconsella al ciutadà que es posi en contacte amb aquest organisme, ja que sembla que el vehicle està domiciliat en una altra adreça de Santa Coloma de Gramenet, i presenti una còpia del seu permís de circulació.

Finalment, el ciutadà informa que les seves al·legacions han estat estimades, se li ha retornat l'import de les sancions pagades i s'han anul·lat les denúncies, per això s'arxiva aquest expedient de queixa.

Exp. : 64/05

Queixa en relació la manca de notificació dels actes administratius de l'expedient de denúncia per infracció de trànsit i per l'embarg d'un compte corrent del qual només és persona autoritzada.

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

L'expedient sancionador s'inicia per denúncia quan el vehicle de la seva propietat, es va aturar a la parada de l'autobús de l'estació Renfe de Mataró, infracció que es captada per la càmera fotogràfica situada en aquest lloc.

La ciutadana presenta la queixa per dos motius. En primer lloc, perquè no ha rebut cap notificació i, en segon lloc, per haver-se embargat un compte corrent de la qual no és titular, sinó tan sols autoritzada.

Revisat l'expedient les notificacions practicades respecten escrupolosament el que disposa la llei.

Pel que fa a la desproporció de la sanció imposada, per la infracció comesa, hem de considerar que l'import de 108,18 € també és correcte, perquè està dins dels marges que marca la reglamentació aplicable al cas i que, malauradament, el fet de no haver rebut la notificació de la denúncia inicial, ha impedit que pogués ser satisfeta amb la bonificació del 50%, però aquesta mancança no la considerem imputable a l'administració.

Finalment, entenem que no és correcte ni procedent l'embarg d'un compte corrent del qual l'interessada no és titular, però com que aquesta circumstància ha estat comunicada a l'Organisme de Gestió Tributària el passat 19 de maig, s'haurà d'esperar a la seva resolució o contesta.

Per això, perquè l'expedient de sanció ha estat tramitat correctament, no és possible estimar aquesta queixa.

Exp. : 98/05

Queixa pel precinte del seu vehicle, sense deixar cap avís i per haver-lo embargat sense haver rebut cap notificació prèvia.

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

Tot i que no constava la presentació de la corresponent reclamació prèvia, donades les circumstàncies del cas, es va admetre a tràmit la queixa, i es va sol·licitar a l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona la informació corresponent.

De la informació rebuda en resulta que el dos vehicles propietat de la promotora, han estat denunciats en set ocasions.

Revisada la tramitació de tots i cadascun dels expedients, en tots ells tant la denúncia, com el decret de sanció i el proveïment de constrenyiment, s'han notificat degudament, fins i tot, amb la publicació dels edictes corresponents després dels de notificació personal al domicili de la promotora de la queixa.

S'ha de ressaltar que tant el seu fill com la seva filla han rebut diverses notificacions, i també n'ha rebut ella mateixa.

Iniciat el procés d'embarg, la provisió se li notifica ella mateixa, que va sol·licitar l'ajornament del deute generat fins al mes d'agost de 2003, i es notifica la concessió per edicte al BOP de 15 de febrer de 2005, per la qual cosa al no complir els terminis de pagament, es va acordar el precinte del vehicle i es va cancel·lar posteriorment el deute.

Respecte la manca d'avís del precinte, s'ha de fer constar que en la provisió d'embarg, notificada per edictes, es concedeix, d'acord amb la normativa vigent, un termini per entregar-lo.

Per tot això, perquè els expedients a què es refereix la queixa s'han tramitat correctament, constant degudament practicades totes les notificacions, no es pot estimar la queixa.

Exp. : 100/05

Queixa en relació a la tramitació de l'expedient de denúncia per infracció de trànsit, ja que té coneixement de la denúncia quan rep la notificació del proveïment de constrenyiment.

Extracte de la resolució: ESTIMA I SUGGEREIX.

L'expedient sancionador s'inicia per denúncia de la infracció de data 18 d'abril de 2005, a les 17.22 h, comesa quan circulava a velocitat superior a la permesa per la ronda Creu de Pedra de Mataró.

S'intenta la notificació de la denúncia a la promotora, al seu domicili de Sant Andreu de Llavaneres, en el qual resulta desconeguda en l'únic intent fet, per la qual cosa es publica el corresponent edicte al BOP. el 30 de juny de 2005.

Davant la inexistència d'al·legacions s'imposa la sanció corresponent per Decret de 21 de juliol de 2005, i aquest s'intenta notificar, també una sola vegada, al mateix domicili anterior, resultant igualment desconeguda la interessada i es publica l'edicte al BOP de 30 de setembre de 2005.

Iniciada la execució, el proveïment de constrenyiment es notifica al mateix domicili, pel qual la promotora presenta el recurs de reposició.

Del que s'exposa resulta que les diverses diligències de notificació fetes en aquest expedient no s'han practicat correctament, ja que el domicili on es dirigien sí que és el de la destinatària, només es fa un intent suposant que no hi resideix, per això es passa directament a la notificació edictal, sense portar a terme cap esbrinament ni comprovació.

D'aquesta manera, la promotora de la queixa te raó quan afirma que no ha rebut cap notificació fins al proveïment de constrenyiment, ja que només s'havia fet un sol intent cada vegada, no es deixa avís a la bústia i no es fa cap diligència d'esbrinament, fent-se evident l'errada quan es notifica, de forma positiva, el proveïment de constrenyiment.

Per tant, excepte aquesta darrera notificació, cap de les intentades amb anterioritat, ha complert els requisits legals i molt menys la seva finalitat, és a dir, donar-ne coneixement a la ciutadana, per això la publicació edictal va ser del tot innecessària i precipitada.

Per altra banda, la denúncia del defecte en les seves al·legacions a l'OGT de 22 de desembre passat, hauria d'haver permès comprovar-ho, evitant la seva eventual desestimació per estar presentades fora de temps.

Per això, per considerar que les notificacions a que s'ha fet referència no s'ajusten a dret i no respecten els drets del ciutadà, estimo la queixa presentada i **SUGGEREIXO** que el Servei Jurídic Administratiu de Via Pública revisi l'expedient en el sentit de valorar el defecte de forma que denuncia la ciutadana respecte de dues de les notificacions personals intentades en aquest procediment sancionador, al constar acreditat que el seu domicili no ha sofert cap variació i, per tant, era correcte, només es van intentar una sola vegada, no es va deixar cap avís i no es va fer cap esbrinament previ a la publicació edictal, pronunciant-se respecte de la vigència de la sanció imposada.

Aquest suggeriment està pendent de resposta.

SERVEI: JURÍDIC ADMINISTRATIU DE VIA PÚBLICA

2004 - 1 expedient de queixa	1 queixa admesa
resolució queixa admesa	1 desestimada amb 1 suggeriment rebutjat
2005 - 40 expedients de queixa	39 queixes admeses 1 queixa inicial
resolució queixes admeses	18 desestimades amb 1 recordatori 3 suggeriments rebutjats
	18 estimades amb 2 recomanacions 1 recordatori 19 suggeriments 5 suggeriments acceptats 7 suggeriments rebutjats 7 suggeriment pendents de resposta
	2 pendents de resoldre
	1 no tramitada per desestiment del promotor 1 arxiu per resposta del servei

Exp. : 34/04

Queixa per una sanció de trànsit quan el denunciat ja no era el titular del vehicle.

Extracte de la resolució: DESESTIMA I SUGGEREIX.

L'expedient sancionador a que es refereix la queixa, s'inicia per denúncia de la infracció comesa quan va estacionar en zona reservada al servei públic sense afectar al seu funcionament, a la plaça de Les Tereses de Mataró.

En les primeres al·legacions presentades el ciutadà manifesta que no utilitza el vehicle de dilluns a divendres, per això la denúncia no pot ser certa i demana la seva anul·lació, la qual cosa es desestima.

Al rebre el proveïment de constrenyiment, el ciutadà posa en coneixement de l'administració que en la data de la denúncia no era propietari del vehicle, presenta la documentació acreditativa i reitera la petició de que s'anul·li la denúncia contra ell i es tramiti al nou propietari.

L'Organisme de Gestió Tributaria, ho comprova i obté la certificació de Trànsit, de la qual en resulta que la transferència de propietat es del 7 d'abril de 2003 i que a partir del 31 de març el vehicle està assegurat a la companyia Linea Directa, mentre que l'anterior contracte havia finalitzat el 8 de març de 2003, desestimant la petició del ciutadà tot i que accepta que aquest acredita que no és el propietari, perquè l'expedient d'execució no es pot continuar contra ell que no ha estat declarat autor responsable de la infracció i perquè, formalment, en la data de la denúncia el ciutadà encara figurava com a propietari al registre públic.

Davant d'aquesta resolució, el Gestor Administratiu que va tramitar el canvi de nom del vehicle, presenta un escrit en el qual manifesta que la documentació per a realitzar el tràmit es va dipositar a la seva oficina el 28 de març de 2003, i va ser al 7 d'abril quan es va realitzar el canvi de titular a la Prefectura de Trànsit.

Al sol·licitar que es complementi la informació, el Servei Jurídic Administratiu de Via Pública manifesta que no consta l'existència de cap discussió entre l'agent denunciant i el conductor infractor.

No es pot fer cap retret a la tramitació de l'expedient sancionador ni a la seva execució, ja que a les primeres al·legacions el ciutadà no fa constar que en la data de la denúncia no era propietari

del vehicle, per la qual cosa hem de considerar-la ajustada a la legislació vigent, però des del punt de vista de l'equitat, entenem que la sanció imposada no és justa ni equitativa, ja que la informació recollida amb posterioritat acredita, per la data de contractació de l'assegurança del vehicle i el certificat del gestor del canvi de nom, que tot i que aquest s'inscrivís a la Prefectura de Trànsit el 7 d'abril, de fet i en realitat, el canvi va tenir lloc el 28 de març anterior, per això la realitat dels fets no està reflectida en els papers, havent de considerar-se massa exigent la desestimació de la petició del ciutadà per motius formals.

Per tot això, res a dir en quan a la tramitació de l'expedient sancionador, motiu pel qual la queixa ha de ser desestimada, encara que les especials circumstàncies concurrents en el cas, aconsellen **SUGGERIR** que el Servei Jurídic Administratiu de Via Pública estudiï la possibilitat de revisar l'expedient en el sentit d'introduir-hi la valoració del fet de que el promotor no era el propietari del vehicle en la data de la infracció, tot i que aquesta circumstància es va posar de manifest quan la resolució sancionadora final ja era ferma, a partir de la documentació presentada.

El cap del Servei Jurídic Administratiu de Via Pública no ha acceptat el suggeriment.

Exp. : 01/05

Queixa en relació a la resolució de l'expedient de denúncia per infracció de trànsit, comesa quan es va aturar a la zona reservada per a servei públic, autobús, sense afectar al seu funcionament, existent a l'estació RENFE de Mataró i per considerar desproporcionada la sanció imposada en relació a les circumstàncies de la infracció.

Extracte de la resolució: DESESTIMA

Primerament el ciutadà sol·licita poder realitzar les sessions d'educació viària substitutives de la sanció, el que li es denega perquè la infracció té la consideració de greu. Per aquest motiu, presenta al·legacions en les quals, tot i reconèixer la infracció, exposa les circumstàncies concretes del cas com la inexistència de servei públic a l'hora de la infracció, la poca duració de l'aturada i la desproporció de la sanció, procedint al seu pagament bonificat.

Aquestes al·legacions són desestimades, de forma motivada, en base al que disposa diversos preceptes de la legislació especial, resolució que es notifica correctament a l'interessat.

Res a dir res de la tramitació de l'expedient sancionador, ja que s'han respectat els terminis de resolució i l'obligació de motivar i argumentar la decisió.

Igualment, tot i que es pot comprendre el punt de vista del ciutadà, la normativa de trànsit estableix expressament que l'aturada en lloc reservats a serveis públics, sense afectar al seu funcionament, es considera una infracció greu que pot comportar una sanció de fins a 300 € el que el Defensor del Ciutadà no pot ignorar, s'ha de tenir en compte l'existència d'un servei nocturn d'autobusos més enllà de les 22 h. i que a l'altre banda de l'estació, hi ha una zona per a poder aturar-se.

Per tot això, perquè l'expedient de sanció s'ha tramitat correctament i perquè la resolució està degudament motivada i argumentada, no es possible estimar aquesta queixa.

Exp. : 04/05

Queixa per la desestimació a les al·legacions presentades a una denúncia de trànsit.

Extracte de la resolució: ARXIU PER DESESTIMENT DE L'INTERESSAT.

Atès que el senyor J.A.C. va presentar una queixa en relació a una denúncia per infracció de trànsit, i que posteriorment el mateix interessat demana que no se li doni el tràmit corresponent, s'acorda deixar sense efecte aquest expedient de queixa i arxivar-lo per desestiment del seu promotor.

Exp. : 07/05

Queixa per la desestimació a les al·legacions presentades a una denúncia de trànsit ja que el promotor considera que estava ben estacionat.

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

L'expedient sancionador s'inicia per la infracció comesa quan va estacionar el vehicle dificultant la circulació a l'alçada del carrer Delícies núm. 3 de Mataró.

Presentades les corresponents al·legacions, es demana a l'agent denunciant, l'informe corresponent, en el qual destaca que la infracció consisteix en l'estacionament del vehicle dificultant la circulació del carrer, d'aparcament quinzenal, tot i que el seu conductor ho va fer al costat correcte, però amb això provocava el tall de la circulació a l'haver-hi d'altres vehicles estacionats amb anterioritat, comprovant-ho amb les manifestacions dels veïns i perquè el motor del vehicle estava calent i el de l'altre no, motiu pel qual es ratifica en la denúncia.

Per la seva banda el ciutadà, al·lega que va estacionar al costat correcte i que quan ell va deixar el vehicle no dificultava ni impedia la circulació del carrer, produint-se aquest fet més tard, a conseqüència del vehicle d'un altre veí i de la presència d'altres estacionats al costat incorrecte.

Per això, d'acord amb l'informe de l'agent, l'instructor va proposar la desestimació de les al·legacions del ciutadà, fent referència exclusivament a la presumpció de veracitat dels agents de l'autoritat, confirmant-se la sanció imposada.

Certament, en aquest expedient, estranyen les circumstàncies de la denúncia, ja que el vehicle estava correctament estacionat al costat que pertocava, però com que la resta no, el seu aparcament comportava dificultar, però no impedia la circulació del carrer, fet denunciat i que el ciutadà nega.

Plantejada en aquests termes la discussió, paraula d'un contra la de l'altre, és lògica i ajustada a dret la proposta de l'instructor de desestimar les al·legacions del ciutadà, ja que l'agent denunciant, té al seu favor la presumpció de veracitat establerta per la Llei.

No consta si l'agent denunciant va fer venir o no la grua municipal per retirar el vehicle o vehicles estacionats al costat equivocats, però de totes formes el motiu de la denúncia és l'estacionament dificultant la circulació, no sent suficient per anul·lar-la la negació dels fets.

Per això, perquè l'expedient de sanció ha estat tramitat correctament, no és possible estimar la queixa del senyor J.M.M.

Exp. : 12/05

Queixa per la desestimació a les al·legacions presentades a una denúncia de trànsit comesa quan va estacionar el vehicle sobre la vorera per ajudar al seu pare a entrar a casa seva ja que pateix uns discapacitat.

Extracte de la resolució: ESTIMA I SUGGEREIX.

En les al·legacions presentades per la ciutadana, aquesta justifica la infracció en el fet de que el seu pare, resident al mateix lloc, pateix una greu incapacitat, no disposant de massa mobilitat, la qual cosa hauria obligat l'estacionament mentre l'ajudava a entrar a casa seva, fet que s'hauria d'haver comprovat per l'agent denunciant, no consta que l'instructor hagi sol·licitat d'aquest agent cap mena d'informe, tot i que aquella acompanya un certificat mèdic oficial i la fotocopia de la invalidesa del seu pare.

L'instructor proposa la desestimació de les al·legacions per dos motius: el primer perquè a l'agent que fa la denúncia l'assisteix la presumpció de veracitat i, en segon lloc, perquè considera que l'execució de les accions personals i professionals o la realització de gestions personals s'han de fer respectant, en tot moment, les normes legals, motiu pel qual desestima les al·legacions i imposa una sanció de 108,18 € a la promotora de la queixa.

No obstant això, l'aplicació de tota norma jurídica no és mai tant automàtica com planteja l'instructor, ja que precisament s'han de valorar sempre les circumstàncies concurrents en el cas concret i interpretar-la, com tampoc pot ser-ho la motivació d'una resolució administrativa que, s'hauria de referir al cas concret de forma expressa i no pas amb referències generals.

Per això, i perquè l'esquemàtic redactat del fet infractor en un butlletí de denúncia no ho permet, entenem que l'expedient sancionador ha estat resolt sense disposar de tota la informació necessària i precisa però, sobretot, sense disposar de l'informe de l'agent, a la vista del qual l'instructor hagués pogut igualment proposar la desestimació, però coneixent el detall dels fets explicats per l'agent i altres circumstàncies de l'incident i, per tant, justificant més i millor la seva decisió.

Per això, perquè considero que, tot i que l'expedient de sanció ha estat tramitat correctament, en aquest cas, vistes les circumstàncies concurrents i el tipus de justificació presentada i la facilitat de sol·licitar i obtenir un informe d'ampliació de l'agent denunciant, es pel qual s'estima la queixa de la ciutadana.

S'ha de tenir en compte que, d'acord amb la reglamentació específica d'aquesta Oficina, el Defensor del Ciutadà no pot intervenir respecte del contingut o fons de les decisions i valoracions que pugui prendre l'Ajuntament de Mataró a través de qualsevol dels seus Serveis, ni pot anul·lar o modificar un acord administratiu o sanció, la seva competència es limita a l'estricta revisió del procediment aplicat per la resolució o contesta de les peticions que fan els ciutadans, sent permès de fer recordatoris, recomanacions o suggeriments.

Per això, es **SUGGEREIX** que el Servei Jurídic Administratiu de Via Pública valori la possibilitat de sol·licitar a l'agent denunciant un informe dels fets, en els quals expliqui amb més detall que en la denúncia, les circumstàncies de la infracció, per tal de valorar més ampliament l'estimació o no de la justificació presentada per la ciutadana afectada.

El cap del Servei Jurídic Administratiu de Via Pública no ha acceptat el suggeriment.

El Defensor del ciutadà considera oportú contestar la negativa en el sentit de ressaltar que tot i ser cert, que les circumstàncies i detalls del fet infractor, comprovades o no per l'agent denunciant, no tenen per que alterar la seva determinació de formular-la, sí ajudarien a valorar posteriorment els fets, amb més coneixement i de forma més detallada, evitant així resolucions genèriques, estereotipades o poc concretes en relació a les al·legacions presentades, permetent oferir, en definitiva, al ciutadà, un millor servei, objectiu final de tota administració.

Exp. : 14/05

Queixa per la manca de resposta a les al·legacions presentades a una denúncia de la infracció comesa quan va estacionar el vehicle en la zona reservada a unes obres.

Extracte de la resolució: ESTIMA I SUGGEREIX.

En les al·legacions presentades justifica la presumpte infracció en el fet de què la prohibició o reserva d'estacionament no estava degudament senyalitzada, la qual cosa hauria estat comprovat per un agent a la mateixa tarda, sol·licita l'anul·lació de la denúncia i el retorn tant de l'import de la sanció i el de Taxa de la Grua. No es produeix cap resposta a aquestes al·legacions, per això les reitera un any després, adjuntant aquest cop, diverses fotografies per acreditar la manca de senyalització.

Davant la sol·licitud d'informació el servei dicta un decret declarant la caducitat de l'expedient, amb retorn de la sanció satisfeta i es desestima la petició del ciutadà de retornar-li la Taxa de la Grua.

Res a dir respecte a la declaració de caducitat de l'expedient i el retorn de la sanció, ja que era del tot evident, però no estem d'acord, amb que no es retorni la Taxa de la Grua al ciutadà, motiu pel qual estimo la seva queixa i, SUGGEREIXO que el Servei Jurídic Administratiu de Via Pública revisi l'expedient en el sentit d'estudiar la possibilitat d'acordar el retorn de la Taxa de la Grua al ciutadà, a l'haver-se declarat la caducitat de l'expedient.

Ho justifica el fet que la denegació de la devolució de la Taxa de la Grua, es fonamenta en l'estricta aplicació de la vigent Ordenança Fiscal, entenent que com a taxa, es merita pel simple fet de l'engaxament i/o trasllat, ingrés o permanència del vehicle en el dipòsit municipal, és a

dir, que ve determinada per la prestació del servei, mantenint aquest Defensor la possibilitat de donar-hi una altra interpretació ja que la taxa va ineludiblement lligada al procediment sancionador, de tal forma que quan, per motius o raons imputables a l'administració, la infracció prescriu o l'expedient caduca, com passa en aquest cas, no queda demostrat que fos necessari retirar el vehicle, o que aquesta necessitat sigui imputable al seu conductor, per això la presumpció de veracitat de l'agent denunciador s'ha de considerar només dins de l'àmbit del procediment sancionador, coordinant-lo amb la presumpció d'innocència constitucional, no podent produir efectes més enllà del propi expedient, per aquest motiu haurien quedat, demostrats els fets denunciats, al no haver-se donat cap tràmit a la denúncia, no existint cap prova de la infracció, ni tan sols l'informe de l'agent, per la qual cosa mancaria el pressupost previ de la meritació de la taxa fixat en l'article 67.1 de l'Ordenança i, si en canvi la prova documental de la inexistència de senyalització.

El cap del Servei Jurídic Administratiu de Via Pública no ha acceptat el suggeriment.

Exp. : 20/05

Queixa per la desestimació a les al·legacions presentades a una denúncia de trànsit quan va aturar el vehicle a la zona reservada a servei públic a l'estació RENFE de Mataró, produint-se la denúncia a través del sistema de captació d'imatge. Considera l'import de la sanció molt elevat donat que només va parar un moment sense privar l'ús del servei.

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

A les al·legacions presentades el ciutadà, justifica la infracció en el fet que no va estacionar, ni tan sols va baixar del vehicle, no va interrompre el funcionament del servei, i només es va aturar el temps just per permetre que baixés un passatger, sol·licita l'anul·lació de la denúncia i la devolució de l'import satisfet per aquest concepte.

Es desestimen les al·legacions del ciutadà i se l'imposa una sanció de 108,18 € que consta satisfeta amb bonificació.

De l'examen de l'expedient resulta que aquest ha estat tramitat correctament i, respecte de la desproporció de l'import de la sanció, s'ha de tenir en compte, tal com exposa la resolució dictada, en primer lloc, que ja es té en compte que es tracta d'una aturada i no pas d'un estacionament i, en segon lloc, que aquesta maniobra no va afectar al funcionament del servei d'autobús, ja que en cas contrari l'import de la sanció hagués estat més elevat.

S'ha de tenir en compte també que el sistema de captació d'imatge està degudament senyalitzat en el mateix lloc i que una mica més endavant, a la zona nord de l'estació, existeix un lloc habilitat per la maniobra del ciutadà.

Per tot això, no es pot estimar la queixa del senyor L.F.F., ja que no hi han motius, ni de forma ni de fons que ho aconsellin, tot i que és comprensible la seva presentació.

Exp. : 21/05

Queixa en relació la resolució de l'expedient de denúncia per infracció comesa quan va estacionar el vehicle a l'avinguda del Doctor Ferran de Mataró, en el carril de circulació de vehicles, dificultant-la circulació. La considera improcedent i amb defectes formals, posant de relleu també el tracte incorrecte rebut de l'Agent de Policia, la qual cosa dóna lloc a obrir un altre expedient de queixa.

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

La senyora A.R.C. presenta al·legacions per considerar la denúncia injusta i desproporcionada, al contenir una tipificació incorrecte de la infracció, ja que no estava estacionada sinó aturada, no impedia la circulació i havia un ocupant disposat a retirar-lo.

Aquestes al·legacions són desestimades, a proposta de l'instructor, de forma motivada, en base a la presumpció de veracitat dels Agents de Policia i la inexistència de defectes formals que hagin motivat indefensió a l'interessada, la resolució es notifica correctament.

Res a dir respecta de la tramitació de l'expedient sancionador, ja que s'han respectat els terminis de resolució i l'obligació de motivar i argumentar la decisió final.

Igualment, tot i que es pot comprendre des del punt de vista de la ciutadana que se senti injustament denunciada, la normativa estableix expressament que la contradicció de versions entre un ciutadà i un Agent de Policia, tant pel que fa a la duració de l'aturada com a la dificultat o no de la circulació de vehicles que aquella provoca, s'ha de resoldre, per la presumpció de veracitat, a favor de l'agent, sinó hi han proves que el contradiuen.

Per altra banda, no es detecta cap defecte formal en el butlletí de denúncia que pugui provocar la seva nul·litat.

Davant de tot això, perquè l'expedient de sanció ha estat tramitat correctament i perquè la resolució dictada està degudament motivada i argumentada, no és possible estimar la queixa de la senyora A.R.C.

Exp. : 27/05

Queixa en relació la resolució de l'expedient de denúncia per la infracció comesa quan conduïa la bicicleta per la Via Europa, cantonada carrer Pirineus, de forma temerària, ja que baixava en sentit contrari i al fer un gir va obligar a d'altres conductors a frenar. Considerar la sanció desmesurada i improcedent.

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

El ciutadà presenta al·legacions en les quals, sense reconèixer els fets denunciats, nega haver circulat contra direcció i haver creat cap situació de perill, motiu pel qual es demana el corresponent informe a l'agent denunciant que es ratifica completament en els fets denunciats.

Aquestes al·legacions són desestimades, a proposta de l'instructor, en base a la presumpció de veracitat dels agents de l'autoritat, la inexistència de defectes formals que hagin motivat indefensió a l'interessat i tenint en compte les especials condicions de risc i perill creades. La resolució es notifica correctament.

Lla tramitació de l'expedient sancionador ha respectat tots els tràmits legalment establerts, els terminis de resolució i l'obligació de motivar i argumentar la decisió final.

Igualment, la normativa especial estableix expressament que la contradicció de versions entre un ciutadà i un Agent de Policia, pel que fa a les circumstàncies del fet denunciat, s'ha de resoldre, per la presumpció de veracitat, a favor d'aquest darrer, sinó hi han proves que el contradiuen.

Per altra banda, no detectem cap defecte formal en el butlletí de denúncia o expedient que pugui provocar la seva nul·litat.

Per tot això, perquè l'expedient de sanció ha estat tramitat correctament i perquè la resolució dictada està degudament motivada i argumentada, no és possible estimar aquesta queixa.

Exp. : 28/05

Queixa en relació la desestimació de les al·legacions de l'expedient de denúncia per infracció de trànsit, comesa quan va estacionar el vehicle a la zona reservada i senyalitzada per a servei públic a l'estació RENFE de Mataró, i per la manca de sensibilitat de l'Ajuntament en relació a la utilització de la tarja d'aparcament per a minusvàlids i la redacció estereotipada de la resolució.

Extracte de la resolució: ESTIMA I SUGGEREIX.

En les al·legacions presentades pel ciutadà, aquest manifesta haver-se parat per a recollir a la seva mare, afectada per una minusvàlia i ho acredita amb la documentació corresponent. Igualment manifesta no haver vist cap plaça d'estacionament reservat per a minusvàlids als voltants de l'estació, motiu pel qual demana el sobreseïment de la denúncia.

Tant la proposta de l'instructor com la resolució de les al·legacions, tenen el mateix redactat i argumentació, fonamentant la seva desestimació i la imposició de la sanció, per l'acceptació de la infracció, la prohibició d'aturar-se establerta per la normativa, que per cert es repeteix dues

vegades, que no serveix d'excusa o justificació la motivació personal, i que la tarja de minusvàlid confereixen drets d'estacionament, però no de caràcter absolut, sinó que l'aturada ha de durar el mínim imprescindible per deixar o recollir, sempre que no destorbi la circulació de vehicles o vianants i que no impedeixi l'ús dels espais reservats per altres usuaris, supòsits que no es consideren concurrents en el cas.

Contra aquesta resolució el ciutadà interposa, degudament, recurs de reposició, que no ha estat resolt expressament i, en el qual nega l'acceptació de la infracció, manifesta la inexistència d'estacionaments reservats, s'interpreta la normativa de la tarja de forma restrictiva i es queixa de que el redactat de la resolució sigui estereotipada, es repeteixin arguments, es desestimïn peticions no efectuades i s'apliqui la figura jurídica de la "reformatio in peius".

Per tant, els motius de la queixa es poden separar en dos blocs, el primer relatiu a la forma, és a dir, al procediment i, el segon, al fons.

Pel que fa al procediment, a la vista de la tramitació donada l'expedient sancionador, i fins la primera resolució, no es detecta cap defecte. Sí consta, però, que el recurs de reposició presentat no ha estat resolt expressament i, encara que la llei permeti la seva desestimació per silenci administratiu, transcorregut un mes, l'aplicació d'aquesta fórmula no pot ser acceptada pel Defensor del Ciutadà, ja que entenc que el ciutadà té el dret de rebre una resposta expressa i motivada a les seves peticions i, l'administració l'obligació de donar-la.

Igualment, compartim la consideració del ciutadà de que tant la proposta de resolució com aquesta mateixa tenen un redactat estereotipat, ja que tot i que formalment compleixen amb el contingut mínim que s'ha d'exigir a tota resolució administrativa, es repeteixen diversos arguments (fonaments de dret 2 i 3), es desestimïn peticions no fetes (fonaments de dret 4 i 6) i no es resol amb profunditat la qüestió de la utilització de la tarja d'estacionament (fonament de dret 5), ja que aquest es limita a transcriure literalment la normativa i a dir que les circumstàncies que justificarien la infracció "no concorren", sense valorar el cas concret.

S'ha sol·licitat al Servei de Mobilitat la informació corresponent a les places reservades per estacionaments de minusvàlids, resultant que existeix una reserva a la part baixa de l'avinguda de Jaume Recoder, una altra al carrer de Sant Agustí, a la cantonada amb el carrer Gravina, una tercera al carrer al carrer Lepanto, entre Gravina i Jaume Recoder i dues més dins de l'estacionament de l'estació, encara que creiem que només aquestes darreres i la de l'avinguda Jaume Recoder haguessin pogut donar servei en aquest cas, a part de que per utilitzar-les, la seva existència ha de ser coneguda per l'usuari a més d'estar senyalitzades.

Tampoc es pot compartir amb el ciutadà la consideració de que la resolució sancionadora dictada apliqui la "reformatio in peius" tal com ell al·lega, pel fet de que imposi la sanció sense respectar el termini de bonificació, ja que per una banda, la presentació d'al·legacions no suspèn els terminis de pagament, es a dir, que independentment d'aquestes el ciutadà pot satisfer la sanció amb bonificació i si són finalment estimades, se li retorna l'import satisfet i, per una altra, la sanció imposada no ha sofert cap variació.

Finalment, respecte de les qüestions de fons, queda només pendent la infracció i, en aquesta qüestió, es comparteix en part les al·legacions del ciutadà, ja que precisament per la normativa aplicable i relacionada literalment en el fonament jurídic 5è. de la resolució, la normativa especial de la tarja d'estacionament permet aturar-se el temps mínim indispensable sempre que no destorbi la circulació i no s'impedeixi l'ús de l'espai reservat a altres usuaris.

Així doncs, de la descripció que de la infracció fa la denúncia (i la foto), l'aturada té lloc sense destorbar la circulació de vehicles o vianants i, sobretot, sense destorbar la utilització de l'espai reservat al servei públic d'autobús, circumstàncies aquestes dues que permetrien, d'acord amb la pròpia norma, l'aturada sancionada i que no són valorades, ni argumentades, ni analitzades, per la resolució dictada, ja que aquesta es limita a dir que "no van concórrer".

Per tot això, s'estima la queixa i, **SUGGEREIXO** que el Servei Jurídic Administratiu de Via Pública resolgui de forma expressa i motivada el recurs de reposició presentat pel ciutadà, valorant les concretes circumstàncies concurrents en la infracció denunciada, és a dir, si l'aturada va durar o no el temps mínim indispensable, si va destorbar o no la circulació de vehicles o vianants i, si va impedir o no el funcionament del servei públic d'autobús, el que podria comportar que aquesta aturada en concret s'hagués de considerar permesa per la normativa reguladora de les targes de persones amb discapacitat.

El cap del Servei Jurídic Administratiu de Via Pública ha acceptat el suggeriment.

Exp. : 29/05

Queixa en relació la desestimació a les seves al·legacions i el requeriment del pagament ja realitzat, d'una denúncia comesa quan estava estacionat sense tiquet horari a l'alçada del núm. 18 del carrer Unió, El ciutadà nega que estés estacionat davant del núm. 18, sinó el estava davant del núm. 26 del mateix carrer i al·lega que és resident de la zona blava corresponent, el que permet estacionar 24 hores.

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

Les al·legacions són desestimades, a proposta de l'instructor, en base a la competència dels agents controladors i perquè l'autorització no permet estacionar gratuïtament a partir de les 18 h, fonaments de fet que serveixen també per a dictar la resolució en el mateix sentit.

Es correcta la tramitació donada a l'expedient sancionador, ja que s'han respectat tots els tràmits legalment establerts, els terminis de resolució, existint l'informe de l'Agent controlador denunciante, encara que el ciutadà en cap moment ha discutit la competència de l'agent denunciante.

El ciutadà discuteix el número davant del qual estava estacionat el vehicle, ja que mentre la denúncia exposa el núm. 18 i el ciutadà diu que ho estava davant del núm. 26 (la qual cosa faria la infracció inexistente) i que sent titular de l'autorització de resident, aquesta li permetia estacionar tot el dia.

Per la seva banda, el servei nega que hi hagi error en el lloc de la infracció i informa que l'autorització de resident només permet estacionar gratuïtament (davant del núm. 18) a partir de les 18 h., la infracció s'ha comès a les 17.30 h. aquest fet és fonamenta en la desestimació de les al·legacions del ciutadà.

Malauradament, aquesta controversia sobre el lloc de la infracció, s'ha de resoldre en contra del ciutadà, ja que la declaració de l'agent controlador ratificant la denúncia, sense reconèixer cap error en el lloc, permet a l'instructor valorar-la com a prova de càrrec suficient per a sancionar, la qual cosa seria ajustat a dret i, sobre quina valoració no em puc pronunciar, ja que tot i ser conscient que es poden produir errors, hauria estat necessari que aquest fos acceptat o reconegut per poder fer-ho.

Respecte el requeriment de pagament de la sanció, quan aquesta ja s'ha pagat, s'ha de tenir en compte que la resolució de les al·legacions, més que requerir el pagament, el que fa es imposar una sanció, d'un import determinat, independentment que s'hagi pagat o no, ja que aquesta formula es imprescindible per a finalitzar l'expedient quin contingut és ineludible.

Per tot això, perquè l'expedient de sanció ha estat tramitat correctament, no és possible estimar la queixa del senyor E.L.P.

Exp. : 30/05

Queixa en per la desestimació de les seves al·legacions a dues denúncies per infracció de trànsit comeses quan el vehicle circulava marxa enrera per la Baixada de Les Espenyes de Mataró, la infracció va ser captada per la camera existent al lloc, es tracta per tant, de dues infraccions iguals, comeses en dos dies diferents però consecutius.

Extracte de la resolució: ESTIMA I SUGGEREIX.

En tots dos expedients, la senyora M.G.S. presenta les mateixes al·legacions, justificant la infracció pel fet que les dues vegades va tenir que retirar diversos mobles d'un habitatge de la seva propietat, situat a la Baixada de Les Espenyes, número 15 i, degut a l'existència d'un contenidor, no van poder girar el vehicle per canviar-lo de sentit, motiu pel qual la sortida marxa enrera es va fer amb una persona situada fora del vehicle que vigilava la maniobra.

Aquestes dues al·legacions van ser desestimades, a proposta de l'instructor, en base a que la circulació marxa enrera es va poder comprovar pel sistema de captació d'imatge, sense fer cap

més consideració, tot i que el propi article que es considera infringit, permet circular-hi si no és possible fer-ho cap endavant o no es pot canviar de direcció i sentit del vehicle i, les al·legacions de la ciutadana es referien, precisament, a una d'aquestes excepcions.

És estrany, en primer lloc, que a la vista de les manifestacions de la ciutadana i del que planteja no es dues a terme cap mena d'investigació, ja que no és habitual que un ciutadà cometi una mateixa infracció, dos dies seguits a la mateixa hora i, a més, la justifiqui. Igualment, en les dues fotografies es veu el mateix vehicle fent marxa enrera i, al costat, una persona que el guia, circumstància aquesta que fins i tot serveix per identificar el vehicle infractor.

Però encara es més estrany que no s'hagués demanat al Servei de Mobilitat si els hi constava algun impediment per a la circulació dels vehicles en aquest lloc i si hi havia col·locat algun contenidor, com sí ha fet aquesta Oficina, resultant de la informació rebuda que els dies 26 i 27 d'abril de 2004, s'havia concedit un permís d'ocupació de la via pública per un contenidor a la zona de la Baixada de Les Espenyas, carrer Xammar i/o La Palma, autorització que era vigent fins el 30 d'abril, a conseqüència de les obres que s'estaven realitzant al núm. 37 del carrer de La Palma, el que justificaria l'excusa de la ciutadana i permetria acreditar l'excepció de l'article 80 del Reglament General de Circulació, per no poder canviar de sentit el vehicle, la qual cosa legitimaria la maniobra de marxa enrera.

Per tot això, per considerar que la imposició de les sancions acordades en els dos expedients no s'ajusta a dret, atenent a les circumstàncies de la denúncia, les al·legacions de la ciutadana i la informació rebuda del Servei de Mobilitat, estimo aquesta queixa i **SUGGEREIXO** que el Servei Jurídic Administratiu de Via Pública procedeixi a revisar l'expedient en el sentit de valorar degudament les al·legacions de la ciutadana i la justificació presentada, de no poder fer el canvi de sentit per la presència d'un contenidor d'obres, fet aquest confirmat pels antecedents i informació facilitada pel Servei de Mobilitat, el que comportaria la legalitat de la maniobra de marxa enrera denunciada.

El cap del Servei Jurídic Administratiu de Via Pública no ha acceptat el suggeriment.

El Defensor del ciutadà considera oportú respondre a la negativa en el sentit d'interpretar que la maniobra de gir no era pas de canvi de sentit sinó de gir a la dreta per entrar al c. de La Palma, sortida natural del lloc, que la informació rebuda del Servei de Mobilitat de que el contenidor donava servei a l'obra que s'estava fent al núm. 37 del c. de La Palma, i que la finca fa cantonada amb la Baixada de Les Espenyas, són circumstàncies no apreciades per la foto o l'Agent per això independentment de que es consideri o no la denegació del suggeriment, entenc que no hi ha cap dada que faci dubtar de les manifestacions de la promotora ja que fins i tot la maniobra de marxa enrera em sembla plenament lògica per les circumstàncies que ella manifesta.

Exp. : 31/05

Queixa per la desestimació de les seves al·legacions de dues denúncies per infracció de trànsit, comeses quan el seu vehicle es va aturar a la zona reservada per a servei públic, sense afectar al seu funcionament, a l'estació RENFE de Mataró, no sent ell el conductor infractor, sinó un conegut seu que identifica i del qual facilita el domicili

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

El ciutadà es queixa de que en les seves al·legacions manifesta que en el moment de cometre's cada infracció, no era ell el conductor infractor, sinó un conegut seu que identifica i del qual facilita el domicili, no han estat estimades. La primera comunicació d'aquest fet la presenta el 24 de novembre de 2004 i la va reiterant el ciutadà cada vegada que rep una notificació.

No consta en la informació rebuda del servei, ni la còpia de les diligències de notificació de les respectives denúncies, ni del text dels decrets de sanció, sinó tan sols el registre informàtic de que aquella primera notificació va tenir lloc el 24 de setembre de 2004, a la seva esposa. que els decrets de sanció són de data 14 de desembre de 2004, que van ser notificats el 4 de gener següent, no tenint lloc la publicació de l'edicte, al presentar el ciutadà recursos de reposició.

Aquests recursos s'han desestimat, suposem que pels mateixos motius que serviren de fonament al decret de sanció, ja que es considera que la presentació el 24 de novembre de 2004 de les primeres al·legacions, quan el termini ordinari per formular-les ja havia transcorregut, no permet dirigir l'expedient contra el veritable conductor, sinó només continuar-lo contra el propietari conductor.

Per tant, tot i la insistència del ciutadà de no ser ell el conductor infractor, no detectem cap defecte en la tramitació de cap dels dos expedients sancionadors, ja que aquella circumstància hauria d'haver estat comunicada a l'administració dins del termini legal corresponent, motiu pel qual no es pot estimar aquesta queixa.

Exp. : 32/05

Queixa per la desestimació de les seves al·legacions a una denúncies per infracció de trànsit comesa quan va estacionar a la cruïlla del carrer Sant Benet i la plaça de Les Tereses, en zona senyalitzada com de gir de l'autobús.

Extracte de la resolució: DESESTIMA I SUGGEREIX.

En les al·legacions presentades, manifesta la inexistència de senyalització horitzontal i nega que l'estacionament dificultés el gir de l'autobús, ja que existeix una vorera ampliada on hi ha una cabina de telèfon i un quiosc ho impedeix, proposant l'instructor la seva desestimació per aplicació del principi de veracitat.

Dictada resolució en el mateix sentit de la proposta i imposada la sanció, el ciutadà presenta recurs de reposició aprofundint en les al·legacions anteriors i denunciant diversos defectes de forma, desproporció de la sanció i prescripció, tot el que és contestat, de forma separada i motivada, a la resolució es desestima el recurs i es confirma la sanció.

A la vista de la tramitació de l'expedient sancionador, no es detecta cap defecte de procediment, ni que la infracció hagi prescrit. Tampoc es detecta cap defecte en la qualificació del fet denunciat ni el la graduació de la sanció imposada, considerant que la motivació de les dues resolucions dictades es suficient.

Sí compartim en part, la consideració del ciutadà de que la denúncia no és del tot clara o precisa, però s'ha de tenir en compte que l'imprès de denúncia tampoc permet ser-ho massa extensament. S'ha sol·licitat al Servei de Mobilitat la informació corresponent a la senyalització del lloc i, d'aquesta en resulta que davant les finques números 29 i 30 de la plaça de Les Tereses, hi ha una zona de càrrega i descàrrega, degudament senyalitzada, situada a continuació d'una vorera ampliada, on estan situats el quiosc i la cabina a que es refereix el ciutadà. Certament, de la redacció de la denúncia, interposada per estacionar el vehicle a menys de 5 metres d'una cantonada, no queda clarament determinada la situació del vehicle i l'eventual interferència que aquest pogués ocasionar a la circulació.

Així, mentre el ciutadà manifesta que el seu vehicle estava "protegit" per la vorera ampliada, en un espai per on no poden circular vehicles, en la denúncia només es fa constar que estava estacionat en zona marcada per a gir de l'autobús, sense concretar res més.

Aquesta contradicció entre el que al·lega el ciutadà i l'agent denunciador, ha estat resolta, sense fer cap mena d'investigació, amb l'estricta aplicació del principi de veracitat quan, el nostre entendre, no hagués comportat cap dificultat, sol·licitar a l'agent denunciador, el corresponent informe d'ampliació, en el qual constessin els detalls de la infracció, la situació exacta del vehicle, la incidència en la circulació, etc.

Per tot això, no es pot dir res respecte la tramitació de l'expedient sancionador que s'ha revisat, però entenem que per a valorar correctament i en tota la seva amplitud les seves al·legacions, sobre tot les relatives al fet causant de la infracció, s'hagués pogut sol·licitar un informe d'ampliació a l'agent denunciador, amb el qual es disposarien de totes les dades i circumstàncies concretes del cas, per a resoldre degudament la controvèrsia, motiu pel qual es desestima la queixa del senyor C.C.G. i, **SUGGEREIXO** que el Servei Jurídic Administratiu de Via Pública que en casos com el present, en el que hi ha una contradicció evident entre el que manifesta el ciutadà i el que consta a la denúncia, es sol·liciti a l'agent denunciador un informe d'ampliació, en el que es facin constar les dades i circumstàncies concretes del cas, per tal que quedi incorporat

a l'expedient i es pugui resoldre amb tota la informació necessària, més enllà de l'estricta aplicació de la presumpció de veracitat de que estan investits els agents de Policia.

El cap del Servei Jurídic Administratiu de Via Pública no ha acceptat el suggeriment.

Resposta a la negativa per part del Cap del Servei Jurídic Administratiu de Via Pública d'acceptar el suggeriment:

Em permeto ressaltar que tot i ser totalment certa l'existència d'un precepte que es refereix a la resolució d'al·legacions i que la Llei no preveu la sol·licitud d'informe d'ampliació a l'agent denunciant en tots els casos, el coneixement dels detalls i circumstàncies concretes del fet, comprovades per l'agent denunciant i que no consten en l'imprès de la denúncia, permetrien quan hi ha contradicció, o sí més no ajudarien, a valorar posteriorment els fets amb més coneixement i de forma més detallada, evitant així resolucions genèriques, estereotipades o poc concretes en relació a les al·legacions presentades, fugint de l'aplicació directe de presumpcions i, en definitiva, permetent oferir al ciutadà un millor servei, al facilitar una millor motivació de la resolució final.

Exp. : 33/05

Queixa per la desestimació de les seves al·legacions a una denúncia per estacionar el vehicle a la zona reservada a càrrega i descàrrega, existent al Torrent de Les Piques, núm. 7, constant en la denúncia la manca de disc horari. La promotora planteja que s'han desestimat les seves al·legacions quan la denúncia es errònia, tal com li va reconèixer l'agent denunciant qui, precisament li va aconsellar la presentació d'al·legacions.

Extracte de la resolució: ESTIMA I SUGGEREIX.

En les al·legacions presentades per la ciutadana, aquesta justifica l'estacionament, manifestant ser la titular d'un negoci al núm. 2 del mateix carrer i que, precisament estava fent la descàrrega de gènere, no estan estacionada més de cinc minuts.

La proposta de resolució de l'instructor aconsella la desestimació de les al·legacions, al deduir o presumir per la redacció de l'imprès de denúncia, que l'estacionament va allargar-se més de 15 minuts, i que l'estacionament en zona de càrrega i descàrrega no pot justificar-se per motius personals i professionals, motiu pel qual foren desestimades en la resolució final.

Per la informació facilitada per la ciutadana, consta que aquesta va presentar el corresponent recurs de reposició, en data 1 d'abril, sense que ens consti la seva resolució hores d'ara i, en aquest recurs exposa la intervenció de l'agent denunciant que li va aconsellar la presentació d'al·legacions.

Primerament s'ha de considerar que la tramitació de l'expedient sancionador s'ha ajusta estrictament al legalment establert, si bé, com es sabut, aquest defensor és completament contrari a l'aplicació del silenci administratiu, ni que sigui per resoldre un simple recurs de reposició.

Igualment i, en definitiva, el que planteja la ciutadana promotora de la queixa és que la denúncia és errònia, motiu pel qual, per una banda, impedeix presumir del seu redactat quina va ser la durada de l'estacionament i, per una altre, fa necessari sol·licitar a l'agent denunciant, el corresponent informe, per tal de que concreti les circumstàncies de la infracció, ratificant la denúncia o reconeixent, en el seu cas, l'existència de l'error denunciat.

Per tot això, s'estima la queixa i, **SUGGEREIXO**: que el Servei Jurídic Administratiu de Via Pública resolgui de forma expressa i motivada el recurs de reposició presentat per la ciutadana, sol·licitant a l'agent que va formular la denúncia el corresponent informe en relació a les concretes circumstàncies concurrents en la infracció i si es ratifica o no en la denúncia.

El cap del Servei Jurídic Administratiu de Via Pública ha acceptat el suggeriment.

Exp. : 35/05

Queixa per la desestimació de les seves al·legacions a una denúncia per infracció de trànsit comesa quan el vehicle de la seva propietat, estava estacionat en la zona de càrrega i descàrrega del carrer Fra Lluís de León núm. 95, sense indicador horari, sent retirat per la grua, i. que l'hora d'arribada estava anotada en un paper i era plenament visible des del parabrises de cotxe i anuncia la interposició de denúncia penal pel maltractament de l'Agent de Policia.

Extracte de la resolució: ESTIMA I SUGGEREIX.

L'instructor de l'expedient proposa la desestimació de les al·legacions, en base al principi de veracitat i la manca de capacitat probatòria de les fotografies aportades, on es veu el "paper de l'hora d'arribada", motivació que es acollida amb el mateix redactat pel decret de sanció.

Igualment, per a resoldre la queixa, hem hagut d'esperar a que la promotora ens informés de l'expedient de Judici de Faltes núm. 1053/04 tramitat davant el Jutjat d'Instrucció núm. 3 dels de Mataró, iniciat per denúncia de la senyora A.S.M. i de l'agent, en el qual fou dictada sentència absolutòria.

En la documentació corresponent a aquest expedient judicial, concretament en l'acte de judici, consta que l'agent va declarar que va veure el paper amb l'hora d'arribada dins del cotxe, però no aclareix en quin moment, perquè va formular denúncia o si es va confondre amb l'hora.

En quan a la tramitació de l'expedient, hem de considerar que s'ha ajustat al legalment establert, tot i que l'instructor, a la vista de les manifestacions de la ciutadana, les fotografies i el document aportat i l'existència d'un procediment penal, hauria d'haver esperat a resoldre'l una vegada finalitzat aquest, sol·licitant un informe ampliador a l'agent per tal d'aclarir si havia vist o no el paper amb l'hora i si hi havia o no un error en l'hora, fent la proposta de resolució disposant d'aquesta informació i així poder motivar-la degudament, sense utilitzar textos preconcebuts, estereotipats i utilitzats per raonar resolucions diverses.

No queda clar, per manca de detall, en quin moment l'agent va veure el paper amb l'hora d'arribada, si com diu la ciutadana i es veu en les fotografies del vehicle dins del dipòsit, hi constava les 11.30 h, i es va equivocar al denunciar-lo a les 11'45 hores, o l'hora escrita en el paper n'era un altre, per la qual cosa creiem que no podia resoldre's l'expedient degudament sense disposar de tota aquesta informació.

Per tot això, estimo aquesta queixa i, **SUGGEREIXO** que el Servei Jurídic Administratiu de Via Pública demani a l'agent denunciant un informe ampliador de la denúncia inicial, en el qual aclareixi si va veure o no el paper amb l'hora d'arribada tal com va manifestar al Jutjat d'Instrucció, quina hora hi havia escrita en el paper que ell va veure i si entre aquesta havia o no transcorregut els 15 minuts d'estacionament permesos en zona de càrrega i descàrrega, resolent després en conseqüència.

El cap del Servei Jurídic Administratiu de via Pública no accepta el suggeriment.

Exp. : 42/05

Queixa en relació a la desestimació de les seves al·legacions a una denúncia per infracció de trànsit. Considera injusta la denúncia ja que nega la comissió de cap infracció, que un Agent de Policia li dona la raó quan es consultat, que el vehicle infractor estacionat en doble fila i que impedia la sortida de l'altre, era el Fiat Punto per la qual cosa considera injusta la denúncia i la taxa de grua satisfeta, considera la sanció desproporcionada, invoca la presumpció d'innocència i sol·licita la pràctica de prova documental i testifical.

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

Abans de fer la proposta de resolució, l'instructor demana a l'agent denunciant un informe d'ampliació de la denúncia i, l'agent fa constar que la conductora de l'Opel Corsa afectada que no podia sortir, perquè el vehicle del senyor J.A.G.V. va estacionar amb posterioritat a que ho fessin els altres dos vehicles, (el Corsa i el Fiat Punto, que va ser el que primer va fer-ho dels tres) per la qual cosa considera que qui va tancar el pas o la sortida a l'Opel Corsa, va ser el del senyor J.A.G.V., i manté la denúncia.

Per això, l'instructor proposa la desestimació de les al·legacions, per aplicació del principi de veracitat, inexistència de nul·litat i proporció de l'import de la sanció, el qual s'acorda per resolució de 9 de novembre de 2004.

Contra aquesta resolució, el ciutadà presenta recurs de reposició, reproduint els anteriors arguments, al·legant la prescripció de la infracció i aportant la declaració escrita de dos testimonis, el qual es resol desestimant-lo i ratificant la sanció imposada.

A la vista de la tramitació de l'expedient sancionador, no detectem cap defecte de procediment, ja que no consta s'hagi denegat al ciutadà interessat la vista del seu contingut, ni que s'hagi vulnerat la presumpció d'innocència, depenent l'obertura del període de prova, del criteri de l'instructor respecte la necessitat de la seva pràctica, encara que de totes maneres, davant la proposta de la prova testifical, si que es va demanar a l'agent denunciante l'ampliació de l'informe.

Si que té raó el promotor en el fet de que la denúncia descriu incorrectament el fet que constitueix la infracció, ja que diu "estacionar en doble fila" la qual cosa no s'ajusta a la realitat, perquè ell va estacionar el seu vehicle davant d'un altre, no al costat, però s'ha de tenir en compte que en l'apartat d'observacions del butlletí es fa constar que "dificulta la sortida turisme estacionat en carrer sense sortida: Opel Corsa", per la qual cosa entenem que aquella incorrecció no arriba a tenir prou rellevància com per poder considerar la nul·litat de la denúncia, sobre tot pel fet de que és aquesta darrera circumstància la que motiva la interposició de la denúncia, ja que es parteix del fet que el senyor J.A.G.V., va estacionar el seu vehicle quan l'Opel Corsa i el Fiat Punto ja estaven aparcats quan ell va fer-ho, motiu pel qual el vehicle que dificulta la sortida de l'altre és el seu i no el Fiat Punto.

Tampoc detectem cap defecte en la qualificació del fet denunciat ni el la graduació de la sanció imposada, considerant que la motivació de les dues resolucions dictades és suficient, si bé podria haver concretat més que per la presumpció de veracitat de l'agent denunciante, el que motiva la denúncia i, per tant, la infracció, és que el Fiat Punto i l'Opel Corsa ja estaven estacionats quan ho fa el senyor J.A.G.V. pel que és ell qui impedeix la sortida del segon d'aquests vehicles, al col·locar-se davant seu.

Des d'aquest punt de vista, entenem que la practica de la prova testifical si que es podia considerar innecessària, en la forma en que venia proposada, però l'instructor acorda la seva pràctica a través de l'informe d'ampliació de l'agent denunciante. Així mateix la declaració dels dos testimonis no es va proposar com a tal en les al·legacions, sinó com a documental en el recurs de reposició, havent-se de tenir en compte que tots dos declaren que veuen que la grua retira el vehicle del promotor i que el Fiat Punto està aparcats en doble fila, però no diuen res de quin dels dos es va estacionar primer.

Per tot això, res a dir respecte de la tramitació de l'expedient sancionador que s'ha revisat, encara que l'argumentació de la desestimació de les al·legacions inicials i del recurs de reposició, podria haver estat més acurada i ajustada a les circumstàncies del cas, motiu pel qual es desestima la queixa del senyor J.A.G.V.

Exp. : 50/05

Queixa en relació la resolució a les seves al·legacions a una denúncia per infracció de trànsit, quan el seu vehicle estava estacionat en el pas de vianants existent a la cruïlla dels carrers de Goya i de Juan Larrea de Mataró, per considerar-la improcedent, atesa la seva condició de metge d'urgències domiciliaries de l'Institut Català de la Salut.

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

La ciutadana presenta al·legacions en les quals, reconeixent implícitament la infracció, la justifica al considerar que estava de servei de Metge d'Urgències i va patir una avaria, col·locant la tarja corresponent. Les al·legacions són desestimades, a proposta de l'instructor, en base a la presumpció de veracitat dels agents de l'autoritat i la falta de prova de l'avaría.

Contra aquesta desestimació, interposa recurs de reposició, denunciante la manca de motivació de la resolució i reiterant que estava en servei d'urgències, la qual es desestima per considerar que la motivació de la resolució sancionadora era suficient, ja que es contestava a les seves

al·legacions de que havia sofert una avaria quan estava en servei d'urgències, ja que no s'havia acreditat cap d'aquestes circumstàncies.

Posteriorment, la ciutadana demana li sigui de nou notificada la resolució del recurs, ja que no l'ha rebut al estar de vacances, petició que no es contestada.

Res a dir en quan a la tramitació donada a l'expedient sancionador, ja que s'han respectat tots els tràmits legalment establerts i els terminis de resolució, sense que sigui possible fer una nova notificació d'un acte quan aquest ja s'ha notificat correctament.

És important destacar que ni en les al·legacions ni en el recurs de reposició, s'ha presentat a l'Ajuntament cap document que pogués fer pensar l'existència de l'avaría i, si be, consta que la ciutadana és titular d'una tarja especial i que aquesta no ha estat renovada, el cert és que l'expedient sancionador ha de ser resolt d'acord amb el que hi consta i, en aquest cas, caldria haver presentat una còpia de la factura de reparació o assistència mecànica i, fins i tot, de la tarja acreditativa del servei d'urgències.

Igualment, tampoc compartim la consideració de la ciutadana que la resolució sancionadora no estigués suficientment motivada, ja que expressament es refereix, per una banda, a la realitat de la infracció, a partir de la presumpció de veracitat de l'agent denunciador i, a la manca de prova respecte de l'avaría, ja que la titularitat de la tarja no és motiu de discussió, per la qual cosa no podia entendre justificada la infracció.

Per tot això, perquè l'expedient de sanció ha estat tramitat correctament i perquè la resolució dictada està degudament motivada i argumentada, no és possible estimar la queixa de la senyora M.R.G.B.

Exp. : 51/05

Queixa en relació la resolució a les seves al·legacions a una denúncia per infracció de trànsit, quan va estacionar el vehicle en zona de càrrega i descàrrega a l'alçada del núm. 3 del carrer Juan Larrea de Mataró, marcant l'indicador horari les 10.30 h., per considerar que no s'ha tramitat correctament.

Extracte de la resolució: ESTIMA I SUGGEREIX.

La senyora M.R.G.B. presenta al·legacions en les quals, reconeixent la infracció, la justifica per estar de servei de Metge d'Urgències Domiciliàries, havent-se col·locat convenientment la tarja corresponent, sent aquestes estimades, per decret de 20 de març de 2005, deixant sense efecte la denúncia i acordant el retorn de l'import de la sanció.

Posteriorment, la promotora rep una resolució de data 4 d'abril de 2005, decret 2397/2005 de 18 de març, en la qual en base a diversos arguments, es desestimen les seves al·legacions, ja resoltes, imposant-li la sanció corresponent.

És evident que l'expedient sancionador ha estat incorrectament tramitat, ja que les al·legacions són resoltes, de forma contradictòria dues vegades, en dues resolucions diferents, pel que procedeix l'anul·lació de la segona de les resolucions dictades, motiu pel qual estimo la queixa presentada i, **SUGGEREIXO** que el Servei Jurídic Administratiu de Via Pública, revisi la resolució de l'expedient, i anul·li, per contradictòria, la resolució de data 4 d'abril per la qual es desestimen les al·legacions fetes en l'expedient resoltes amb anterioritat favorablement.

El cap del Servei Jurídic Administratiu de Via Pública informa que la resolució de la baixa és posterior a la desestimació de les al·legacions encara que s'hagi notificat més tard. Per això es considera rebutjat aquest suggeriment.

Exp. : 52/05

Queixa en relació la tramitació i resolució a les seves al·legacions a una denúncia per infracció de trànsit comesa quan el vehicle va excedir el temps del tiquet horari, per considerar que no s'ha tramitat correctament, i també per la defectuosa informació facilitada pel vigilant de la zona d'estacionament horari i de l'Oficina d'Atenció al Ciutadà.

Extracte de la resolució: ESTIMA I SUGGEREIX.

En les al·legacions presentades, la promotora de la queixa exposa, la impossibilitat d'anul·lar la denúncia al no disposar de canvi i que havia de marxar fora de Mataró, fet que va exposar al vigilant de zona el qual li va respondre que en prenia nota, feia una marca al sobre i que podia fer l'anul·lació més tard i adjuntar el tiquet d'anul·lació.

En data 30 d'agost de 2004, l'instructor formula la proposta de resolució, considerant que s'han de desestimar les al·legacions, la qual cosa s'acorda per decret de 29 de setembre de 2004, en el qual s'imposa la sanció de 24,04 €

Dels dos motius per a la desestimació, el primer es refereix a la competència dels agents controladors, quan la ciutadana no ha discutit aquest extrem i, el segon, es refereix al fet de l'anul·lació s'ha de formalitzar dins de l'hora següent a la de la denúncia.

Quan la ciutadana rep la notificació de la sanció, el 20 d'octubre de 2004, presenta recurs de reposició, invocant la prescripció de la infracció, excepció que li és desestimada per decret de 8 de febrer de 2005.

En quan a la tramitació de l'expedient, hem de considerar que s'ha ajustat al legalment establert, tot i que l'instructor, a la vista de les manifestacions de la ciutadana, hauria d'haver sol·licitat un informe ampliador a l'agent controlador denunciant, per tal d'aclarir si era o no justificada i, si coneixia o no, l'anul·lació fora de l'hora, fent la proposta de resolució disposant d'aquesta informació i així poder motivar-la degudament.

Igualment, entenem que la ciutadana té raó en quan que la infracció ha prescrit.

En la desestimació del recurs de reposició, s'argumenta que d'acord amb la norma aplicable, no es pot aplicar la prescripció invocada per la ciutadana i no es dóna cap més explicació, però si analitzem el contingut de l'expedient administratiu, resulta que entre la data en que va presentar les primeres al·legacions, el 14 de maig de 2004, i la proposta de resolució de 30 d'agost de 2004, és evident que sí han transcorregut més de tres mesos, per això la excepció de prescripció hauria d'haver estat estimada.

Però es que a més a més, la Llei estableix que el termini de prescripció compta a partir de la data de la denúncia i s'interromp per qualsevol actuació administrativa de la que tingui coneixement l'interessada, el que no fa al cas, ja que després de les seves al·legacions, la primera notificació que es fa és la del Decret de sanció, de data 20 de setembre de 2004, o per esbrinar la seva identitat o domicili, el que tampoc fa al cas.

En quan a la defectuosa informació rebuda de l'agent controlador, no podem pronunciar-nos, precisament pel fet de que no consta el seu informe i, per tant, no se li ha donat oportunitat d'aclarir la controvèrsia, encara que és clar que o no sabia res de l'anul·lació fora d'hora o no en va prendre nota degudament. Pel que fa a la informació facilitada per l'Ofiac, tampoc podem dir-hi res, i hem de suposar que quan es fa la consulta el decret de sanció ja ha estat dictat, motiu pel qual les segones al·legacions de 16 de novembre, es tramiten com un recurs de reposició, independentment de que fos presentat o no amb aquesta intenció.

Per tot això, estimo aquesta queixa i, **SUGGEREIXO** que el Servei Jurídic Administratiu de Via Pública revisi l'expedient per tal de declarar la prescripció de la infracció, donat el temps transcorregut entre la data de presentació de les al·legacions i la formulació de la proposta de resolució i la inexistència de causa d'interrupció, retornant l'import satisfet, en el seu cas.

Aquests suggeriments han estat contestats pel cap del Servei Jurídic Administratiu de Via Pública en el sentit que a través del decret dictat pel Conseller Delegat de Seguretat i Prevenció, de sobreseir l'expedient i s'ordena la devolució de l'import pagat.

Exp. : 56/05

Un ciutadà es queixa que l'import de les sancions imposades a tres denúncies per infracció de trànsit és desproporcionat amb el fet sancionat.

Extracte de la resolució: DESESTIMA I SUGGEREIX.

Els tres expedients sancionadors s'inicien per denúncia de diverses infraccions de trànsit, la primera de data 09.05.04 per estacionat transversalment en una vorera dificultant circulació, la

segona de data 12.05.04 per excedir el tiquet horari i, la tercera per desobeir senyals d'un agent constitutius de mandat l'11.06.04

Els tres expedients es dirigeixen contra el titular del vehicle ja que cap de les denúncies es notifica a l'acte, constant com a propietari una entitat mercantil.

Igualment, en els tres expedients consta la notificació de la denúncia correctament practicada, al domicili de la societat i signat el corresponent avís de recepció i, el seu tràmit posterior ha estat el mateix.

Així, transcorregut el termini per a fer al·legacions, s'obren, respectivament, tres expedients sancionadors per la comissió d'una falta greu consistent en que el titular del vehicle no ha identificat el conductor en el moment de la infracció. Notificades aquestes noves denúncies, la senyora N.M.J. presenta escrit d'al·legacions en cadascun dels expedients, manifestant no haver rebut cap notificació i comunicant el nom dels dos conductors habituals del vehicle, proposant l'instructor la seva desestimació, la qual cosa s'acorda en les corresponents resolucions, totes de data 8 de març de 2005, que consten notificades, imposant una sanció de 301 €a cada una.

A la vista del contingut dels diversos expedients analitzats, no hi ha res a dir de la seva tramitació, ja que s'han respectat tots els tràmits legalment establerts i els terminis de resolució: En cada expedient consta la notificació de la denúncia inicial, identificat el seu receptor i la data de la seva entrega.

Són dues les qüestions en que es fonamenta la queixa del ciutadà:

La primera en relació a la manca de notificació, sobre la qual ja ens hem referit.

La segona, en la desproporció de la sancions imposades i la comunicació de la identificació del conductor infractor, sobre la qual hem de fer diverses consideracions.

Per una banda, partint del fet de que els expedients sancionadors es dirigeixen sempre contra persones físiques, quan la denúncia es dirigeix a una entitat mercantil, com és el cas, consta expressament en el revers de l'imprès de notificació, el requeriment de identificació i l'advertència de que l'incompliment d'aquest tràmit es considera una infracció greu que serà sancionada amb la multa màxima.

Per això, notificada les denúncies inicials i transcorregut el termini per a identificar el conductor, la qual cosa no s'ha fet, el primer expedient es tanca, ja que no és pot continuar contra aquell que és desconegut i, se n'obre un altre per la infracció greu que comporta no identificar el conductor per part de l'entitat mercantil propietària del vehicle.

Per tant, d'acord amb la Llei, quan el titular d'un vehicle no dóna compliment al requeriment d'identificació, i no es justifica el motiu d'aquesta falta, s'imposa una sanció màxima per la comissió d'una infracció greu.

En aquest cas, la identificació dels conductors habituals del vehicle es produeix, no dins del primer termini concedit, sinó quan es notifica la denúncia per la infracció greu, la qual cosa comporta, malauradament, haver-se fet fora del termini legalment establert, sense que pugui oposar-se cap mena de desconeixement.

Per una altra banda, respecte la desproporció que manifesta el ciutadà, s'ha de tenir en compte que la qualificació jurídica de la infracció com a greu i el seu import, en grau màxim, ve determinat per la Llei, pel que entenem que la desproporció en aquest cas prové de la coincidència en el temps de tres expedients oberts pel mateix motiu.

Per tot això, perquè els expedients revisats han estat tramitats correctament, no es possible estimar la queixa del senyor X.P.L.

De totes maneres, les anteriors consideracions, permeten **SUGGERIR** que al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública, valori la possibilitat de que, en aquells expedients on el titular del vehicle denunciat sigui una entitat mercantil, es porti a terme un segon requeriment d'identificació del conductor, encara que la llei no el preveu, diferent del que consta en els impresos de denúncia que, per una banda, permeti imposar la sanció al conductor veritablement infractor i, per una altra, corregir aquells casos en que la manca d'identificació obeeix més a desconeixement o oblit que a la negativa a identificar-lo.

El cap del Servei Jurídic Administratiu de Via Pública en resposta al suggeriment proposat indica que la lectura de les notificacions de l'O.G.T. és més que clara i

entenedora del requeriment que es fa, essent exclusivament responsabilitat del ciutadà desenvolupar l'atenta lectura d'allò que li afecta, rebutjant el suggeriment proposat.

Exp. : 57/05

Es registrar la queixa presentada pel senyor S.R.C., resident a fora de Mataró, en relació a la denúncia que li ha estat interposada per estacionar el seu vehicle en zona blava sense tiquet horari, manifestant que sí que en disposava.

Extracte de la resolució: ARXIU PER RESPOSTA DEL SERVEI.

El Defensor del Ciutadà no pot intervenir en aquells casos en que la reclamació o queixa no ha estat presentada prèviament a l'Ajuntament de Mataró, es va aconsellar al ciutadà que presentés les corresponenes al·legacions.

Aquest escrit es va presentar a l'Oficina del Defensor del Ciutadà i, per tant, remés a l'OFIAC per tal de donar-li el tràmit corresponent.

Per això s'ha mantingut obert l'expedient, per tal de comprovar l'existència de resposta a les al·legacions i, en el seu cas, revisar la tramitació de l'expedient sancionador, però finalment el senyor S.R.C. informa que les seves al·legacions han estat estimades, sense imposar-li cap sanció.

Per aquest motiu s'arxiva l'expedient sense cap més tràmit, per haver-se estimat la queixa del ciutadà.

Exp. : 58/05

Queixa per la manca de resposta a les seves al·legacions a dues denúncies per infracció de trànsit, quan va estacionar en zona de càrrega i descàrrega, sense indicador horari manifesta ser venedor de l'ONCE i titular de la tarja de persona disminuïda i que l'estacionament no ha durat més de cinc minuts i que va ser per vendre cupons.

Extracte de la resolució: ESTIMA I SUGGEREIX.

L'expedient sancionador s'inicia per denúncia, s'intenta notificar la denúncia el 20 d'agost, però el destinatari resulta desconegut, sense que consti la practica de cap diligència d'esbrinament de domicili ni la publicació de l'edicte corresponent, ja que l'interessat presenta al·legacions, en les quals manifesta ser venedor de l'ONCE i titular de la tarja de persona disminuïda, que l'estacionament no ha durat més de cinc minuts i que va ser per vendre cupons.

En data 15 de novembre de 2004, l'instructor proposa la desestimació de les al·legacions, en base a la presumpció de veracitat dels agents i que la infracció no es pot justificar per motius professionals o de minusvalia, proposant igualment la negativa a retornar la Taxa de Grua, la qual cosa s'acorda per Decret de 10 de desembre 2004.

Per la seva banda, l'expedient sancionador s'inicia per denúncia de la infracció de data 16.08.04, sobre les 20.20 h. comesa quan el vehicle de la seva propietat, es va estacionar en zona de càrrega i descàrrega, sense indicador horari a l'alçada del núm. 20 del carrer Rosselló, s'intenta notificar la denúncia el 21 de setembre, resultant el destinatari absent i, per segona vegada el 23 de setembre, resultant en aquesta ocasió desconegut, sense que en aquest cas consti tampoc la practica de cap diligència d'esbrinament de domicili ni la publicació de l'edicte corresponent, ja que la conductora M.C.F. presenta al·legacions, en les quals manifesta ser venedora de l'ONCE i patir una minusvàlia.

En data 15 de desembre de 2004, l'instructor proposa la desestimació de les al·legacions, en base a la presumpció de veracitat dels agents i que la infracció no es pot justificar per motius professionals o de minusvalia, proposant igualment la negativa a retornar la Taxa de Grua, la qual cosa s'acorda per decret de 21 de gener de 2005.

Centrada la queixa en el fet de no haver rebut, en cap dels dos casos, resposta a les al·legacions presentades, entenem que els procediments sancionadors, tot i que han acomplert tots els tràmits, no han valorat degudament el termini transcorregut entre la data de la denúncia i la

proposta de resolució de l'instructor, superior als tres mesos, motiu pel qual aquesta proposta hauria d'haver considerat, d'ofici, la prescripció de les dues infraccions.

Això es així, ja que en els dos expedients, ha transcorregut el termini de tres mesos entre la data de la denúncia i la proposta de resolució, sense que es pugui considerar que els intents de notificació de la denúncia l'interrompessin ja que al no haver-se publicat l'edicta, l'acte administratiu no ha tingut projecció exterior.

Per tot això, estimo aquesta queixa i,

SUGGEREIXO que el Servei Jurídic Administratiu de Via Pública revisi els expedients sancionadors, per tal de declarar la prescripció de les dues infraccions, donat el temps transcorregut entre la data de la denúncia, la formulació de la proposta de resolució i la inexistència de causa d'interrupció, retornant l'import de la sanció satisfet, en el seu cas i la Taxa de Grua, d'acord amb el Decret d'Alcaldia 3737/2005 de 28 d'abril.

El cap del Servei Jurídic Administratiu de via Pública informa que s'accepta el suggeriment. Es revoca les sancions imposades i s'ordena la devolució de les taxes per retirada del vehicle.

Exp. : 60/05

Queixa en relació la tramitació i resolució de l'expedient de denúncia per infracció de trànsit, per al estacionar el vehicle sobre la vorera. Considerar injusta la sanció imposada manifestant que és titular d'una tarja d'estacionament per a minusvàlids, que les places reservades del lloc estaven ocupades, que no hi havia estacionament, que el vehicle no molestava i aporta certificació acreditativa de que havia anat al metge.

Extracte de la resolució: DESESTIMA I SUGGEREIX.

Les al·legacions són desestimades, a proposta de l'instructor, en base al principi de veracitat dels agents, el destí de les voreres, que la maniobra infractora és una parada i que la tarja d'estacionament no comporta un dret absolut, no podent-se imposar un dret individual per sobre d'un dret general.

Contra aquesta desestimació, el ciutadà interposa recurs de reposició, reproduint les primeres manifestacions i fent diverses consideracions respecte la poca facilitat per a circular que tenen les persones com ell, impugnació que també es desestima pels mateixos motius ja resolts anteriorment.

A la vista del contingut de l'expedient analitzat, la seva tramitació ha respectat tots els tràmits legalment establerts i els terminis de resolució, encara que sí ens permetem fer un petit retret, ja que els arguments per a desestimar les al·legacions del ciutadà, tant al resoldre l'expedient com el recurs, són massa genèrics i no es refereixen ben bé al cas concret.

Així, ens estranya que no consti cap comentari a la prova documental presentada, com el certificat del centre mèdic i que no s'entri a valorar les circumstàncies del cas concret.

En definitiva, l'excusa absolutòria que invoca el ciutadà per justificar la infracció, consistent en ser titular d'una tarja d'aparcament per a persones amb disminució, pot o no estimar-se, però en tot cas, s'haurien d'haver valorat les circumstàncies concretes de l'estacionament i la discapacitat del ciutadà infractor, ja que al ser del tot cert, com diuen les resolucions municipals, que aquella tarja no dóna un dret absolut d'estacionar, també ho és que el permet si dura el temps mínim indispensable i no destorbi la circulació de vehicles o vianants, circumstància aquesta darrera que no es va donar en aquest cas, ja que no consta reflectida en la denúncia inicial, com si consta en altres casos.

Per tot això, perquè l'expedient revisat ha estat tramitat correctament, no és possible estimar aquesta queixa, si bé, les anteriors consideracions, permeten

SUGGERIR que el Servei Jurídic Administratiu de Via Pública, valori la possibilitat de revisar la resolució de l'expedient, per tal de tenir en compte totes les circumstàncies concretes del cas, sol·licitant fins i tot, a l'agent denunciant, el corresponent informe d'ampliació, a partir del qual es podrà valorar amb profunditat la justificació presentada pel ciutadà.

El cap del Servei Jurídic Administratiu de via Pública no accepta el suggeriment traslladant-lo al cap del Servei de Mobilitat i al Coordinador de l'Àrea de Via Pública per tal que avaluin la possibilitat d'ampliar les zones d'estacionament reservades a minusvàlids.

El Defensor del ciutadà considera oportú respondre a aquesta comunicació en el sentit que tot i ser cert que la llei no preveu la sol·licitud d'informe d'ampliació a l'Agent denunciant en tots els casos, en aquest cas concret el ciutadà es titular d'un tarja d'aparcament per a persones amb disminució i va presentar documentació mèdica amb la qual intentava "explicar" la infracció, el que no es va valorar, per això el suggeriment no pretenia la impunitat d'una infracció, sinó la millora del servei que prestem als ciutadans, independentment del sentit de la resolució final, respecte de la qual no ens pronunciem mai.

La tarja no dóna cap dret a infringir, però el coneixement dels detalls i circumstàncies concretes del fet que no consten a la denúncia, només poden accedir a l'expedient a través de l'informe complementari suggerit, amb quina incorporació s'assegura la possibilitat de valorar-los, sigui en el sentit que sigui, evitant així resolucions genèriques, estereotipades o poc congruents en relació a les alegacions presentades, fugint de l'aplicació directe de presumpcions i, en definitiva, permetent oferir al ciutadà una millor resposta, al facilitar una millor motivació de la resolució.

A més, en aquest cas es va sol·licitar al Servei de Mobilitat, com titular de la tarja d'estacionament per a persona amb disminució, l'autorització per poder accedir als estacionaments reservats situats en la zona restringida de circulació del centre històric, que li va ser denegada per no ser resident al municipi i perquè la tecnologia actual no permet el control adequat.

Exp. : 61/05

Queixa en relació la tramitació i resolució de l'expedient de denúncia per infracció de l'Ordenança de Civisme comesa quan el senyor J.M.C. va ser requerit per un Agent de Policia i es va negar a facilitar la documentació, havent d'impedir l'Agent la seva marxa, davant l'immoble núm. 15 de La Riera de Mataró, coincidint en el temps amb una de trànsit, per haver estacionat el vehicle en una zona reservada de càrrega i descàrrega, al mateix lloc.

Extracte de la resolució: ESTIMA, RECOMANA I SUGGEREIX.

El fet denunciat consisteix en no facilitar a les autoritats municipals les dades i la informació que es sol·licita quan aquestes, justificadament, siguin necessàries per a la tramitació i bon fi dels procediments administratius municipals, perquè segons consta en l'apartat d'observacions, el denunciat es nega a facilitar la documentació, puja al vehicle i intentar marxar, fent cas omís de l'Agent, per això aquest ha d'aturar el vehicle impedit físicament la seva marxa.

Com s'ha dit, el ciutadà en les seves manifestacions, explica que treballa en una farmàcia, que feia un servei per la farmàcia de La Riera, que ho feia amb el vehicle de l'empresa i fent ús de la tarja d'accés especial, que un altre Agent va autoritzar-li el pas i que en beure's injustament denunciat per la infracció de trànsit va comentar-ho a l'Agent i quan marxava, aquest li va impedir de forma desafiant, denunciant-lo també per incivisme i posant de manifest les que considera diverses contradiccions de l'Agent.

Incoat l'expedient i nomenat l'Instructor, el Decret de 16 de juny de 2005, tipifica els fets com constitutius únicament d'una infracció greu, de l'article 3 c) de l'Ordenança de Civisme de Mataró, a la que podria correspondre una sanció de 250,00 € perquè el ciutadà va desobeir les indicacions de l'Agent, fins el punt d'arrencar el seu vehicle, havent-lo de deturar físicament, el que es considera una conducta burlesca i irrespectuosa, que vulneraria l'article 13 de l'Ordenança.

Finalment, el Decret de 6 de setembre acorda sancionar al ciutadà amb el pagament de 250,00 € per la infracció greu de l'article 3 c) de l'Ordenança de Civisme de Mataró, decisió que es pren

en base a la presumpció de veracitat dels Agents, l'informe ratificant la denúncia i la inexistència de prova per a contradir-la, declarant provat que el ciutadà no va facilitar les dades. El ciutadà fa recurs de reposició, en base a les mateixes argumentacions exposades en les seves anteriors al·legacions, el qual es desestima per Decret de 7 de desembre de 2005, al considerar que el ciutadà no aporta proves.

Primerament, hem de referir-nos al que és l'objecte de la queixa, ja que no veiem cap defecte en la tramitació de l'expedient sancionador, s'han tots els tràmits legalment establerts.

Però necessàriament hem de referir-nos a la forma de resolució de l'expedient, ja que tot i que s'hagin respectat els drets processals del ciutadà, creiem que no s'ha resolt degudament la controvèrsia plantejada. La resolució sancionadora aplica la presumpció de veracitat de l'Agent i considera suficient el seu informe per a destruir la presumpció constitucional d'innocència, però si atenem la seva argumentació fàctica, l'únic fet que es considera susceptible de ser sancionat és la negativa a facilitar informació, ja que de l'actitud irrespectuosa vers l'Agent (que a nosaltres ens sembla molt més important i objecte de protecció), la denúncia no s'hi refereix i, la resolució inicial la considera existent, però no la fixa com objecte d'expedient al tipificar els fets.

En l'àmbit de la manca de respecte, l'Agent denunciante és subjecte passiu i, per tant, part afectada o ofesa, constant en els seus informes dels fets, que la "discussió" amb el ciutadà venia d'abans del dia de la denúncia.

Igualment, no s'acaba d'entendre que una vegada requerit el ciutadà per a presentar les seves dades, o les del vehicle, i davant la seva negativa de facilitar-les, es consideres necessari impedir físicament que el vehicle marxés del lloc, quan l'Agent acabava de denunciar-lo i coneixia la seva matrícula i, per tant, disposava d'altres mitjans per conèixer tant la resta de dades del propi vehicle, com les del seu conductor, tal com passa en molts altres casos i denúncies, a no ser que considerés aquella negativa una qüestió secundària a l'exercici i respecte de la seva autoritat.

Però vist l'objecte de l'expedient, ens hem de circumscriure a l'àmbit de la negativa a facilitar les dades requerides, i en aquest àmbit, entenem que l'aplicació de l'apartat c) de l'article 3 de l'Ordenança a aquest cas, no respecte la seva pròpia lletra, en tant que les dades que es van requerir al ciutadà (fossin les seves personals o les del vehicle) i que aquest es negava a facilitar no eren, justificadament, com diu el precepte, necessàries ni imprescindibles per a la tramitació i bon fi de l'expedient sancionador, ja que és evident que l'administració municipal disposa de mitjans suficients per aconseguir identificar tant el conductor com el vehicle, sense cap col·laboració de ningú, com necessita fer, i fa, en molts altres casos i expedients sancionadors.

En conseqüència, d'acord amb el que exposem, no es pot estimar la queixa del senyor Morera Córdoba pel motiu que fou presentada inicialment, ja que l'expedient a que es refereix la seva queixa s'ha tramitat correctament, respectant tots els tràmits legalment establerts a l'efecte, però tenint en compte les consideracions anteriors, procedeix estimar-la i

1r.- **RECOMANAR** al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública, l'aplicació mesurada dels preceptes inclosos en l'Ordenança de Civisme, tenint en compte les pròpies circumstàncies dels fets, per a tipificar-los i, atesa la naturalesa sancionadora d'aquest tipus d'expedients, interpretar-los acuradament, segons la seva pròpia redacció, defugint de l'aplicació automàtica de presumpcions, sobre tot quan l'autoritat que representa l'Agent denunciante sigui el be jurídicament protegit pel precepte infringit.

2n.- **SUGGERIR** que el Servei Jurídic Administratiu de Via Pública, valori l'eventual incorrecció que es podria derivar d'haver tipificat com una infracció de l'article 3 c) de l'Ordenança de Civisme, el fet de negar-se a facilitar les dades requerides, quan aquestes no són, justificadament, necessàries ni imprescindibles pel bon fi dels procediments administratius municipals, ja que aquesta disposa de mitjans suficients per aconseguir identificar tant el conductor com el vehicle, sense cap mena de col·laboració, tal com es fa en molts altres casos i expedients sancionadors.

Aquest suggeriment està pendent de resposta.

Exp. : 62/05

Queixa en relació la tramitació i resolució de l'expedient de denúncia per infracció de trànsit, per considerar injusta la sanció imposada.

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

Queixa en relació a la tramitació de l'expedient de denúncia per infracció de trànsit quan va estacionar el vehicle propietat de l'empresa per la que treballa a la zona reservada a càrrega i descàrrega, a l'alçada del núm. 15 del carrer La Riera. No consta en la denúncia si hi havia o no disc o avís horari.

En les al·legacions presentades, el ciutadà justifica l'estacionament, manifestant ser treballador d'un negoci de farmàcia i que estava fent un encàrrec professional urgent (entrega de medicaments a la farmàcia de La Riera), que ho feia amb el vehicle de l'empresa, vestit d'uniforme i amb possessió de la tarja d'accés a la zona restringida de circulació, a la qual va accedir amb el permís de l'Agent situat a la porta de l'Ajuntament, denunciant la contradicció entre aquest i la denúncia i presentant el contracte de treball.

La proposta de resolució de l'instructor aconsella la desestimació de les al·legacions, perquè l'estacionament en zona de càrrega i descàrrega només pot durar un màxim de 15 minuts però cal deixar constància de l'hora d'arribada i no pot justificar-se per motius professionals, motiu pel qual són desestimades en la resolució final.

En primer lloc hem de fer constar que no veiem contradicció entre el fet de que l'Agent de la porta de l'Ajuntament permetés l'accés a la zona restringida, amb el fet de la denúncia per estacionament incorrecte, ja que es tracta de dos fets ben diferents.

Igualment, en la denúncia no consta si va venir motivada en que mancava el disc horari o en què s'havia excedit el temps permès i, tampoc en l'escrit d'al·legacions ni el de queixa consta cap d'aquestes circumstàncies, ja que el senyor J.M.C. es limita a exposar que va explicar-li a l'Agent el cas, quan aquest ja l'estava denunciant. De totes maneres però, s'ha de tenir en compte que qualsevol contradicció en els fets, s'ha de resoldre en perjudici del ciutadà, atesa la presumpció de veracitat de que estan investits els agents de l'autoritat.

Finalment, respecte del procediment res podem dir, que s'han respectat tant els tràmits com el temps de tramitació.

Per tot això, no es possible estimar aquesta queixa, a l'haver-se tramitat correctament l'expedient administratiu a que aquella es refereix.

Exp. : 68/05

Queixa en relació en relació a la resolució del recurs de reposició interposat contra la desestimació de les seves al·legacions en l'expedient de denúncia per infracció de trànsit.

Extracte de la resolució: ESTIMA I SUGGEREIX.

S'ha tramitat l'expedient de queixa núm. 28/05, promoguda pel mateix promotor, sobre la desestimació de les seves al·legacions en el mateix expedient i el va resoldre el 27 d'abril passat, estimant-la i suggerint que el Servei Jurídic Administratiu de Via Pública procedís a resoldre de forma expressa i motivada el recurs de reposició presentat pel ciutadà, valorant les concretes circumstàncies concurrents en la infracció denunciada.

El 9 de maig es comunica la resolució al servei, i ara el ciutadà ens informa que el recurs de reposició s'ha resolt per Decret de data 21 d'abril de 2005 i presenta nova queixa, fonamentant-la en diversos motius.

Primerament, creu que no es aplicable la presumpció de veracitat ja que al fer-se la denuncia per "foto", no hi intervé cap funcionari públic; En segon lloc, creu que s'ha infringit la presumpció d'innocència que el protegeix i, finalment, que hi ha d'haver-hi un error quan es desestima el recurs per no presentar-se cap prova o document que recolzi les seves manifestacions, quan aporta la còpia de la tarja d'estacionament per a persones amb disminució amb les primeres al·legacions presentades.

En primer lloc, hem de posar de manifest la necessitat de que es comuniquin al Defensor del Ciutadà, totes aquelles novetats i resolucions que es produeixin en aquells expedient en els que

hagi sol·licitat informació, precisament per evitar que es resolgui un expedient de queixa sense disposar de tota la informació actualitzada.

En segon lloc, respecte del fons de la nova queixa presentada pel ciutadà, es necessari fer diverses consideracions.

Pel que fa a l'aplicació del principi de veracitat, la resolució del recurs justifica la validesa i legalitat de la denúncia pel sistema de captació d'imatges, criteri que compartim, apart de que el ciutadà reconeix l'aturada del vehicle.

En quant a la càrrega de la prova i la presumpció d'innocència, hem de posar aquestes qüestions en relació a les circumstàncies concretes de la infracció denunciada.

Com ja es deia en la resolució de la queixa anterior, la normativa especial de la tarja d'estacionament per a persones amb disminució, permet expressament aturar-se el temps mínim indispensable sempre que no es destorbi la circulació i no s'impedeixi l'ús de l'espai reservat a altres usuaris, existint l'obligació d'exhibir-la en la part davantera del vehicle, per l'anvers i per permetre el control corresponent.

Així doncs, la descripció que de la infracció fa la denúncia, l'aturada te lloc sense destorbar la circulació de vehicles o vianants i, sobretot, sense destorbar la utilització de l'espai reservat al servei públic d'autobús, circumstàncies aquestes que permetrien o justificarien, d'acord amb la pròpia norma, l'aturada.

Per tant, acceptada l'aturada en zona reservada a servei públic pel ciutadà i constatada per la denúncia que aquesta no va afectar al seu funcionament, només queda determinar si l'excusa que presenta el ciutadà s'ajusta o no a la normativa que regula les targes d'estacionament per a persones amb disminució, quina existència, contràriament al que diu la resolució dictada, consta acreditada en l'expedient a l'haver-se presentat una còpia d'aquesta tarja amb les primeres al·legacions.

Per altra banda, la forma en que es procedeix a la denúncia, impedeix saber com estava o no col·locada la tarja, ja que els sistema de captació per imatge actua des de la part del darrera del vehicle infractor, per fotografiar la matrícula.

Per tot això, s'estima novament, encara que per diferents motius, la queixa del senyor B.D.P.R. i,

1er.- **SUGGEREIXO** que el Servei Jurídic Administratiu de Via Pública valori la possibilitat de revisar la resolució de l'expedient tenint en compte l'existència de la tarja d'aparcament per a persones amb disminució presentada en les primeres al·legacions pel ciutadà i, si la seva normativa especial permetria l'aturada denunciada, quan no s'afecta el funcionament del servei d'autobús, segons exposa la denúncia.

2on.- Demanar al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública doni les instruccions oportunes per tal de que es comuniquin al Defensor del Ciutadà totes aquelles novetats i resolucions que es produeixen en l'expedient de que es tracti, una vegada l'Oficina hagi demanat informació.

El cap del Servei Jurídic Administratiu rebutja aquests suggeriments.

Exp. : 74/05

El Síndic de Greuges de Catalunya trasllada a l'Oficina la queixa que el senyor J.T.U. els va presentar, en relació a la desestimació de les al·legacions fetes en l'expedient de denúncia per infracció de trànsit, comesa quan va estacionar, el vehicle a les 18.00 h dificultant la circulació al carrer Pirineus de Mataró.

Extracte de la resolució: ESTIMA I RECORDA DEURES LEGALS.

En les al·legacions presentades pel ciutadà, aquest nega la infracció per considerar que es tracta d'una aturada, inferior a 2 minuts, i que 15 minuts abans de l'hora de la infracció havia passat pel peatge de Granollers a la C-60, presentant el justificant corresponent. Igualment, discuteix la qualificació de la infracció com a greu, atès que amb posterioritat el carrer en qüestió ha deixat de ser de sentit únic amb dos carrils, per passar a ser de dos sentits, amb un carril per cadascun.

En data 30 de novembre de 2004, l'instructor proposa la desestimació de les al·legacions del ciutadà, en base al principi de veracitat del qual estan investits els Agents de la Policia Local,

proposta que es assumida, amb els mateixos arguments, per la resolució de data 23 de desembre de 2004, per la qual s'acorda imposar al ciutadà la sanció de 108,18 €

Comprovada la inexistència de prescripció de la infracció, i caducitat de l'expedient, la tramitació que ha seguit és del tot ajustada al que estableix la legislació vigent: denúncia, notificació, al·legacions, proposta de resolució i resolució final.

No podem compartir l'argumentació del ciutadà quan pretén discutir la qualificació com a greu de la infracció comesa, al dificultar el seu vehicle la circulació, a partir del fet de que amb posterioritat el carrer ha passat a ser de dos sentits (el que voldria dir que no en feien falta dos carrils de sentit únic en el moment de la infracció) ja que necessàriament un fet s'ha de valorar en funció de les circumstàncies concretes de lloc i moment, ja que el contrari, és a dir, valorar-los a partir de circumstàncies sobrevingudes implicaria no respectar els principis de legalitat i seguretat jurídica.

En quan a la contradicció existent entre el ciutadà i l'agent denunciant respecte de la durada de l'aturada i, si aquesta va ser o no superior a 2 minuts, el que implicaria estacionament, certament la llei preveu que aquests casos s'han de resoldre en perjudici del ciutadà, atesa la presumpció de veracitat sota la qual actuen els agents de l'autoritat.

No obstant, sí estem en part d'acord amb el senyor J.T.U. respecte a que no s'ha valorat degudament la prova documental aportada per a discutir la durada de l'aturada, ja que precisament, del justificant documental de que a les 17.45h. hores ell passava per la barrera del peatge de Granollers de la C-60 (s'ha de suposar que amb el seu vehicle), es podria establir la presumpció de que fos així, i aquest fet podria tenir incidència en la resolució de l'expedient.

Tan la proposta de resolució, com la resolució final, es limiten a refusar les al·legacions del ciutadà, en base a dos fonaments jurídics, el primer referit a la presumpció de veracitat dels Agents i el segon relatiu al dret de vista de l'expedient, però sense fer cap esment ni comentari en relació al document presentat, ni que fos per no acceptar-lo com a prova.

Per això, tot i que l'expedient sancionador ha estat correctament tramitat, considero que la resolució dictada hauria d'haver esmentat i valorat la prova documental presentada per l'interessat per contradir la denúncia, ni que sigui per a no considerar-la suficient, ja que entenem que la motivació que s'ha d'exigir a les resolucions administratives obliga a contestar cadascun dels arguments de descàrrec al·legats, defugint de les desestimacions estereotipades, motiu pel qual s'estima la queixa presentada.

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

Exp. : 75/05

Queixa en relació a la tramitació de l'expedient de denúncia per infracció de trànsit, comesa quan va estacionar el vehicle sobre la vorera a la Baixada Santa Anna.

En les al·legacions presentades, la ciutadana denuncia un defecte de forma, ja que la denúncia no li va ser notificada a l'acte, per prestar l'Agent de Policia el servei a peu, circumstància aquesta que no considera incompatible amb aquella obligació.

Extracte de la resolució: ESTIMA, RECOMANA I SUGGEREIX.

L'Instructor proposa la desestimació en base al principi de veracitat dels Agents de Policia, l'ús de les voreres, requisits de l'aturada, etc., i respecte la manca de notificació a l'acte, reproduïx la norma on es regula l'excepció de notificació i invoca una sentència judicial, el que es decideix per Decret de 12 de gener de 2005.

A la vista de la tramitació de l'expedient sancionador, no es detecta cap defecte de procediment, si bé no compartim la interpretació que des del servei es fa del vigent article 77 de la Llei de Trànsit, ja que aquest precepte estableix que la norma general és que les denúncies obligatòries es notifiquin a l'acte, encara que es pot fer posteriorment per gran intensitat de circulació, factors meteorològics adversos, obres, o altres circumstàncies en les quals la detenció del vehicle també pugui originar un risc, o el conductor estigues absent.

En la informació rebuda, tant de la senyora E.C.B. com del Servei, consta que la causa per la qual la denúncia no va ser notificada a l'acte és la "D" que, segons la notificació practicada correspon a "prestar l'agent servei a peu" i, a l'igual que la ciutadana no veiem que anar a peu, sigui motiu suficient que impedisís la notificació de la denúncia, quan la conductora estava present.

Diverses Sentències, del T.S.J. de Castilla-La Mancha 575/2003 (ref.Ardi. 48356/04) i Andalucía 109/2003 i 1567/2000 (refs. Ardi. 65544/03 i 52969/01) no accepten com a causa que justifiqui la manca de denúncia a l'acte, "atender a otros usuarios", ja que consideren aquesta diligència de notificació de vital importància, no només per la garantia d'identificació del conductor, sinó també com a garantia del seu dret de defensa, ja que aquest és l'únic moment en que aquell pot demanar a l'agent la inclusió de determinats extrems, per fixar els fets, o fonamentar després la seva prova.

Per això, considerem que la manca de notificació a l'acte de la denúncia formulada no ha estat degudament justificada en aquest cas i, en conseqüència procedeix estimar la queixa presentada, el que comporta

1r.- **RECOMANAR** al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública que en casos com el present, en el qual no sigui possible complir amb el deure de notificació de la denúncia a l'acte, es faci constar expressament en el butlletí la justificació corresponent, d'acord amb les causes i circumstàncies recollides en l'article 77 de la Llei de Trànsit vigent, en la seva actual redacció d'acord amb la Llei 19/2001.

2n.- **SUGERRIR** al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública la possibilitat de reconèixer el defecte formal denunciat per la ciutadana, estimant les seves al·legacions i deixant sense efecte la sanció imposada.

Aquest suggeriment està pendent de resposta.

Exp. : 81/05

Queixa per no haver-se estimat les seves al·legacions a una denúncia per infracció de trànsit comesa quan va estacionar en el carril de circulació, a l'alçada de la Ronda Pintor Estrany, núm. 1.

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

Notificada la denúncia, el ciutadà presenta les corresponents al·legacions en les quals, tot i reconèixer que el seu vehicle estava aturat, per a descarregar uns paquets amb els quatre intermitents accionats, nega haver obstaculitzat la circulació de vehicles i manifesta que l'aturada no va ser superior al límit legal, per la qual cosa demana l'anul·lació de la denúncia. Igualment, exposa el maltractament verbal per part de l'Agent de Policia.

Es sol·licita el corresponent informe a l'agent denunciador, i aquest ratifica la denúncia i confirma que el vehicle estava estacionat dins del carril de circulació i, després de la denúncia, el ciutadà va manifestar-li que estava descarregant, l'agent l'informa que aquell no era el lloc adequat per fer-ho, moment en que s'afegeix a la discussió una senyora.

A partir de la proposta de resolució es dicta el decret que desestima les al·legacions del ciutadà, en base a la presumpció de veracitat dels agents de l'autoritat.

Pel que fa al procediment, revisada la tramitació de l'expedient, no s'hi detecta cap defecte, ja que fins i tot hi consta l'informe de l'Agent de Policia.

El ciutadà, en el seu escrit, reconeix haver aturat el seu vehicle per a descarregar uns paquets i justifica aquesta detenció en base a que el vehicle estava degudament senyalitzat, però fins i tot en aquest darrer cas, la normativa de trànsit prohibeix tota aturada en un carril de circulació de vehicles. A més a més, les diferències o contradiccions que puguin existir entre els fets en què es basa la denúncia i les al·legacions o versió que presenta el ciutadà, han de ser necessàriament resoltes en contra d'aquest darrer, ja que els Agents de Policia tenen legalment atribuïda la presumpció de veracitat.

Per tot això, no es pot estimar aquesta queixa.

Exp. : 82/05

En relació a la tramitació de l'expedient de denúncia per infracció de L'Ordenança de Civisme, comesa quan el ciutadà hauria proferit expressions lleument irrespectuoses als agents, amb ànim de menyspreu.

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

En les al·legacions presentades pel ciutadà, aquest discuteix l'actuació dels dos agents que intervenen, nega els insults i demana l'anul·lació de l'expedient. Igualment, denuncia el maltractament al jutjat.

L'Instructor demana als Agents afectats el respectiu informe dels fets i, en aquests, tots dos coincideixen en la versió dels fets, contradiuen al ciutadà i ratifiquen els termes de la denúncia.

La proposta de resolució, proposa la desestimació de les al·legacions del ciutadà, en base a la presumpció de veracitat dels agents i la manca de presentació de prova en contra per part del ciutadà, el que s'acorda per decret de 27 de maig.

Contra aquesta decisió, el ciutadà presenta recurs de reposició que és expressament desestimat.

No ens consta ni la tramitació de la denúncia penal, ni si s'ha interposat recurs contenciós administratiu.

Per tot això, res a dir respecte la tramitació de l'expedient, ja que aquesta ha respectat del tot la normativa vigent, motiu pel qual aquesta queixa no pot ser estimada.

Exp. : 83/05

Queixa en relació a la tramitació i resolució de l'expedient de denúncia per infracció de trànsit comesa quan va estacionar el vehicle, sobre la vorera impeding greument el pas de vianants, a la plaça de Santa Anna. Presenta al·legacions i reconeix l'estacionament incorrecte, justificant-lo per motius professionals i en el fet de no poder utilitzar la zona de càrrega i descàrrega propera i discutint la tipificació del fet infractor i la seva gravetat a l'haver-se desestimat les seves al·legacions, imposant-li una sanció de 301 € i proposta de retirada del permís de conduir per un mes.

Extracte de la resolució: ESTIMA I SUGGEREIX.

Sol·licitat el corresponent informe a l'Agent denunciant, en aquest consta que el vehicle estava dins de la plaça de Santa Anna, davant d'un desnivell per a minusvàlids, a l'hora de sortida de l'escola, negant-se el conductor a treure el vehicle tot i oferir-li alternatives, pel que es ratifica la denúncia.

L'instructor proposa la desestimació de les al·legacions, en base a la presumpció de veracitat dels Agents, a que el ciutadà va actuar amb negligència, que la infracció s'ha de considerar greu i que atès que s'ha obligat als vianants a transitar per la calçada, s'ha considerat oportú donar compliment a la possibilitat de proposar la retirada del permís de conduir per un mes.

Amb el mateix redactat anterior es dicta el Decret de data 25 de juliol de 2005, imposant una sanció de 301 € amb proposta de retirada.

En primer lloc hem de fer constar que es desconeix si la proposta de retirada del permís de conduir ha estat acceptada o no per la Delegació de Govern.

En segon lloc, s'ha de fer la consideració de que qualsevol contradicció entre el que manifesta o al·lega el ciutadà i el que consta a la denúncia, s'ha de resoldre en perjudici del primer, atesa la presumpció de veracitat que la Llei atorga als Agents de l'autoritat, pel que si no hi ha prova en contrari, s'ha d'entendre que la versió de l'Agent és la més ajustada a la realitat.

Dit això, estranya en aquest cas que es consideri negligent l'acció del ciutadà i, sobre tot que en la denúncia inicial l'Agent no hagués fet constar cap de les circumstàncies que explica en el seu informe (estacionament davant desnivell de minusvàlids, sortida de alumnes i pares de l'escola, queixes d'aquests, negativa a treure el vehicle, etc.), ja que són necessàries per a valorar l'abast de la infracció, hi ha un apartat a l'imprès per a recollir-les i és obligació que hi constin.

Entenem que aquesta omisió no pot perjudicar al ciutadà, ja que no s'ha pogut defensar respecte d'aquestes afirmacions, ni proposar per tant, cap prova al respecte per contradir la

versió de l'Agent, motiu pel qual la seva valoració a l'hora de resoldre, sense donar-n'hi trasllat ni cap contradicció, li causa indefensió.

Igualment entenem que hi ha un error en la tipificació de la infracció, independentment de que aquest pugui tenir, o no, efectes en la determinació de la sanció. El text de la denúncia diu clarament que l'objecte de sanció consisteix en estacionar sobre la vorera obstaculitzant greument el pas de vianants per la mateixa, quan en el propi informe de l'agent, a l'igual que al·legava el ciutadà, consta que no hi havia vorera, sinó que el vehicle havia accedit a l'interior de la plaça de Santa Anna, el que seria una infracció diferent (art.31.2k).

També entenem que aquest error en la tipificació del fet, denunciat pel ciutadà en les seves al·legacions, no ha estat ni valorat, ni resolt, ni esmenat en la resolució dictada.

Tant es així que el propi decret de sanció declara, al justificar la proposta de retirada del permís de conduir, que en el cas denunciat concorre la circumstància d'obstaculitzar greument el pas de vianants, obligant-los a transitar per la calçada, el que evidentment no s'ajusta a la realitat, ja que a la plaça de Santa Anna no hi ha voreres, al disposar d'un sol paviment anivellat, en tot cas, les circumstàncies que justificarien la gravetat i la proposta de retirada, serien unes altres de diferents, respecte de les quals el ciutadà no s'ha pogut defensar.

Per això, tot i considerar que la tramitació processal de l'expedient ha estat correcte, com que la tipificació del fet denunciat no s'ajusta a la realitat, i s'han valorat circumstàncies agreujants que no consten al butlletí de denúncia, sense donar-ne trasllat al ciutadà, el que entenem li ha causat indefensió, estimo la queixa presentada.

Aquesta decisió comporta **SUGGERIR** que el Servei Jurídic Administratiu de Via Pública revisi l'expedient sancionador, per tal de valorar la indefensió que la seva tramitació hagués pogut ocasionar al ciutadà, resolent-lo en conseqüència.

Aquest suggeriment està pendent de resposta.

Exp. : 85/05

Queixa per la desestimació a les seves al·legacions a una denúncia per infracció de trànsit quan va estacionar el vehicle al carrer Guifré el Pelós, a menys de cinc metres de la cantonada amb el carrer Sant Elies, dificultant la visibilitat.

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

El ciutadà va presentar les corresponents al·legacions justificant que el vehicle estava correctament estacionat, no hi havia senyalització, ni vertical ni horitzontal, prohibitiva i per dependre la infracció del criteri de l'Agent.

Sol·licitat l'informe a l'Agent, aquest ratifica la denúncia i concreta les circumstàncies de la infracció, motiu pel qual es dicta el Decret de 13 de juliol de 2005, desestimant la reclamació de devolució de la Taxa de Grua i, desestimant també les al·legacions a la denúncia, imposa una sanció de 108,81 €

Pel que fa al procediment, revisada la seva tramitació, no hi detectem cap defecte i, respecte del fons de la queixa tampoc es pot estimar la reclamació del ciutadà, ja que l'estacionament d'un vehicle a menys de cinc metres d'una cantonada, dificultant el gir de vehicles i/o dificultant el pas de vianants, està expressament prohibit per la normativa de trànsit, sense que aquesta prohibició hagi d'estar degudament senyalitzada.

Per tot això, no es pot estimar la queixa i s'arxiva l'expedient.

Exp. : 86/05

Queixa per la desestimació a les seves al·legacions a una denúncia infracció quan va estacionar el vehicle a la cantonada del carrer Llauder i la Ronda Francesc Macià, dificultant la circulació, motiu pel qual va ser retirat per la grua.

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

El ciutadà va presentar al·legacions justificant que el vehicle estava correctament estacionat, que sempre hi ha un vehicle aparcats al mateix lloc, que no dificultava la circulació ja que fins i tot passava el camió de la brossa.

No consta en la informació rebuda que s'hagi sol·licitat l'informe corresponent a l'Agent, pel que la proposta de resolució de l'instructor es limita a proposar la desestimació de les al·legacions aplicant la presumpció de veracitat i el criteri de servei prestat per desestimar la devolució de la Taxa de la Grua, amb una sanció de 108,18 €, es dicta el Decret de 24 de novembre en el mateix sentit i amb al mateix redactat.

Consta també que la resolució s'ha intentat notificar personalment al ciutadà interessat, sense que hagi estat possible per absència, per això es publica l'edicta al BOP el 20 de gener de 2005.

Pel que fa al procediment, revisada la tramitació, ha estat correcte, si bé l'informe de l'Agent hagués ajudat a aclarir les circumstàncies de la denúncia i permès que la motivació de la resolució hagués estat més concreta, per tot i això no es pot estimar la queixa.

Exp. : 88/05

Queixa en relació a la tramitació de l'expedient de liquidació de taxa per enganxament i trasllat de vehicles corresponent a la denúncia de 5 d'abril de 2004, pel retard en la liquidació i la manca de resposta a les seves al·legacions.

Extracte de la resolució: ESTIMA.

L'expedient sancionador s'inicia per denúncia de la infracció de data 05.04.2004 comesa quan va estacionar el vehicle en zona reservada a càrrega i descàrrega sense disc horari, sent enganxat per la grua.

En les al·legacions presentades pel ciutadà, aquest manifesta haver superat el curs substitutiu, la qual cosa va comportar l'anul·lació de la denúncia, i que quasi un any després es practica la liquidació de la taxa, tot i que el vehicle no va ser traslladat.

Tramitat aquest recurs de reposició, l'instructor va proposar la desestimació perquè la taxa girada era per l'enganxament sense ingrés al dipòsit i perquè el curs substitutiu comporta l'anul·lació de la denúncia però no de la taxa, i es dicta el decret de 15 de juny de 2005 en el mateix sentit.

En quan a la liquidació de la taxa es clar que aquesta s'ha liquidat dins del termini legal que la llei marca per poder fer-ho, es evident també que no hi ha cap motiu que pugui justificar perquè s'ha trigat quasi un any per a practicar-la, el que tampoc s'ha intentat explicar pel Servei, per aquest motiu, estimo la queixa.

Exp. : 89/05

Queixa en relació en relació a la tramitació de vuit expedients de sanció per infracció de trànsit, per considerar desproporcionada la quantitat total a satisfer, motiu pel qual es va sol·licitar al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública, la corresponent informació.

Extracte de la resolució: ESTIMA I SUGGEREIX.

Entre el 3 de gener i l'11 de febrer de 2005, en diverses ocasions va estacionar el vehicle propietat de la seva empresa, sempre a la mateixa franja horària, al migdia, a l'alçada del núm. 16 del carrer Sor Lucil·la i va ser denunciat en vuit ocasions per estar estacionat incorrectament, sense que li deixessin còpia de la denúncia, per aquest motiu no es va assabentar de la infracció fins que va tenir coneixement de l'existència de totes les denúncies, de forma conjunta.

Consta en la informació rebuda que totes les denúncies han estat formulades pel mateix Agent de la Policia Local i, efectivament, coincideixen el lloc, hora, vehicle i import de la sanció corresponent (60,10 €) en cadascun dels expedients.

Certament, es difícil que en cap de les ocasions el ciutadà trobés l'imprès de denúncia al seu vehicle, però sigui com sigui, del que es queixa és de la desproporció del resultat, ja que com que no estava assabentat de les infraccions, no va fer al·legacions ni tampoc va pagar.

De la informació rebuda del Servei consta el següent :

1r.- Es van obrir vuit expedients de denúncia per infracció de trànsit, pel mateix Agent, al mateix lloc, en diferents dates però a una franja horària coincident, per estacionar el vehicle incorrectament.

2n.- Aquestes expedients de denúncies han donat lloc a altres expedients, per no haver identificat el conductor infractor.

3r.- Totes les denúncies inicials s'intenten notificar a l'empresa titular del vehicle en dos blocs, les sis primeres per una banda i, les dues darreres, per una altra i, al no aconseguir-ho, es publica un edicte al B.O.P de 31 de març per les sis primeres, i no ens consta el de les darreres.

4- En data 2 de juny de 2005, el promotor presenta al·legacions a cadascun dels expedients inicials que no ens consten hagin estat contestades, ni tramitades com recursos de reposició.

5è.- Posteriorment, sembla que el ciutadà comença a satisfer amb bonificació les sancions imposades a l'empresa per no identificar el conductor, encara que no ens consten tots els rebuts o quantitats satisfetes.

Fa algun temps, aquesta Oficina va tenir l'oportunitat de pronunciar-se en un cas similar, en el sentit de suggerir al Servei Jurídic de Via Pública, es portés a terme un segon requeriment d'identificació del conductor, encara que la llei no el preveu, diferent del que consta en els impresos de denúncia que, per una banda, permeti imposar la sanció al conductor veritablement infractor i, per una altra, corregir aquells casos en que la manca d'identificació obeeix més a desconeixement o oblit que a la negativa a identificar-lo, no sent acceptat pel cap del servei, no pas per no considerar-ho adient o coherent, sinó per manca de mitjans personals.

En aquest cas hem d'insistir en el mateix sentit, ja que examinada de forma conjunta les circumstàncies de la queixa promoguda, no ens sembla lògica la situació plantejada.

No es tracta de discutir la consideració de greu de la infracció derivada de no identificar el conductor infractor, ja que aquesta qualificació prové de la pròpia normativa, ni tampoc la finalitat de les sancions econòmiques en les infraccions de trànsit, el que es planteja en aquest cas és la desproporció i injustícia que, en conjunt, provocaria l'aplicació estricta de la norma, al ser considerades les infraccions de forma separada les unes de les altres, dins del respectiu expedient sancionador, però que no creiem sigui el que persegueix la mateixa llei aplicada, per manca de lògica i sentit comú.

Val a dir que no es pot fer cap retret a la tramitació dels diferents expedients sancionadors, per ser del tot correcte i ajustada a dret, però creiem que cal articular mesures per corregir la disfunció generada en aquest cas.

És difícil que el sistema o operativa de tramitació dels expedients de denúncia pugui preveure la possibilitat de detectar aquests casos extrems, però és necessari aconseguir-ho, ja que és evident que no son volguts ni pel ciutadà ni per la norma.

A més, en la pròpia documentació facilitada pel servei s'ha detectat una contradicció quan, en el revers dels impresos de denúncia consta, en català: IDENTIFICACIÓ DEL CONDUCTOR: Si no éreu la persona que conduïa en el moment dels fets, SE US REQUERIRA..., mentre que en castellà consta que SE LE REQUIERE...

És aquest doncs, un element més de confusió, perquè el que esperaria el destinatari de la denúncia, si fos una entitat o persona jurídica, no conductora i només llegís l'imprès en català, és que li arribés un requeriment exprés per a identificar el conductor, però aquest requeriment exprés no arriba mai, ja que habitualment es practica a través d'una clàusula o advertiment general, inclòs entre la lletra petita de les diverses informacions del revers de l'imprès de notificació de denúncia, per la qual cosa, perd tota efectivitat real, més encara quan aquesta notificació es fa per via edictal, ja que en aquests casos, es difícil que el destinatari en tingui coneixement efectiu del requeriment.

En realitat, una vegada notificada la denúncia i transcorregut el termini per a identificar el conductor, el primer expedient es tanca, ja que no es pot continuar contra aquell que és desconegut i, s'obra un altre expedient, per la infracció greu que comporta no identificar el conductor per part de l'entitat propietària del vehicle.

Per tant, d'acord amb la lletra de la llei, quan el titular d'un vehicle no dóna compliment a aquell "requeriment d'identificació", i no es justifica el motiu d'aquesta falta, s'imposa una sanció màxima per la comissió d'una infracció greu.

Contràriament, si l'entitat destinatària de la denúncia paga el seu import, amb o sense bonificació, l'expedient s'arxiva, tot i que el conductor tampoc ha estat identificat.

En aquest cas, la identificació del conductor habitual del vehicle i infractor, es produeix no dins del termini concedit, sinó quan es notifica la denúncia per la infracció greu, el que comporta, malauradament, haver-ho fet fora de temps que, per aquest motiu, s'entén no s'ha fet.

Per tot això, tot i que els expedients revisats han estat tramitats correctament, s'estima la queixa, per entendre que el requeriment d'identificació del conductor infractor inclòs en la notificació de les denúncies dirigides a entitats titulars de vehicles, es practica a través d'una clàusula o advertiment general, inclòs entre la lletra petita de les diverses informacions de l'imprès, creant confusió al destinatari per la poca claredat i contundència.

Les anteriors consideracions, aconsellen **SUGGERIR** que el Servei Jurídic Administratiu de Via Pública,

1r.- Valori la possibilitat de revisar, en la seva globalitat, la situació generada per les sancions imposades en cadascun dels expedients sancionadors, a càrrec de l'entitat, per tal de modular i ajustar l'import total de les sancions imposades, proporcionalment a les circumstàncies del cas concret, aplicant criteris d'equitat correctora.

2n.- Igualment, per tal d'evitar situacions com la exposada, articular i establir els filtres i controls corresponents per tal de que, en aquells expedients on el titular del vehicle denunciado sigui una entitat, es porti a terme un segon requeriment exprés d'identificació del conductor infractor, diferent del que consta en els impresos de denúncia, que permeti imposar la sanció al conductor veritablement infractor i aclarir aquells casos en que la manca d'identificació obeeix més a desconeixement que a la negativa a identificar-lo.

Aquest suggeriment estan pendents de resposta.

Exp. : 93/05

Queixa en relació a la desestimació de les al·legacions fetes a dos expedients de denúncia per infracció de trànsit, comesa quan no facilitar la identitat ni les dades del vehicle sol·licitades pels afectats en un accident de circulació en trobar-s'hi implicat, i per conduir manipulant dispositius de telefonia.

Pendent de resoldre.

Exp. : 95/05

Queixa en relació a la desestimació de les al·legacions fetes a l'expedient de denúncia per infracció de trànsit, comesa quan es va aturar a la zona reservada a servei públic a l'estació RENFE de Mataró, produint-se la denúncia a través del sistema de captació d'imatges.

Extracte de la resolució: DESESTIMA I RECORDA DEURES LEGALS.

En les al·legacions el senyor C.C.G. al·lega que la senyalització estava tapada per la vegetació, que només es va aturar un moment perquè pogués baixar una persona, sense entorpir el servei i que la denúncia l'ha rebuda dos mesos després de la infracció.

La proposta de l'instructor és desestimar les al·legacions perquè la infracció ha estat captada per fotografia, sistema absolutament legal i perquè tot i rebre la notificació al cap de dos mesos, la infracció no havia prescrit, constituint aquest mateix el fonament de la resolució final.

Res a dir respecte de la tramitació de l'expedient, ja que aquesta s'ha ajustat al que estableix la Llei, encara que si podem fer un retret i és que ni la proposta ni la resolució final contesten dues de les al·legacions del ciutadà, la relativa a la durada de l'aturada i la manca de visibilitat de la senyalització.

Tot i així, no es pot estimar la queixa, ja que a part de la senyal vertical ni ha d'altres visibles i la infracció no depèn de la durada de l'aturada, ja que la denúncia es per aturar-se, però cal **RECORDAR** al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública, l'obligació de dotar a les seves

resolucions de la suficient motivació i fonamentació, guardant congruència amb el que al·leguen els ciutadans interessats, encara que es desestimïn

Exp. : 101/05

Queixa en relació a la tramitació i resolució de l'expedient de denúncia per infracció de trànsit, motiu pel qual es va sol·licitar al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública i a l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació la informació corresponent.

Pendent de resoldre.

Exp. : 102/05

Queixa per la desestimació a les seves al·legacions a una denúncia infracció quan va estacionar el vehicle a la zona reservada per a càrrega i descàrrega existent a l'alçada del número 121-123 del carrer Biada de Mataró.

Extracte de la resolució: ESTIMA I SUGGEREIX.

En les al·legacions presentades pel ciutadà, manifesta la seva oposició i disconformitat, si bé ho fa de forma genèrica, sense fer cap referència al cas concret, però aporta dos fotografies del lloc, el que torna a reproduir quan li són desestimades, al interposar recurs de reposició que, també se li desestima.

És quan presentar aquesta queixa al Defensor del Ciutadà que exposa els motius exactes de la seva disconformitat: el seu vehicle estava estacionat davant la cabina de l'ONCE, entre el pas de vianants i la senyal vertical de zona de càrrega i descàrrega i, per tant en lloc permès, tal com li havia confirmat un Agent de Policia al fer-li la consulta. Per acreditar aquesta situació, el ciutadà es remet a les fotografies que consten en l'expedient, concretament la del seu lateral esquerra, on es reflecteix la esmentada cabina.

En primer lloc, el fet de que aquesta concreta argumentació no fos exposada en l'escrit d'al·legacions, ni s'aportessin tampoc totes les fotografies que ara ens presenta, ens impedeixen pronunciar-nos sobre allò que no consta en l'expedient.

De totes maneres però, en el recurs de reposició es fa referència a que el lloc de l'estacionament seria correcte, i que no havia en aquest lloc, cap senyalització, el que va motivar sol·licitéssim més informació al Servei de Mobilitat.

Aquest servei informa que el 2 de maig de 2005, es va desplaçar la senyalització horitzontal, a l'alçada del lloc on està situada la senyal vertical, ja que s'havia denunciat un "desfase" entre el lloc d'aquesta i l'inici de la zona de càrrega i descàrrega que donava lloc a confusions.

Per tant, abans d'aquella data, i més concretament el 7 d'abril de 2005, la zona de càrrega i descàrrega començava just al acabar el pas de vianants, però com que la senyal vertical estava desplaçada, tal com reflecteixen les fotografies aportades pel ciutadà a la seva queixa, la senyalització induïa a error, perquè la senyalització horitzontal no era del tot visible.

Per tot això, s'estima la queixa i es **SUGGEREIX** que el Servei Administratiu de Via Pública valori la possibilitat de revisar l'expedient sancionador en el sentit de tenir en compte per resoldre'l la informació facilitada pel Servei de Mobilitat, de la qual en resulta que en la data de la infracció la senyalització horitzontal i vertical estaven desfasades, o que induïa a confusió, es va corregir a partir del 2 de maig de 2005, és a dir després de la data de la denúncia-

Aquest suggeriment està pendent de resposta.

Exp. : 103/05

Queixa en relació a la tramitació i resolució de quatre expedients de denúncia per infracció de trànsit, motiu pel qual es va sol·licitar al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública la informació corresponent.

Extracte de la resolució: ESTIMA I SUGGEREIX.

Tres dels expedients sancionadors s'inicien per denúncies de la infraccions de data 5, 11 i 12 de maig de 2004, quan el camió de la seva propietat matricula va accedir a l'interior de la zona restringida del centre històric, per la Baixada de Les Espenyes.

El quart expedient es refereix a una infracció de data 12 de maig, al mateix lloc, però per circular contra direcció.

El ciutadà presenta al·legacions, mostra la seva disconformitat amb les respectives denúncies i demana la seva anul·lació, ja que es tracta d'un camió de petites dimensions i que no podia sortir de la zona per cap altre accés, li desestimen a través de la de resolució i els Decrets de 29 d'octubre de 2004, notificat al interessat per edictes.

Es queixa el ciutadà de la contradicció existent entre el fet d'haver estat denunciat per no respectar o obeir una senyal restrictiva o de prohibició i, la darrera ocasió per circular en sentit contrari, quan en tots els casos ha fet la mateixa maniobra.

Primerament, s'ha d'fer constar que el vehicle del promotor de la queixa té una llargada de més de cinc metres en tots els models de la marca, pel que té totalment prohibit l'accés a la zona de circulació restringida, fins i tot per a càrrega i descàrrega.

A partir d'aquesta premissa, l'instructor dels respectius expedients, considera que les infraccions consistents en no respectar senyalització, es cometen al entrar a la zona i, que a la sortida, s'afegeix la de circular en sentit contrari.

Per tant, no hi ha la contradicció denunciada, ja que els dies 5 i 11 es denuncien les infraccions comeses a l'entrada i, el dia 12 la comesa al entrar a la zona i al sortir, aquesta darrera de caràcter greu, tractant-se en cada de cas de diferents situacions i preceptes també diferents.

De totes maneres però, s'ha comprovat que entre la data de les denúncies dels expedients i la del Decret de sanció, de 29 d'octubre de 2004, ha transcorregut amb escreix el termini de prescripció legalment establert, al tractar-se d'infraccions lleus, el que comporta que s'estimi parcialment la queixa presentada, ja que pel que fa a la darrera infracció, la seva tramitació ha estat del tot correcte i ajustada a la normativa vigent.

Aquesta decisió motiva **SUGGERIR** que el Servei Jurídic Administratiu de Via Pública, valori la possibilitat de revisar la tramitació dels expedients, en el sentit de veure l'efecte que el temps transcorregut entre la data de la denúncia i el Decret de sanció, pogués tenir respecte de la vigència d'aquesta darrera.

Aquest suggeriment està pendent de resposta.

SERVEI: MOBILITAT

11 expedients de queixa	3 queixes admeses 8 queixes inicials
resolució queixes admeses	1 estimada amb 1 suggeriment acceptat. 8 arxiu per resposta del servei 2 arxiu de l'expedient per desaparèixer la causa que la va motivar

Exp. 08/05

Queixa per la col·locació d'un panell informatiu.

Extracte de la resolució: ARXIU PER RESPOSTA DEL SERVEI.

En data 31 de gener de 2005 es va registrar la queixa presentada per F.O.C. en relació a la sol·licitud de canvi de col·locació d'un panell informatiu al Camí Ral de Mataró.

Transcorregut el termini de tres mesos, es va obrir l'expedient de queixa per tal de comprovar la seva tramitació, ja que la senyora F.O.C. encara no havia rebut resposta.

El que demanava la promotora és el canvi d'un panell informatiu que està situat davant d'un altre, enganxat a la façana de l'edifici de la seva propietat pel qual té concedida la llicència.

Finalment, el Servei de Mobilitat contesta a la promotora de la queixa atenent la seva petició i es cursen les ordres oportunes per traslladar el panell.

Per tant, complert el seguiment de la reclamació presentada a través de l'Oficina i, com que la petició de la ciutadana ha estat atesa per l'Ajuntament de Mataró, es considera resolta la queixa inicial, i s'arxiva l'expedient.

Exp. 23/05

Queixa pel canvi de sentit de circulació d'un carrer de Mataró.

Extracte de la resolució: ARVIU PER RESPOSTA DEL SERVEI.

Es rep per correu electrònic la queixa presentada per la senyora L.B.V., en relació a la petició de fer de doble sentit el carrer Pompeu Serra de Mataró, presentada per un veí, sense consultar la resta.

D'acord amb la reglamentació específica d'aquesta Oficina, el Defensor del Ciutadà no pot intervenir en aquelles peticions o reclamacions que no hagin estat cursades prèviament a l'Ajuntament de Mataró, motiu pel qual la petició de la senyora L.B.V. es va derivar al conseller delegat de Mobilitat, que va respondre que la definició dels sentits de circulació dels carrers de la Ciutat Jardí, s'estava tractant amb l'Associació de Veïns-Rocafonda-Esperança-Ciutat Jardí i que la doble circulació del carrer Pompeu Serra no havia estat considerada. Per aquest motiu es va informar la promotora que es podria dirigir a l'esmentada associació de veïns per poder estar informada del resultat de les reunions entre l'Ajuntament i el veïns.

Per això s'arxiva aquest expedient de queixa, per haver estat atesa la petició de la ciutadana.

Exp. 43/05

Queixa per la negativa del Servei de Mobilitat de l'Ajuntament de Mataró de senyalitzar un pas de vianants i una zona de càrrega i descàrrega per les aturades de l'autobús escolar, davant del centre escolar.

Extracte de la resolució: ARXIU PER DESAPAREIXER LA CAUSA QUE LA VA MOTIVAR.

Es registra la queixa rebuda per correu electrònic pel senyor S.L.C., com a membre de l'AMPA de l'Escola Sol Ixent. D'acord amb la reglamentació específica d'aquesta Oficina, el Defensor del Ciutadà no pot intervenir respecte del contingut o fons de les decisions que pugui prendre l'Ajuntament de Mataró, ni pot anul·lar o modificar un acord administratiu. La seva competència es limita a l'estricta revisió del procediment aplicat per la resolució o a comprovar l'existència de contesta, però donades les circumstàncies del cas i per tal de poder facilitar la màxima informació detallada al ciutadà, s'ha demanat un informe al Servei de Mobilitat.

El servei informa que finalment s'ha decidit a senyalitzar el pas de vianants i, respecte de la zona de càrrega i descàrrega, s'informa que se'n va senyalitzar una a l'avinguda Gatassa, i no és possible fer-ho davant de l'escola pel recent canvi de disposició de l'estacionament de turismes. Per això s'arxiva aquest expedient de queixa, per haver estat contestada i atesa parcialment la petició del ciutadà.

Exp. 48/05

Queixa en relació a la concessió, utilització i senyalització de guals.

Extracte de la resolució: ARXIU PER RESPOSTA DEL SERVEI.

Es rep una queixa per correu electrònic de F.J.N. en relació a la concessió, utilització i senyalització de guals, que es planteja de forma genèrica.

Com que d'acord amb la reglamentació específica d'aquesta Oficina, el Defensor del Ciutadà no pot admetre a tràmit aquelles queixes sobre les quals l'Ajuntament no s'hagi pogut pronunciar, la queixa es va remetre al Servei de Mobilitat.

Transcorregut un termini prudencial, s'ha sol·licitat informació al Servei sobre la resposta donada al ciutadà. Es va traslladar al conseller delegat de Mobilitat, que li va donar resposta.

Per tant, complert el seguiment de la reclamació presentada a través de l'Oficina i, com que com que l'Ajuntament ha contestat la petició del ciutadà, s'arxiva l'expedient de queixa.

Exp. 59/05

Amb motiu de la seva minusvalidesa havia demanat la targeta d'accés a la zona restringida, petició denegada pel Servei de Mobilitat.

Extracte de la resolució: ESTIMA I SUGGEREIX

L'expedient sancionador s'havia iniciat per una denúncia per haver estacionat el vehicle sobre la vorera del carrer de Colón de Mataró. El ciutadà al·lega que és titular d'una targeta d'estacionament per a minusvàlids, que les places reservades als minusvàlids en aquella zona estaven ocupades, que no hi havia lloc per estacionar, que el vehicle no molestava i aportava certificació acreditativa que havia anat al metge. Les seves al·legacions, però, es van desestimar, en base al principi de veracitat dels agents de Policia, el destí de les voreres, que la maniobra infractora és una parada i que la targeta d'estacionament no comporta un dret absolut, i no es pot imposar un dret individual per sobre d'un dret general, etc., i se li imposa la sanció. Interposa recurs de reposició que també es desestima.

És comprensible el sentiment del ciutadà davant una aplicació estricta de la legalitat, però encara que les normes siguin interpretables, l'aplicació de la llei és ineludible.

A partir d'aquesta experiència, el ciutadà demana la targeta d'accés a la zona de circulació restringida, per poder entrar a la zona de control fotogràfic, encara que no és resident a Mataró, petició que se li denega verbalment.

De la informació rebuda del Servei de Mobilitat, en resulta que:

1r.- El servei reconeix l'obligació de l'Administració, legalment establerta, de prendre mesures per facilitar el desplaçament de les persones amb mobilitat reduïda.

2n.- Les limitacions de circulació i estacionament en les zones de vianants no afecten els vehicles que portin les targetes d'aparcament per a persones amb disminució, encara que es podrà limitar en determinades circumstàncies.

3r.- Els impediment per facilitar el desplaçament és tecnològic, ja que els mitjans de control d'accessos, no permeten verificar l'existència de la targeta en el moment de l'accés, per la qual cosa els ciutadans titulars d'aquestes targetes que no viuen a Mataró, no poden accedir-hi.

4rt.- Per accedir al centre pel carrer de Sant Josep no hi ha cap impediment, ja que el sistema permet la identificació. L'accés pel carrer de Sant Francesc s'ha de comunicar prèviament, ja que només disposa de comunicació auditiva i, per la baixada de Les Espenyes, no hi ha solució, ja que el control d'accés és fotogràfic.

5è.- Per tant, les persones amb disminució que volen accedir per aquests dos darrers accessos, han de comunicar-ho abans, ja que el repartiment de targetes no es considera possible davant el risc d'ús indiscriminat per part d'altres conductors, o fer les al·legacions corresponents acreditant les condicions exigides quan siguin denunciats.

Entenem les dificultats exposades pel servei, però crec que no poden ser un impediment pel desplaçament dels ciutadans no residents, titulars de targetes d'estacionament, precisament per la seves condicions especials, als quals tampoc no se'ls pot exigir la comunicació prèvia, per poc operativa, ni la presentació d'al·legacions una vegada rebuda la denúncia, ja que aquestes no impliquen necessàriament la seva estimació ni la retirada de la sanció.

A part del dret a moure's de tota persona, en el casos com aquest, l'important és facilitar l'accés i que la denúncia no es produeixi.

Per tant, estimo la seva queixa, ja que és l'Ajuntament de Mataró qui li ha de facilitar l'accés i la mobilitat a les zones restringides de circulació, motiu pel qual es formula al Servei de Mobilitat, el següent **SUGGERIMENT**: articular les mesures que facin possible l'accés amb vehicle de les persones amb disminució, i que no siguin residents a la ciutat, sigui concedint la targeta corresponent, creant un registre de persones amb disminució, titulars de la targeta especial i no residents, consultar abans d'iniciar el tràmit de la denúncia fotogràfica o adoptant una altre sistema que ho permeti.

El cap del Servei de Mobilitat accepta el suggeriment.

Exp. 70/05

Queixa en relació a la deficient senyalització per accedir al polígon industrial Vallverich.

Extracte de la resolució: ARXIU PER RESPOSTA DEL SERVEI.

Com que d'acord amb la reglamentació específica d'aquesta Oficina, el Defensor del Ciutadà no pot admetre a tràmit aquelles queixes sobre les quals l'Ajuntament no s'hagi pogut pronunciar, la queixa es va traslladar a l'Oficina d'Atenció Ciutadana pel seu registre.

Posteriorment s'ha rebut la resposta que el conseller delegat de Mobilitat ha enviat a l'empresa promotora de la queixa.

Per tant, complert el seguiment de la reclamació presentada a través de l'Oficina, i com que l'Ajuntament ha contestat la petició del ciutadà, s'arxiva l'expedient de queixa.

Exp. : 78/05, 79/05

Queixa en relació al perjudici que li provoca el canvi de sentit de circulació del carrer Alemanya.

Extracte de la resolució: ARXIU PER RESPOSTA DEL SERVEI.

S'han rebut dues queixes per correu electrònic en relació al perjudici que suposa el canvi de sentit de circulació del carrer Alemanya, canvi fet a petició dels comerciants de la zona.

D'acord amb la reglamentació específica d'aquesta Oficina, el Defensor del Ciutadà no pot intervenir en aquelles peticions o reclamacions que no hagin estat cursades prèviament a l'Ajuntament de Mataró, motiu pel qual aquestes queixes es van traslladar al Servei de Mobilitat.

El conseller delegat de Mobilitat ha donat resposta a l'escrit enviat exposant que a l'any 2004 va tenir una reunió amb l'AV de Nova Europa en la qual els veïns van expressar el seu malestar pels problemes que causaven conductors incívics en estacionar en doble filera, circular per sobre de la vorera, estacionar davant dels guals etc. amb el perill que això comporta, i exposaven també la manca d'estacionament a la zona.

El tema es va treballar conjuntament i es va arribar a la conclusió que el carrer Alemanya fos només d'un sentit de circulació, ampliant l'estacionament amb una semibateria al cantó de muntanya i deixant el pas just d'un vehicle, guanyant d'aquesta forma un 44% de places d'aparcament.

Aquesta canvis varen provocar la queixa dels comerciants de la zona, per això es va convocar a una reunió totes les parts implicades per poder trobar una solució satisfactòria per a tothom.

A l'acord firmat es fixa un termini de sis mesos per comprovar si funciona aquesta nova ordenació de la circulació, ja que si els resultats no són satisfactoris es tornaria a deixar com al principi. Des del 13 de juny està en funcionament i els resultats són favorables.

Per això, es procedeix a l'arxiu d'aquest expedient de queixa, ja que ha estat correctament atesa.

Exp. : 87/05

Queixa pel retard en la senyalització del gual, després de molt de temps d'haver pagat la llicència.

Extracte de la resolució: ARXIU PER DESAPAREIXER LA CAUSA QUE LA VA MOTIVAR.

La senyora S.A.T. presenta una queixa en relació al retard en la senyalització del gual del seu domicili, havent fet la sol·licitud d'ampliació el 2004.

D'acord amb la reglamentació específica d'aquesta Oficina, el Defensor del Ciutadà no pot intervenir en aquelles peticions o reclamacions que no hagin estat cursades prèviament a l'Ajuntament de Mataró, motiu pel qual es va demanar informació al Servei de Mobilitat.

El servei informa que per un error no es va rebre el comunicat de modificació de l'amplada del gual i, com que no se'n tenia coneixement, el Servei de Llicències va canviar la placa, però ells no van senyalitzar-ho convenientment.

Per això, per haver-se corregit l'error i atesa la reclamació de la ciutadana, s'arxiva aquest expedient de queixa.

Exp. : 90/05

Queixa per la manca d'elements reductors de velocitat en una vial de molt de trànsit.

Extracte de la resolució: ARXIU PER RESPOSTA DEL SERVEI.

El servei informa que la instal·lació d'elements reductors de velocitat representa, per a la gran majoria d'usuaris dels vials de circulació, una molèstia i una pèrdua del confort en la circulació, en haver de reduir dràsticament la velocitat en un punt concret i haver de suportar sotracs innecessaris tant el vehicle com la càrrega que aquest porti. Aquest "càstig" que representa la instal·lació d'una banda reductora de velocitat s'aplica a tots els conductors, i normalment és justificat pel comportament incívic d'uns pocs que no respecten ni els límits de velocitat, ni la

preferència dels vianants en aquells passos senyalitzats o no senyalitzats, com és el cas de les cantonades en els canvis de direcció dels vehicles.

Un altre dels inconvenients de la instal·lació d'elements reductors de velocitat recau ara en el transport col·lectiu de viatgers, els autobusos, que veuen reduïda la seva velocitat comercial per la proliferació d'aquests elements reductors en el seu recorregut, amb la consegüent pèrdua de temps i d'acompliment d'horaris.

Finalment, el soroll que provoquen els vehicles pesants al pas per aquests elements reductors, ha fet canviar la col·locació o la retirada definitiva d'aquests elements instal·lats a prop d'edificacions properes.

És per tant, important definir les prioritats allà on s'han d'instal·lar aquests elements reductors de velocitat, per tal que no es faci de forma indiscriminada, i el seu objectiu de reduir la velocitat es faci amb la finalitat de reforçar la prioritat del vianant en aquells punts on té preferència.

La informació s'ha traslladat al ciutadà i com que s'ha contestat, s'arxiva aquest expedient de queixa.

Exp. : 99/05

Queixa en relació a la disminució de l'extensió i capacitat de la zona núm. 1 d'aparcament per a residents del carrer Unió.

Extracte de la resolució: ARXIU PER RESPOSTA DEL SERVEI.

S'ha sol·licitat al Servei de Mobilitat la informació corresponent i de la informació rebuda el servei ressalta el següent :

1r.- L'espai per a l'estacionament de vehicles al carrer és cada vegada més escàs i molt inferior a la demanda a què està sotmès, per la qual cosa l'objectiu principal de les zones blaves regulades en el centre i altres zones comercials és aconseguir la màxima rotació en les places existents per tal d'afavorir l'accés amb el vehicle a clients amb poca durada.

2n.- La zona reservada per a veïns residents en cada lloc va establir-se, de mutu acord, entre diverses entitats representatives dels diferents col·lectius interessats, Unió de Botiguers, Associacions de Veïns i el mateix Ajuntament.

3r.- Segons les estadístiques i estudis realitzats, la rotació en les zones de residents gratuïtes i vigilades, per la gran demanda, és mínima, i gaudeixen d'aquest espai només aquells usuaris que tenen la sort de trobar una plaça, per la qual cosa com que també la seva demanda és creixent, es considera que el sistema no pot ni podrà cobrir les necessitats i augmentar-ne l'extensió tampoc és viable, perquè incidiria negativament en la finalitat de la zona blava general.

Per tant, el criteri del Servei de Mobilitat és que, malauradament, no és possible que la via pública absorbeixi o cobreixi totes les necessitats dels residents i tampoc dels transeünts, per això la política d'utilització d'aquest espai es dirigeix a l'estacionament privat en els baixos de les cases o, en els altres casos en què no és possible, l'ús dels aparcament públics.

Per tant, complert el seguiment de la reclamació presentada a través de l'Oficina i, com que l'Ajuntament ha contestat la petició del ciutadà, s'arxiva l'expedient de queixa.

SERVEI : POLICIA LOCAL

4 expedients de queixa	2 queixes admeses 1 queixa no admesa 1 queixa inicial
resolució queixes admeses	3 desestimades amb un suggeriment acceptat 1 arxiu
Motiu no admissió queixa	no admesa per manca de queixa prèvia

Exp. 22/05

Queixa en relació al tracte rebut per part d'un agent de la Policia Local al denunciar-la per una infracció de trànsit.

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

D'acord amb la reglamentació específica d'aquesta Oficina, en les queixes que es refereixen al tracte dispensat pel personal de l'Ajuntament a la ciutadania, el Defensor del Ciutadà ho comunicarà al regidor de l'àrea corresponent i sol·licitarà el corresponent informe.

Rebut l'informe de l'agent de la Policia Local relatiu a la queixa de la ciutadana, l'agent nega haver-li faltat al respecte i també haver-la insultat, exposant els detalls que varen motivar la denúncia per infracció de trànsit.

Que tot i que cal lamentar que les discrepàncies entre una ciutadana i un agent de la Policia Local, per una qüestió de circulació, arribin al nivell de discussió o enfrontament personal, essent desitjable que siguin resoltes valorant totes les circumstàncies objectives del lloc i moment dins del corresponent expedient administratiu sancionador i, a part que els agents de l'autoritat estan assistits per la presumpció de veracitat, el cert és que en aquest cas hi ha una total contradicció de versions entre els implicats, ja que l'agent nega el tracte desproporcionat i mal educat que li atribueix la promotora de la queixa.

Per això, s'arxiva l'expedient de queixa, ja que no s'aprecia la comissió de cap infracció reglamentària.

Exp. 67/05

Queixa en relació a la tramitació de la retirada per abandonament i baixa del vehicle de la seva propietat, per part del Servei de Policia Local.

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

Després de presentar la queixa, el ciutadà va sol·licitar l'anul·lació dels rebuts de l'impost de vehicles de tracció mecànica corresponents als anys 2002, 2003 i 2004, per la qual cosa s'ha hagut d'esperar a la resolució d'aquesta petició per part del Servei d'Ingressos de l'Ajuntament de Mataró.

D'acord amb la informació facilitada per la Policia Local, el 18 de juny de 2001, es va retirar de la via pública el camió de la seva propietat, en semblar en estat d'abandonament, situació que ja havia estat denunciada el 25 d'abril de 2001.

Notificada la retirada el 26 de juny de 2001 al ciutadà, se li ofereixen dues possibilitats, renunciar al vehicle o recuperar-lo, i el promotor compareix el 16 de juliol de 2001 al Servei de Policia satisfent la quantitat de 8000 pessetes per la taxa de la grua i es comunica al dipositori que s'autoritza la retirada del seu vehicle.

No consta a l'expedient, contràriament al que manifesta el ciutadà, que renunciés al vehicle ni tampoc que entregués la seva documentació, al contrari, consta el pagament de la taxa de la grua i l'autorització de retirada.

Per aquest motiu, el vehicle va quedar en el dipòsit fins que el ciutadà va rebre la reclamació de l'impost de 2004 i, en interessar-se per la situació del vehicle, s'assabenta que no s'havia donat de baixa i aleshores es tramita en data 17 de novembre de 2004.

El Servei d'Ingressos acorda la denegació de la petició anul·lació de rebuts, per entendre que com a titular del vehicle el ciutadà és l'obligat al seu pagament, al constar el seu vehicle d'alta fins el 25 de novembre de 2004.

Res a dir respecte la tramitació de l'expedient de retirada, ni tampoc respecte la denegació d'anul·lar els rebuts per part del Servei d'Ingressos, ja que com hem dit, contràriament al que manifesta el senyor A.G.T., no consta cap renúncia del vehicle i si en canvi el pagament de la taxa de la grua i l'autorització de retirada de 16 de juliol de 2001.

És cert que el ciutadà té coneixement de la situació a finals de 2004, però això explica per què la reclamació dels rebuts dels anys 2002 i 2003 no es va poder fer efectiva pel procediment habitual, no esent fins la reclamació del 2004 que es notifica personalment.

No consta ni es pot presumir que renunciés al vehicle l'any 2001, el que obligaria a l'Ajuntament a tramitar-ne la baixa, tal com ell afirma, per això no es pot estimar la seva queixa.

Exp. 77/05

Queixa pel sistema que utilitza la Policia Local pel mesurament del nivell de soroll dels ciclomotors.

Extracte de la resolució: NO ADMESA

Encara avui, la modificació de l'Ordenança de circulació per adaptar-la a la Llei del Parlament de Catalunya no ha estat aprovada i, per tant, mentre aquesta modificació no entri en vigor, el nivell de soroll màxim corresponent a cada vehicle i la forma de fer la mesura és la que estableix la normativa municipal.

La forma de portar a terme la mesura és molt similar en els dos casos i, el que varia substancialment és el nivell màxim de soroll que s'exigeix a cada vehicle, ja que la normativa municipal en fixa uns de concrets i la Llei del Parlament, respecte de les motos, es remet al certificat tècnic, per la qual cosa pot variar d'una moto a una altra.

Igualment, si considera que en aquest cas el nivell de soroll no va ser mesurat correctament, descomptant el nivell de soroll ambient, per exemple, ha de fer al·legacions a la denúncia, dins del termini legal, i tornar a presentar la queixa a aquesta Oficina una vegada hagin estat aquestes resoltes.

Exp. 92/05

Queixa en relació a la manca d'atenció per part de la Policia Local a la seva petició d'intervenció davant un establiment que no disposa dels preceptius fulls de reclamació.

Extracte de la resolució: DESESTIMA/SUGGEREIX.

Es sol·licita la informació corresponent al Servei de Policia Local, el qual informa que no li consta, a la data indicada per la ciutadana, la seva compareixença.

Segons la senyora R.G.G., quan l'establiment li diu que no disposa dels fulls, acudeix a la Policia Local i la deriven al Servei de Consum, on l'informen que tots els establiment tenen l'obligació de disposar dels fulls i que la Policia Local té l'obligació d'intervenir davant qualsevol requeriment ciutadà i aixecar l'acta corresponent.

El Servei de Policia Local informa que l'anterior és l'operativa habitual i afegeix que si es tracta d'un comerç no relacionat amb el joc s'envia l'acta a Consum i si es tracta d'un d'aquest darrer tipus, s'envia directament al Servei Jurídic.

Al no constar en el registre de visites la compareixença de la senyora, no podem saber amb exactitud quina actuació es va o no fer, però no hi ha motiu per dubtar de la versió de la ciutadana.

Per això, no disposant de cap evidència clara, hem de pensar que s'ha de tractar d'un malentès, per això no es pot estimar la queixa, però tot i això, cal **SUGGERIR** que el Servei de Policia Local procuri prendre les mesures adients per a què totes les persones que atenen al públic, coneguin l'operativa d'actuació i funcionament en aquest cas, en els quals s'ha d'aixecar acta a l'establiment i remetre-la on correspongui.

L'intendent major cap de la Policia Local accepta el suggeriment.

SERVEI : PROTECCIÓ CIVIL

1 expedient de queixa	1 queixa no admesa
motiu no admissió queixa	1 no admesa per manca de fonament

Exp. : 36/05

Queixa del titular d'una finca d'una urbanització, a qui se li reclama l'import de la liquidació del cost dels treballs de neteja de les franges de protecció per a la prevenció d'incendis.

Extracte de la resolució: NO ADMESA PER MANCA DE FONAMENT.

Donada les especials circumstàncies de la queixa plantejada i, tot i que aquesta no havia estat presentada prèviament davant l'Ajuntament, vaig decidir obrir el corresponent expedient de queixa, i es va sol·licitar la informació al Servei de Protecció Civil, per tal de valorar després la seva admissió o no a tràmit.

S'ha de partir de la consideració que d'acord amb la legislació vigent, són els propietaris de les finques i els gestors i les juntes de les urbanitzacions, els responsables de la neteja de les franges de protecció aprovades, per a la protecció i prevenció d'incendis.

Igualment, de la informació rebuda de l'esmentat servei, resulta que la finca del promotor de la queixa està situada a la unitat d'actuació denominada Residencial Mataró que es considera inclosa dins de la urbanització La Cornisa. Per això, quan l'Ajuntament de Mataró comprova que les franges de protecció no han estat netejades pels propietaris afectats, acorda procedir a la seva execució subsidiària, repercutint el costos en els propietaris.

L'import total dels treballs és de 50.078,33 € el qual ha repercutit als 249 propietaris afectats, incloses les 11 parcel·les de propietat municipal, resultant un cost individual 201,12 € import notificat al senyor A.O.H. en el seu moment.

Finalment, informa el servei que el promotor de la queixa es pot dirigir al President de La Urbanització La Cornisa, per demanar tota la informació que consideri adient.

Per tot això, facilitada la informació requerida i comunicada al ciutadà a través d'aquesta resolució, acordo l'arxiu d'aquest expedient per entendre que aquesta queixa no té prou fonament.

SERVEI: CIUTAT SOSTENIBLE

2003- 4 expedients de queixa	4 queixes admeses
resolució queixes admeses	1 arxiu per desaparèixer la causa que la va motivar. 1 arxiu per desestiment
	2 pendents de resoldre
2005- 16 expedients de queixa	13 queixes admeses 1 inicial 2 queixes no admeses
resolució queixes	3 estimades amb 2 suggeriments acceptats. 2 desestimades amb 1 suggeriment acceptat. 5 arxiu per desaparèixer la causa que la va motivar. 1 arxiu per resposta del servei. 1 no tramitada per desestiment . 2 pendents de resoldre.
motiu no admissió queixes	1 no admesa per ser anònima 1 no admesa per manca de fonament

Exp. 38/03

Queixa per les molèsties de males olors provinents de la depuradora incineradora de residus situada a la riera d'Argentona.

Extracte de la resolució: ARXIU DE L'EXPEDIENT PER DESESTIMENT.

Sol·licitat el corresponent informe al Servei de Ciutat Sostenible, en resulta que la tramitació de l'expedient en el qual consten diversos informes del Consell Comarcal i del Servei de Manteniment, la depuradora disposa de la corresponent llicència d'activitat i, s'han fet diverses proves en la planta assecadora de fangs, l'Agència Catalana de l'Aigua va proposar l'execució d'un projecte de desortització a l'octubre de 2003, que no ens consta s'hagi executat.

La depuradora depèn del Consell Comarcal del Maresme, de l'Agència Catalana de l'Aigua i de la Incineradora del Consorci pel Tractament de Residus Sòlids Urbans del Maresme, respecte dels quals aquesta Oficina no té cap competència.

A partir de diverses actuacions i controls portades a terme durant l'any 2003, la molèstia es va reduir, però no es va eliminar, fins que el 26 de març de 2004, els Serveis Tècnics Municipals van emetre un informe en el qual consta que no es varen detectar olors en les dues inspeccions efectuades i que s'ha construït un dipòsit anaeròbic per a una millor deshidratació dels fangs, i també està prevista la millora dels tancaments de la nau de centrífugues, considerant la zona on està establerta la indústria del queixant, com de baixa sensibilitat.

Aquest darrer informe i la inexistència de noves queixes, va motivar l'arxiu de l'expedient de denúncia tramitat pel Servei de Ciutat Sostenible, en data 31 de març de 2004, arxiu que consta notificat a l'interessat.

Es va traslladar aquest informe al promotor de la queixa, per tal que manifestés si persistien les molèsties i, si es feia necessari la presentació de la queixa davant el Síndic de Greuges, com a titular de la competència de control, o bé si les mesures correctores fins aleshores adoptades havien estat suficients, sense que s'hagi rebut cap resposta del promotor.

Davant aquesta manca de resposta i, al no constar cap més reclamació, hem d'entendre que el ciutadà ha desistit de la necessitat de continuar aquest expedient, per la qual cosa n'acordo l'arxiu.

Exp. 40/03

Queixa per l'incompliment del decret de tancament en relació a l'activitat de preparació i venda de sorres.

Pendent de resoldre. Se li han imposat diverses multes coercitives, per incompliment dels requeriments municipals. S'inicia l'expedient sancionador.

Exp. 75/03

Queixa per la passivitat de l'Ajuntament en l'aplicació de les mesures correctores.

Pendent de resolució judicial.

Exp. 89/03

Queixa per les molèsties de soroll provinents de l'activitat tèxtil que es desenvolupa a la finca veïna.

Extracte de la resolució: ARXIU DE L'EXPEDIENT PER DESAPARÈIXER LA CAUSA QUE LA VA MOTIVAR.

De la informació rebuda, en resulta que després de diverses denúncies i la intervenció de la Policia Local, es va iniciar l'expedient corresponent i en la primera inspecció realitzada es detecta que l'activitat no està legalitzada i que el nivell de soroll, a partir de la cinquena màquina, supera el nivell permès, per la qual cosa s'acorda requerir al titular de l'activitat que formalitzi el canvi de nom i treballi només en horari diürn.

La tramitació de l'expedient es va allargar a causa de la impossibilitat de poder mesurar de nou el nivell de soroll, a conseqüència de la realització d'unes obres que distorsionaven la situació, però finalment, en data 17 de novembre de 2005, s'ha acordat l'arxiu de l'expedient, amb el vistiplau dels serveis tècnics. El titular de l'activitat s'ha compromès a treballar amb les portes i finestres tancades i només en horari diürn.

Aquest arxiu ha estat notificat al promotor de la queixa, i no consten noves molèsties que, si es presentessin, haurien de comportar, a la vista dels antecedents, el tancament de l'activitat a través del procediment legalment establert a l'efecte.

Per tot això, s'acorda l'arxiu de l'expedient de queixa per considerar que les molèsties sofertes han quedat resoltes, en el ben entès que en cas de presentar-se novament, de cara a la propera primavera, es faria necessària una ràpida i contundent intervenció, a la vista dels antecedents del cas.

Exp. 02/05

Queixa per les molèsties de males olors provinents d'una activitat d'emmagatzematge de pollastres ubicada als baixos de l'edifici, en la qual té acumulades una gran quantitat de bombones de butà.

Extracte de la resolució: ARXIU DE L'EXPEDIENT.

Es sol·licita la informació al Servei de Ciutat Sostenible, i es comprova l'existència d'altres queixes d'altres veïns afectats.

De la informació rebuda, en resulta que després de diverses denúncies i queixes, es va iniciar l'expedient de legalització de l'activitat corresponent i en la primera inspecció realitzada es detecta que l'activitat no està legalitzada, que el seu objecte és l'emmagatzematge de pollastres per a la venda posterior, que s'acumulen 18 bombones de butà i que el gual concedit no és correcte, per tot això s'acorda requerir al titular per a la legalització de l'activitat, i mantenir-la mentrestant tancada.

La tramitació de l'expedient s'ha realitzat correctament, hi han intervingut també el Servei de Benestar Social i la Policia Local, i cal de destacar que el mes de febrer de 2005 es va imposar al titular de l'activitat una multa coercitiva davant de l'incompliment dels requeriments anteriors. Sembla ser que el titular tenia interès a legalitzar l'activitat, però davant l'informe sociosanitari negatiu, del mes d'octubre, es va acordar obrir un expedient de tancament per decret 15 de desembre passat, resultant que el local està tancat. Per això s'ha ordenat que la Policia Local en faci el seguiment.

Per tot això, s'acorda l'arxiu de l'expedient de queixa per considerar que les denúncies dels veïns han aconseguit que l'administració revisés una activitat, es comprovés que estigués legalitzada i, s'acordés el seu tancament per no complir les condicions legalment exigibles, sempre aplicant el procediment establert a aquest efecte, per la qual cosa les molèsties sofertes han quedat resoltes, en el ben entès que en cas de continuar l'activitat, es faria necessària una ràpida i contundent intervenció, a la vista dels antecedents del cas.

Exp. 03/05

Queixa per les molèsties de soroll provinents del local veí en el qual es realitzen activitats musicals.

Extracte de la resolució: ARXIU DE L'EXPEDIENT PER DESAPARÈIXER LA CAUSA QUE LA VA MOTIVAR.

En data 13 de gener de 2005, el senyor LL.M.G.P. presenta una queixa per les molèsties de soroll que va haver de patir la nit del 18 al 19 de desembre de 2004 provinents del local veí.

D'acord amb la reglamentació específica d'aquesta Oficina, el Defensor del Ciutadà no pot admetre a tràmit aquelles queixes sobre les quals l'Ajuntament no s'hagi pogut pronunciar, constant que la reclamació del ciutadà va ser presentada a l'Ajuntament el 31 de desembre de 2004.

Tot i això, vàrem assumir el compromís de fer un seguiment de la reclamació i, de la informació rebuda del Servei de Ciutat Sostenible resulta que el 3 de desembre de 2004, havia estat concedida al local esmentat, llicència d'activitat de sala polivalent, no estant permeses les actuacions musicals, origen en aquest cas de les molèsties denunciades.

Igualment, es va donar trasllat de la reclamació del ciutadà al titular de l'activitat, el qual va manifestar desconeixement d'aquella condició, i es va comprometre a no fer cap més activitat musical o de ball, tot demanant disculpes al veí afectat, fet que va comportar l'arxiu de l'expedient.

Per això, havent quedat resolt la queixa del ciutadà, es procedeix a l'arxiu d'aquest expedient de queixa.

Exp. 06/05

Queixa en relació a la tramitació de diversos expedients de denúncia per sorolls procedents de diversos aparells d'aire condicionat d'activitats veïnes, ja que considera que l'Ajuntament no ha actuat amb suficient diligència i no s'han resolt les molèsties.

Extracte de la resolució: ESTIMA I SUGGEREIX.

L'expedient administratiu inicia per denúncia el 2 d'agost de 2002, on s'exposen les molèsties per soroll procedents dels aparells d'aire condicionat de diverses activitats ubicades als diferents pisos de l'edifici veí, amb el qual comparteix pati de llums. En la corresponent inspecció ocular de data 12 de novembre de 2002, no es detecta brutícia i, el tècnic fa constar que el nivell soroll mesurat en altres expedient no era superior al permès. La promotora al·lega que aquesta mesura es va fer quan no hi havia tants aparells i que no estaven tots en funcionament. Sigui com sigui i, a pesar de la reiteració de la queixa, aquest expedient es va arxivar per decret de 21 de maig

de 2003, encara que per la nova queixa, l'enginyer municipal informa de la legalitat dels aparells.

Consta en la informació rebuda que el servei ja havia tramitat els expedients 00/99 i 000/01 pel mateix motiu, també arxivats.

Pel que fa a l'expedient de denúncia incoat el 21 de juliol i el 5 de setembre de 2004, la inspecció es fa el 15 d'octubre.

En aquesta ocasió el tècnic mesura un nivell de soroll superior al permès, constant la instal·lació d'aparells d'aire condicionat a diversos pisos, i en mancar la llicència de l'activitat del 3r.-1a, el decret de 2 de novembre la requereix perquè legalitzi i redueixi el nivell de soroll.

En l'actualitat l'expedient encara està en tràmit, recentment s'ha requerit totes les activitats de l'edifici per utilitzar els aparells en horari diürn, és a dir, de 8 a 22 hores.

Per tot això, tot i que estrictament la tramitació de les queixes per molèsties de la senyora M.P.H.S. han estat ateses, el cert és que la intervenció dels tècnics per mesurar el nivell de soroll només s'ha produït una sola vegada des de la queixa del mes d'agost de 2002 i referida a una sola de les activitats.

Com és després de les fotografies unides a l'expedient, aquest pati de llums el comparteixen, per una banda, un edifici de veïns i de l'altra un edifici d'oficines, on hi consten censades 11 activitats, de tal manera que els respectius aparells d'aire condicionat individuals, com que no poden ser col·locats a la façana del carrer, s'instal·len en la "façana del darrera".

Aquesta situació, que denuncia la senyora M.P.H.S. com a molesta, pot ser combatuda des de l'Ajuntament, exigint a les diverses activitats que respectin la normativa en relació al nivell de soroll, però no de forma separada cadascuna d'elles, com s'ha fet fins ara, sinó considerant-les com un conjunt, ja que l'aparell d'una d'elles potser no ocasiona molèsties, però sí quan el soroll es suma al dels altres. Per tant és necessari mesurar el nivell global de soroll que suporten els veïns dels habitatges i que prové de tots els aparells de les diferents activitats.

Igualment, hem de suposar que la col·locació dels aparells al pati de llums no està regulada per la Comunitat de Propietaris de l'edifici, cosa que seria convenient que la promotora s'informés de la possibilitat d'actuar contra aquells per la via jurisdiccional civil, en base a la llei catalana d'immissions.

Per això, sens perjudici de mantenir obert aquest expedient de queixa per tal de continuar el control sobre la tramitació de l'expedient fins a la conclusió definitiva, s'ha d'informar a la ciutadana que s'assessori legalment per tal de valorar una eventual actuació davant la Comunitat de Propietaris de l'edifici veí per via jurisdiccional civil i,

SUGGEREIXO que el Servei de Ciutat Sostenible de l'Ajuntament de Mataró consideri la possibilitat d'exigir a les diverses activitats de l'edifici del Camí Ral de Mataró que respectin la normativa en relació al nivell de soroll, però no de forma separada respecte cadascuna d'elles, com s'ha fet fins ara, sinó considerant-les com un conjunt, encarregant que un tècnic mesuri el nivell global de soroll que suporten els veïns dels habitatges procedent de tots els aparells d'aire condicionat de les diferents activitats de l'edifici.

El cap del Servei de Ciutat Sostenible ha acceptat el suggeriment.

Es fa la inspecció tècnica suggerida el dia 6.10.2005 i els Serveis Tècnics Municipals emeten el corresponent informe tècnic el 14.10.2005.

Per decret de 14.10.2005 es requereix a l'empresa J.R. SL que no utilitzi els aparells d'aire condicionat en horari nocturn i es concedeix termini perquè instal·li un programador horari.

El 21.11.2005 s'arxiva l'expedient perquè s'han adoptat les mesures requerides.

Exp. 19/05

Queixa per les molèsties que produeix l'incompliment de l'horari i l'espai concedit per a la terrassa d'un bar.

Extracte de la resolució: ARXIU.

Es va rebre per correu electrònic la queixa presentada per J.F.E. i altres veïns, en relació a les molèsties provinents de la terrassa d'un bar situat als baixos del seu edifici, i aquesta Oficina ja ha intervingut en diverses ocasions al respecte.

Es sol·licita la informació al Servei de Ciutat Sostenible, i en resulta que la llicència de la terrassa per a l'any 2005 es va concedir, imposant com a condicions la col·locació de tacs de goma a les potes de taules i cadires i la limitació de la superfície de la terrassa en 61 m² i 14 taules, distribuïdes de determinada forma.

El mes de juny, els veïns van presentar noves queixes per l'incompliment de l'horari, la qual cosa va ser negada pel titular de l'activitat, per això es recomana als veïns que en aquell cas avisin la Policia Local per tal que aixequi acta.

Finalment, el mes de novembre de 2005, el Servei de Policia Local informa de la inexistència d'intervencions, per la qual cosa s'acorda l'arxiu de l'expedient.

Per tot això, facilitada la informació requerida i comprovada la correcta tramitació de l'expedient de concessió d'autorització per la instal·lació de la terrassa pel 2005, procedeix acordar arxiu d'aquest expedient.

Exp. 24/05

Queixa en relació a la tramitació de l'expedient de denúncia per sorolls procedents de l'activitat veïna, ja que considera que l'Ajuntament no ha actuat amb suficient diligència o rapidesa,

Extracte de la resolució: ESTIMA.

L'expedient administratiu s'inicia per denúncia el 21 de juny de 2004, en el qual s'exposen les molèsties per soroll provinents de l'aparell d'aire condicionat de l'activitat de bar restaurant veïna. A l'acta de la Policia Local de 20 de juny es constaten molèsties principalment provocades pels clients de l'establiment i el moviment de taules i cadires, comprovació que es torna a reproduir el 17 de juliol, no es pot fer la inspecció tècnica fins al 21 de juliol i es quan es comprova que l'activitat té llicència només per horari diürn, i que està donada d'alta de I.A.E i brossa comercial.

En l'acta d'inspecció, el tècnic comprova que l'aire condicionat no compleix amb el nivell de soroll exigut per l'horari nocturn i que les taules i cadires també incompleixen el nivell de soroll, motiu pel qual informa que s'ha de limitar l'horari de l'activitat al diürn i requerir la instal·lació de tacs de goma a les taules i cadires, cosa que s'acorda per decret de 22 de juliol de 2004, degudament notificat al titular de l'activitat el dia 30 de juliol següent.

En aquesta darrera data, el mateix titular aporta la factura acreditativa d'haver insonoritzat el local i manifesta que els tacs de goma han estat posats i, el dia 3 d'agost presenta la mesura del soroll que, diu s'ajusta a normativa, i sol·licita ampliació de l'horari.

Per altra banda, consta que el 25 de juliol, la Policia Local va aixecar acta per molèsties i quan van arribar a l'establiment, la festa s'acaba i el titular acredita, amb fotos, haver insonoritzat el local.

Seguidament, l'expedient continua amb la reiteració de la queixa per l'alt nivell de soroll de l'aparell d'aire condicionat, en data 10 d'agost de 2004, queixa que també presenta una altra veïna pel mateix motiu el 19 d'octubre, per la qual cosa el titular de l'activitat presenta informe tècnic i, el 26 d'octubre es produeix la visita d'inspecció dels serveis tècnics, en què comproven que, efectivament, igual que a la visita anterior, del mes de juliol, el nivell no està encara dins del límits, per la qual cosa informa que cal requerir el titular de l'activitat perquè no utilitzi l'aire condicionat ni l'extractor de 22 a 8 h, cosa que s'acorda i es notifica.

L'1 de gener de 2005, Cap d'Any, el ciutadà torna a queixar-se de les molèsties de soroll procedents de l'establiment, ho comprova la Policia Local, i el titular de l'activitat es justifica dient que es tracta d'una festa familiar, no de clients.

El 31 de gener de 2005, un nou informe tècnic, acredita que l'aire condicionat està aïllat, però que la meitat de les cadires no disposen de tacs de goma, pel que no s'havia donat compliment al requeriment anterior i se li torna a requerir. Es comprova el 8 de març passat, motiu pel qual es procedeix a l'arxiu de l'expedient. E tècnic informa que hi ha hagut un canvi de titular i que el ciutadà promotor de l'expedient confirma la inexistència de molèsties.

Per tot això, tot i que estrictament la tramitació de les queixes per molèsties del senyor. J.B.P. s'han tramitat correctament, considero que la seva durada s'ha allargat més enllà de l'estrictament necessari, ja que en la primera inspecció del 21 de juliol ja es comprova que el nivell de soroll de l'aire condicionat no respecta els nivells permesos en horari nocturn, ni tampoc els respecten les taules i cadires, i es tornen a comprovar les mateixes deficiències en la segona inspecció de data 28 d'octubre, no és fins a la visita del tècnic del 31 de gener de 2005, que es constata que aquest aparell ha estat degudament aïllat, però encara està pendent de col·locar-se els tacs de goma en la meitat de les cadires, el que queda resolt en la visita del tècnic de 8 de març de 2005.

Per això, perquè entenem que un seguiment més acurat de l'expedient hauria comportat una menor duració del tràmit i, per tant, una reducció del temps durant el qual el ciutadà ha hagut de suportar les molèsties de soroll, és pel que estimo aquesta queixa.

Exp. 25/05

Es va rebre per correu una queixa anònima, en relació a les molèsties que pateixen els veïns de la ronda Sant Oleguer de Mataró, a conseqüència dels usuaris de les terrasses dels bars de la zona.

Extracte de la resolució: NO ADMESA PER SER ANÒNIMA.

D'acord amb la reglamentació específica d'aquesta Oficina, el Defensor del Ciutadà no pot admetre a tràmit aquelles queixes que hagin estat presentades de forma anònima.

Per això, s'ha deixat transcórrer un temps, per si l'interessat o interessada s'identificava i s'ha sol·licitat al Servei de Ciutat Sostenible quines persones havien presentat queixes en relació a les molèsties que provoquen els usuaris de les terrasses dels bars de la zona. El cap del Servei informa que no els consta cap denúncia sobre aquest tema en aquesta zona de la ciutat.

Per això, es procedeix a l'arxiu d'aquest expedient de queixa, a l'haver estat presentada anònimament.

Exp. 34/05

Queixa per unes obres a la finca veïna que no respecten la llicència.

Extracte de la resolució: NO TRAMITADA PER DESESTIMENT.

Atès que el 15 de març de 2005 el senyor M.M.T. va presentar una queixa en relació a la concessió d'una llicència d'obres, i posteriorment el mateix interessat demana que no se li doni el tràmit corresponent, s'acorda deixar sense efecte aquest expedient de queixa i procedir-ne a l'arxiu, per desestiment del seu promotor.

Exp. 37/05

Queixa per les molèsties de soroll provinents d'una activitat veïna dedicada a acadèmia de dansa.

Extracte de la resolució: DESESTIMA I SUGGEREIX.

La senyora C.P.P. acudeix a l'Oficina del Defensor del Ciutadà, per derivació de l'assistenta aocial del CAP, per primera vegada el 29 d'octubre de 2004, coincidint per tant amb la tramitació de l'expedient de llicència.

L'expedient de concessió de llicència s'inicia per sol·licitud en data 7 de juliol de 2004, rep l'informe desfavorable en data 18 d'agost per manca de certificat final i de l'homologació de material. L'interessat presenta una altra vegada la llicència el 8 de novembre següent, i rep finalment l'informe favorable en data 1 de desembre de 2004.

De les lectures sonomètriques presentades pel sol·licitant, resulta que a la saleta de l'habitatge de la promotora de la queixa es van obtenir 34,2 dBA i per tant, no superava el màxim de 35 i, al

dormitori, es va obtenir 40,5 dBA, és a dir, no sobrepassava el límit de 3 dBA d'augment sobre el soroll de fons.

No hi ha res a dir de la tramitació de l'expedient de concessió de llicència, ja que s'han respectat tots els tràmits legalment establerts o sigui l'expedient s'ha tramitat correctament, per això no és possible estimar la queixa de la senyora C.P.P.

Però ateses les especials circumstàncies del cas, al tractar-se d'una persona gran que viu sola, que es queixa del nivell de soroll, i que cap tècnic municipal ha tingut intervenció en el mesurament del nivell de soroll, és pel que creiem que cal **SUGGERIR** que el Servei de Ciutat Sostenible, faci les comprovacions oportunes per tal de mesurar el nivell de soroll i vibracions que la promotora de la queixa ha de suportar com a conseqüència de l'activitat veïna i si aquestes sobrepassen o no els límits màxims permesos per l'Ordenança Municipal.

El Cap del Servei informa de l'acceptació del suggeriment i de l'inici de l'expedient de denúncia.

Exp. 39/05

Queixa en relació a unes obres que veïnes de les quals el promotor denuncia que no es tracta una rehabilitació, que s'excedeix el volum i es creen vistes prèviament inexistents.

Extracte de la resolució: ARXIU DE L'EXPEDIENT PER DESAPARÈIXER LA CAUSA QUE LA VA MOTIVAR.

Com que d'acord amb la reglamentació específica d'aquesta Oficina, el Defensor del Ciutadà no pot intervenir metre l'Ajuntament de Mataró no hagi tingut oportunitat de pronunciar-se sobre l'objecte de la queixa, es va demanar al Servei de Ciutat Sostenible la corresponent informació, de la qual en resulta que en data 12 de maig de 2005 es va fer la corresponent inspecció, de la qual es detecta que les obres s'ajusten a la llicència concedida, si bé es va requerir corregir les vistes creades sense autorització.

S'ha mantingut obert l'expedient per fer-ne un seguiment, per la qual cosa una vegada informada de la concessió de la llicència de primera ocupació, s'arxiva l'expedient per haver desaparegut el motiu que la va motivar.

Exp. 45/05

Queixa per correu electrònic en relació a què un pàrquing del centre de la ciutat no té els accessos adaptats per a persones amb minusvalidesa, i considera responsable l'Ajuntament de Mataró.

Extracte de la resolució: ARXIU PER RESPOSTA DEL SERVEI.

D'acord amb la reglamentació específica d'aquesta Oficina, el Defensor del Ciutadà no pot intervenir en aquelles peticions o reclamacions que no hagin estat cursades prèviament a l'Ajuntament de Mataró, però donades les especials circumstàncies del cas, abans de decidir si admetre-la o no a tràmit, es va creure convenient demanar al Servei de Ciutat Sostenible la informació corresponent i la relativa a la llicència del pàrquing en qüestió.

De la informació rebuda, en resulta que la llicència d'activitat va ser concedida l'any 1986, en aquella data la normativa no obligava a disposar d'accessos especials per a minusvàlids, ja que la legislació que estableix aquesta obligació és la Llei 20/1991 de promoció de l'accessibilitat i supressió de barreres arquitectòniques i el decret 135/1995 de desplegament de la Llei i aprovació del Codi d'Accessibilitat, sense que estigui prevista la seva aplicació retroactiva.

Igualment, ens consta que els pàrquings de la plaça de Les Tereses i el de la plaça de Santa Anna, sí disposen d'aquests accessos.

Per això, tot i que la queixa del senyor J.S.M. és plenament comprensible, ja que és del tot desitjable que tots els establiments oberts al públic respectin el Codi d'Accessibilitat, en aquest cas no els és exigible com a obligació, motiu pel qual haig de procedir a l'arxiu d'aquest expedient de queixa.

Exp. 49/05

Per l'execució d'una sentència judicial de l'expedient de queixa 12/01

Pendent de resoldre per estar l'expedient en tràmit.

Exp. 54/05

Queixa per les molèsties de soroll provinents d'una activitat tèxtil ubicada als baixos de l'edifici.

Pendent de resoldre per estar l'expedient en tràmit.

Exp. 65/05

Queixa per les molèsties d'olors i sorolls d'una activitat de pastisseria ubicada a la finca veïna.

Extracte de la resolució: ARXIU DE L'EXPEDIENT PER DESAPARÈIXER LA CAUSA QUE LA VA MOTIVAR.

De la informació rebuda resulta que l'expedient de denúncia s'inicia l'1 d'octubre de 2004 i, tot i que el tècnic va informar desfavorablement i es va dictar el Decret de 28 de gener de 2005 en el qual s'ordena diverses mesures correctores, el problema encara no havia estat solucionat.

En el mes de febrer de 2005 es va requerir el titular de l'activitat per tal de legalitzar el canvi de nom i per col·locar un filtre de fums i olors.

A partir del requeriment d'informació del Defensor del Ciutadà i de la sol·licitud de pròrroga per part del titular i després de diversos controls, finalment s'ha legalitzat l'activitat, mesurat el nivell de soroll que genera i comprovat que s'ha suprimit la xemeneia del forn de pa i s'ha modificat el traçat de la de fregidora, sense que s'hagin reproduït les queixes.

Per això, tot i que la tramitació de l'expedient de denúncia es podria haver tramitat amb més agilitat, s'han respectat tots els tràmits legalment establerts, pel la qual cosa entenc que s'ha solucionat la queixa del ciutadà, i es procedeix al seu arxiu.

Exp. 76/05

Queixa per l'import que ha de pagar en demanar l'ampliació de l'horari del gual.

Extracte de la resolució: NO ADMESA PER MANCA DE FONAMENT.

S'ha rebut una queixa en la qual el ciutadà planteja haver pagat un gual per duplicat i que un vehicle li va privar l'accés al seu gual.

Fetes les comprovacions oportunes el servei informa que l'import que ha pagat és el cost de la tramitació de l'expedient administratiu per modificar l'anterior autorització que era de 12 h i, que s'amplia a 24 h, disposant d'un gual i contra gual de 24 hores davant del seu domicili, la qual cosa no significa el pagament duplicat de la concessió de la llicència.

Per altra banda, respecte al problema que quan un vehicle estacionat li privava l'ús del seu gual i va obligar-la a estacionar a una altra banda, s'ha de lamentar aquesta actuació incívica per part d'un ciutadà. Quan es trobi en una situació com aquesta, el que caldria es avisar la Policia Local, per tal que pugui intervenir la grua i sigui el vehicle infractor el que es retiri del lloc i no pas el seu.

D'acord amb la reglamentació específica d'aquesta Oficina, el Defensor del Ciutadà no pot admetre a tràmit les queixes sobre les quals l'Ajuntament no s'hagi pogut pronunciar, per tant s'arxiva aquest expedient.

Exp. 94/05

Queixa per l'ordre de tancament de la seva activitat, amb la qual està disconforme.

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

De la informació sol·licitada al Servei de Ciutat Sostenible, en resulta que l'expedient es va incoar per la denúncia d'un veí, per excés de soroll. Quan es fa la inspecció es detecta que no disposa de la llicència i que l'activitat supera el nivell de soroll permès per l'ordenança.

El promotor sol·licita diverses pròrrogues. A la inspecció del mes de maig es constata que no s'ha modificat la situació anterior, però finalment el titular de l'activitat demana la llicència i se li concedeix en data 14 de juny de 2005, amb la condició de presentar l'informe ambiental i la resta de documentació que exigeixen les instruccions de l'ordenança.

Davant la manca de presentació de la documentació objecte de condició, es constata que el local està en funcionament i s'obre el tràmit d'audiència prèvia advertint del tancament, la qual cosa s'acorda per Decret de 3 de novembre de 2005, i es comprova que l'activitat ja està tancada a mitjans de mes.

Amb posterioritat, el titular de l'activitat ha sol·licitat diverses pròrrogues fins que finalment acredita haver adoptat les mesures d'insonorització requerides per la qual cosa es dicta decret que permet l'activitat.

Analitzada detalladament la tramitació de l'expedient, no s'hi troba cap defecte, motiu pel qual no es pot estimar la queixa, i comporta l'arxiu de l'expedient.

Exp. 96/05

Segona queixa en relació a la tramitació de l'expedient de denúncia per sorolls procedents d'activitat de bar restaurant veïna.

Extracte de la resolució: ESTIMA I SUGGEREIX.

Després d'obtenir la informació del Servei de Ciutat Sostenible i de fer el seguiment del tràmit, es va acordar l'arxiu de l'expedient, el 10 de març de 2005, ja que els tècnics van comprovar que complia les mesures correctores imposades.

El 18 de juliol de 2005, el promotor es torna a queixar pels mateixos motius, ja que a partir del canvi de titular de l'activitat, ha estat de nou necessària la intervenció de la policia local, en reproduir-se novament les molèsties.

Obtinguda la corresponent informació del Servei a partir de les cinc intervencions policials s'acorda el desarxivar de l'expedient de denúncia.

El que més en sorprèn és que en la nova inspecció tècnica, feta el 20 de setembre passat, es torna a detectar que l'aparell d'aire condicionat, i a més, l'extractor i el muntacàrregues superen els nivells de soroll nocturn permesos, per la qual cosa s'acorda, per resolució de 4 d'octubre de 2005, requerir al nou titular que treballi només en horari diürn.

No entenem com és possible que després de la tramitació d'un expedient de denúncia, arxivat per haver-se corregit els defectes detectats, es tornin a reproduir i els tècnics municipals tornin a comprovar que l'aparell d'aire condicionat, i a més l'extractor i el muntacàrregues, emeten un nivell de soroll superior al permès en horari nocturn, igual com es va comprovar el mes de juliol de 2004.

No ens estranya que el ciutadà pensi que tot torna a començar i que res s'ha solucionat en tot aquest temps.

Per tot això, encara que desarxivar l'expedient de denúncia sigui del tot correcte s'ha d'estimar de nou la queixa. **SUGGERINT** que el Servei de Ciutat Sostenible que, en casos com aquest, en el qual les molèsties s'allarguen en el temps i no es solucionen, tot i les reiterades intervencions dels tècnics i els requeriments municipals, es prenguin les mesures necessàries per fer complir les resolucions administratives dictades, sigui amb la imposició de sancions, a través de l'Ordenança de Civisme vigent o obrint l'expedient de tancament de l'activitat corresponent, per tal de protegir els particulars que no disposen de cap més possibilitat que l'empara de l'administració.

Per altra banda, s'hauria de considerar la possibilitat d'articular alguna mesura en aquests casos en què l'activitat es denuncia reiteradament i es produeix un canvi de titular, per tal que el nou propietari conegui per endavant les mesures correctores pendents de compliment.

Per tal de fer-ho constar en l'informe anual que aquesta Oficina ha de presentar al Ple de l'Ajuntament, cal que es respongui aquest suggeriment, fent constar si és o no acceptat.

El cap del Servei de Ciutat Sostenible accepta el suggeriment.

SERVEI : OBRES

2004 - 1 expedient de queixa	1 arxiu per desaparèixer la causa que la va motivar
2005 - 1 expedient de queixa	1 arxiu per desaparèixer la causa que la va motivar

Exp. : 46/04

Un ciutadà presenta queixa sobre les obres del nou passeig marítim, els punts de llum que s'hi han col·locat, ja que a causa de la poca alçada poden representar un obstacle per als usuaris del passeig.

Extracte de la resolució: ARXIU PER DESAPAREIXER LA CAUSA QUE LA VA MOTIVAR.

Després de presentar la reclamació prèvia al Servei d'Obres de l'Ajuntament, va respondre que no podia estimar la petició fins que el Ministeri de Medi Ambient no entregués formalment les obres a l'Ajuntament de Mataró. Fins aquest moment, no pot valorar la retirada dels punts de llum, i els defectes advertits.

Realitzat els seguiment corresponent, resulta que finalment el Servei d'Obres informa que, recepcionades ja les obres, l'Ajuntament té previst el desmuntar els punts de llum ubicats al passeig Marítim per instal·lar-los en el circuit de cros, obra que està previst portar a terme abans de finalitzar l'any 2005.

Per això, havent estat acceptada la reclamació del ciutadà, sense que sigui necessari continuar el seguiment, s'acorda l'arxiu de l'expedient.

Exp. : 84/05

Queixa en relació a la manca de solució pels danys i perjudicis que ha de patir la comunitat de propietaris de l'aparcament subterrani als voltants del centre cívic produïdes per les obres del Centre Cívic del Pla d'en Boet i de la urbanització dels entorns.

Extracte de la resolució: ARXIU PER DESAPAREIXER LA CAUSA QUE LA VA MOTIVAR.

De la informació facilitada pel Servei d'Obres, consta que en l'acta de recepció de les obres del projecte d'urbanització dels entorns del centre cívic del Pla d'en Boet ja s'hi varen trobar defectes. Més endavant, es va aprovar un informe tècnic en el qual es relacionaven els treballs a realitzar per solventar les humitats de l'aparcament subterrani.

Després de les al·legacions de l'empresa adjudicatària, aquesta va fer algunes intervencions per intentar solucionar la problemàtica, però finalment, en haver-se demostrat ineficaces, en data 20 de gener de 2006, s'ha dictat Decret en què s'aprova inicialment el Projecte executiu d'impermeabilització de la coberta de l'aparcament subterrani als voltants del centre cívic del Pla d'en Boet per resoldre les filtracions existents i sotmetre'l a informació pública.

Per tot això, sens perjudici del seguiment que es pugui realitzar, es considera procedent donar per acabat aquest expedient de queixa, per entendre que, tot i que ha trigat temps, la reclamació de la comunitat promotora de la queixa ha estat degudament atesa per l'Ajuntament de Mataró, i ha desaparegut, per tant, la causa que la va motivar.

SERVEI: MANTENIMENT

5 expedients de queixa	3 queixes admeses 2 queixes inicials
resolució queixes admeses	2 desestimades amb 1 suggeriment acceptat. 1 arxiu per desaparèixer la causa que la va motivar. 1 arxiu per resposta del servei. 1 oberta seguiment

Exp. : 09/05

Queixa per la negativa de l'Ajuntament a la sol·licitud feta que es realitzin les actuacions necessàries per evitar la filtració d'aigua al seu habitatge, que prové del parterre que té adossat a la seva façana.

Extracte de la resolució: DESESTIMA I SUGGEREIX.

Sol·licitada informació al Servei de Manteniment, resulta que ja es va donar resposta a la petició de la promotora de la queixa, i es va considerar que l'obligació de procurar l'estanqueïtat i impermeabilització de les parets dels immobles per evitar filtracions d'aigua i possibles humitats, correspon fer-les als seus propietaris, i se sol·licitava a la ciutadana que el seu tècnic es posés en contacte amb el servei per tal d'aclarir els dubtes existents al respecte.

Amb posterioritat, consta que la promotora va reiterar la seva petició, fent constar que el terraplè va ser omplert amb posterioritat a l'edificació de l'habitatge. Aquesta vegada va contestar el conseller delegat de Serveis Municipals i Manteniment, que va reiterar les anteriors consideracions i va afegir que la construcció de l'habitatge és posterior a la urbanització dels carrers, escales i parterres de la Ciutat Jardí per part de la Caixa Laietana, entre els anys 1948 i el 1950.

Segons consta en la documentació facilitada per la ciutadana, l'expedient de reclamació ha estat resolt, de forma que la companyia asseguradora de l'Ajuntament de Mataró l'ha indemnitzat pels danys i perjudicis ocasionats per les humitats al seu habitatge, per la qual cosa fa estèril la discussió de si la jardineria és o no anterior a la construcció del seu habitatge ja que, ni que sigui tàcitament, s'ha acceptat la responsabilitat de les filtracions.

Aquesta acceptació comporta la necessitat que l'Ajuntament de Mataró prengui les mesures necessàries per evitar les filtracions a l'habitatge de la promotora de la queixa, per evitar que es continuï produint i es presentin futures reclamacions i indemnitzacions.

Per això s'arxiva aquest expedient de queixa, ja que ha estat tramitada i contestada la petició de la ciutadana, si bé cal SUGGERIR que el Servei de Manteniment de l'Ajuntament de Mataró valori la possibilitat d'adoptar les mesures que es considerin més adequades per evitar la filtració d'aigua a l'habitatge a través de la jardineria i futures reclamacions i indemnitzacions, sigui impermeabilitzant-la, pavimentant-la o procurant el seu desguàs.

Aquest suggeriment ha estat acceptat pel cap del Servei de Manteniment, i s'ha comunicat que els treballs per solucionar el problema s'executaran abans de finalitzar l'any.

Exp. : 10/05

La senyora D.B. presentava una queixa en relació a la lentitud per a la connexió de la presa d'electricitat al seu domicili ja que l'Ajuntament condiona la concessió de la llicència al soterrament d'una línia elèctrica.

Extracte de la resolució: ARXIU PER RESPOSTA DEL SERVEI.

El Servei informa que la llicència concedida a l'empresa subministradora estava condicionada al soterrament de la línia i a la retirada de la vella, per això l'empresa va comunicar que el soterrament havia d'anar a càrrec dels usuaris o de l'Ajuntament. Per aquest motiu el servei va sol·licitar a Fecsa Endesa la presentació del corresponent pressupost i després de l'estudi, el Servei de Manteniment decideix no estimar-lo, per la qual cosa han decidit la suspensió de la condició de la llicència, lliurant la corresponent targeta verda per començar les obres.

Les obres s'han realitzat i el subministrament de llum a l'habitatge ja s'ha regularitzat, per això, s'arxiva aquest expedient de queixa en haver-se solucionat.

Exp. : 26/05

Es rep una queixa per correu electrònic en relació a la contínua realització d'obres a la via pública concretament a la ronda O'Donell de Mataró.

Extracte de la resolució: ARXIU PER RESPOSTA DEL SERVEI.

D'acord amb la reglamentació específica d'aquesta Oficina, el Defensor del Ciutadà no pot intervenir en aquelles peticions o reclamacions que no hagin estat cursades prèviament a l'Ajuntament de Mataró, motiu pel qual la petició del ciutadà es va derivar al Servei de Manteniment. Aquest informa que en el número 93 de la ronda O'Donell, entre l'avinguda Puig i Cadafalch i el carrer Pompeu Fabra, al costat de muntanya, no s'ha donat cap llicència de rases durant l'any 2004, ni s'ha fet cap obra per part del Servei de Manteniment, ni consta cap obra feta per les companyies subministradores, encara que s'està realitzant la reforma de l'enllumenat d'aquell tram.

Es trasllada al ciutadà la resposta emesa pel servei i s'arxiva aquest expedient de queixa.

Exp. : 40/05

Queixa en relació la insuficient il·luminació existent al carrer Major, provocada pel fet que els arbres tapen els llums instal·lats. Ja ho ha posat en coneixement del Servei de Manteniment de l'Ajuntament de Mataró i l'han informat de la manca de pressupost i l'existència d'actuacions més urgents.

Extracte de la resolució: EL SERVEI RESPON PERÒ L'EXPEDIENT DE QUEIXA CONTINUA OBERT PER FER-NE EL SEGUIMENT.

Donades les especials circumstàncies de la queixa plantejada i, tot i que aquesta no havia estat presentada prèviament davant l'Ajuntament, vaig decidir obrir el corresponent expedient, i sol·licitar la informació al Servei de Manteniment per tal de valorar després la seva admissió o no a tràmit.

Sol·licitada aquesta informació el Servei informa que ja tenen constància del problema, però que en aquests moments, de la mateixa manera que li vam comunicar al promotor de la queixa, no hi poden actuar per haver d'atendre necessitats més imperioses i que ja ho tenen en compte per fer-ho quan el pressupost els ho permeti.

De totes maneres, però, informen que també ho tenen en compte a l'hora de planificar les campanyes de poda anual de l'arbrat viari.

Per això, donades les especials circumstàncies del cas, tot i que s'ha contestat la reclamació del ciutadà, l'expedient queda obert per tal de fer-ne el seguiment.

Exp. : 55/05

Queixa en relació a l'import de la liquidació per danys i perjudicis per la manipulació sense permís d'un punt de l'enllumenat públic, com a conseqüència de l'enderroc de l'edifici, a la façana on estava col·locat.

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

De l'expedient en resulta que l'empresa adjudicatària del servei de l'enllumenat públic informa el 7 de gener de 2005 que al núm. 40 del carrer Nou ha desaparegut un punt de llum. El Servei comprova que en aquesta finca s'han concedit una llicència d'enderroc i una d'edificació.

Girada la liquidació pel concepte de danys i perjudicis per l'import de 1.876,26 € la qual es notifica al ciutadà, aquest hi presenta alegacions i manifesta que desconeixia l'obligació de demanar llicència per manipular el punt de llum, ja que cap dels professionals que intervenen a l'obra no l'havia advertit i que la manipulació l'ha feta l'empresa encarregada de l'enderroc. Manifesta que advertit de la situació ho ha posat en coneixement d'una empresa que ha tornat a instal·lar el punt de llum i que considera excessius el metres de cablejat previstos. A partir d'aquestes alegacions el tècnic fa una nova proposta, que ascendeix a 1.221,98 €, ja que el punt de llum s'ha recuperat.

Es dicta el decret pel qual s'acorda requerir al ciutadà l'import de 1.221,98 € pel concepte de danys i perjudicis a béns de domini públic, resolució que no és recorreguda.

La queixa no es pot estimar en haver-se tramitat correctament l'expedient administratiu i no puc pronunciar-me respecte a la correcció dels preus de les diferents partides de la liquidació, perquè es tracta de la quantificació d'una qüestió tècnica.

SERVEI: SERVEIS MUNICIPALS

1 expedient de queixa	1 queixa admesa
resolució queixes admeses	1 arxiu per desaparèixer la causa que la va motivar.

Exp. : 41/05

Queixa en relació les molèsties per soroll que han de patir els veïns com a conseqüència del servei de recollida de brossa i voluminosos, la qual cosa ja s'ha comunicat als Serveis Municipals de l'Ajuntament de Mataró, sense que s'hagi solucionat.

Extracte de la resolució: ARXIU PER DESAPARÈIXER LA CAUSA QUE LA VA MOTIVAR.

Donades les especials circumstàncies de la queixa plantejada i, tot i que només s'havia presentat per telèfon a l'Ajuntament, es va decidir obrir el corresponent expedient de queixa.

El servei, que ja tenia constància del problema, informa de les actuacions i canvis realitzats, per reduir les molèsties als veïns i millorar el funcionament del servei per adequar-lo als requeriments de les plantes de tractament.

Segons el servei, es tracta d'una cruïlla complicada, amb poques possibilitats alternatives per reduir l'impacte; s'hi ha implantat canvis en els horaris i freqüències de les diferents recollides, procurant separar els horaris i dies de recollida per evitar acumulacions que, tot i que no eliminaran totalment les molèsties, confien que quedaran reduïdes. També estan oberts a cercar noves solucions més efectives i requerir a les companyies de recollida per extreure les precaucions i minimitzar-les.

Per això, esperant que els canvis adoptats redueixin les molèsties als veïns i, tot i que la resposta s'ha produït amb cert retard, acordo l'arxiu de l'expedient de queixa traslladant aquesta informació al ciutadà.

SERVEI: BENESTAR SOCIAL, SALUT I CONSUM

3 expedients de queixa	2 queixes admeses 1 queixa inicial
resolució queixes admeses	1 arxiu per desaparèixer la causa que la va motivar. 1 arxiu per resposta del servei
	1 pendent de resoldre

Exp. : 17/05

Queixa per la situació de degradació en que es troba el Mercat del Pilar

Pendent de resoldre per estar l'expedient en tràmit.

Exp. : 73/05

Queixa per la comunicació rebuda del Servei de Salut Pública de l'Ajuntament de Mataró, en la qual se l'informa de l'obertura de l'expedient amb motiu de les denúncies interposades per diversos veïns del seu immoble per les molèsties d'olors i soroll produïdes per un gall que té al terrat de casa seva.

Extracte de la resolució: ARXIU PER DESAPARÈIXER LA CAUSA QUE LA VA MOTIVAR.

El senyor R.L.R. no està d'acord amb l'escrit rebut, i se li recomana que presenti al·legacions, ja que d'acord amb la reglamentació de l'Oficina, el Defensor del Ciutadà no pot admetre a tràmit aquelles queixes sobre les quals l'Ajuntament no s'hagi pogut pronunciar.

El 14 de febrer de 2005, el senyor R.L.R. presenta la queixa perquè no ha obtingut cap resposta a les seves al·legacions, si bé un inspector va visitar al seu domicili el mes d'agost de 2004.

Es sol·licita la informació al Servei de Benestar Social, Sanitat i Consum el qual informa que la inspecció va ser del tot correcta, motiu pel qual s'arxiva l'expedient. El ciutadà no ha rebut la notificació de l'arxiu, i ha caducat la notificació enviada per correu ordinari.

Per tant, complert el compromís de fer un seguiment de la reclamació i, atenent l'arxiu de l'expedient instruït pel Servei de Benestar Social, Sanitat i Consum es considera resolta la queixa inicial i s'arxiva l'expedient de queixa.

Exp. : 91/05

Queixa en relació a l'augment del preu que ha experimentat el programa "xec servei" ofert per l'Ajuntament de Mataró.

Extracte de la resolució:

Tot i que d'acord amb la reglamentació específica d'aquesta Oficina, el Defensor del Ciutadà no pot admetre a tràmit aquelles queixes sobre les quals l'Ajuntament no s'hagi pogut pronunciar, ateses les circumstàncies es va recollir la reclamació, sol·licitant informació al Servei de Benestar Social.

De la informació rebuda en resulta que, efectivament, tal com manifesta la ciutadana, el preu de l'hora d'aquest servei, ha sofert un augment de 2 € que representa al voltant d'un 20 %.

Certament, si s'analitza només des del punt de vista de cost, sense cap més consideració, un augment del 20 % s'ha de considerar massa elevat, però segons el Servei, l'augment ha coincidit amb el nou concurs d'adhesió de les empreses, vigent a partir de primer d'octubre de 2005.

En l'anterior concurs, el preu fixat per hora, pel servei de treballadora familiar era de 10'24 € impostos, despeses de desplaçament i materials inclosos i, 7'95 € en el cas de l'auxiliar.

En el darrer concurs, els preus han quedat fixats en 10'18 € en el cas de l'auxiliar i 12'35 € en el de la treballadora familiar, mantenint-se evidentment els dos tipus d'aportació de l'Ajuntament, segons el cas, subvencionat totalment o parcialment.

Finalment, cal fer constar que la darrera motivació d'aquest augment, té la seva raó de ser en la celebració del nou concurs i en el fet que el preu just fixat per l'Ajuntament, procura incloure una millora de la qualitat del servei i els costos reals de les empreses adherides, garantint la seva solvència.

Per tot això, entenem que la queixa no es pot admetre a tràmit, atesa la informació facilitada pel Servei de Benestar Social, però cal demanar a l'Ajuntament que sigui sensible als efectes d'aquests tipus de canvis davant els usuaris i els mantingui del tot informats i es justifiquin els motius que aconsellen qualsevol canvi de tarifes.

INSTITUT MUNICIPAL D'EDUCACIÓ

2004- 1 expedient de queixa	1 queixa traslladada al Síndic de Greuges de Catalunya
2005- 1 expedient de queixa	1 queixa admesa
resolució queixes admeses	1 estimada amb 1 suggeriment acceptat.

Exp. : 48/04

Els pares d'un nadó presenten una queixa en relació al fet que les escoles bressol municipals no ofereixen la totalitat de places permeses per la llei, i en conseqüència una trentena d'infants, inclòs el seu fill es queden sense plaça, i que tenint en compte la normativa aquestes escoles haurien d'oferir més places de les que realment ofereixen.

Extracte de la resolució: TRASLLADADA AL SÍNDIC DE GREUGES.

Es demana informació a l'Institut Municipal d'Educació el qual exposa que els promotors de la queixa també l'havien presentat al Síndic de Greuges de Catalunya. Per aquest motiu s'ha optat per no tramitar-la en espera de la resolució del Síndic.

Es va sol·licitar al Síndic de Greuges informació sobre el tràmit donat a la queixa, el qual envia la informació que va requerir a l'Ajuntament de Mataró perquè justificués el nombre inferior de les places ofertes a l'escola bressol municipal. Per aquesta raó l'Institut Municipal d'Educació informa detalladament dels motius pels quals l'oferta de places és inferior al que estableix el Reial decret 1004/1991, amb la qual cosa es tanca l'expedient. Per aquest motiu s'arxiva aquesta queixa.

Exp. : 72/05

Queixa rebuda per correu electrònic, en relació a la sol·licitud per part de l'Institut Municipal d'Educació de la declaració de renda per a formalitzar la inscripció del seu fill a una escola bressol. Considera que aquesta petició vulnera els seus drets constitucionals i no s'acredita la deguda protecció de les dades, disconformitat que va fer palesa verbalment, sense que la manca d'aquesta documentació tingui efectes respecte la inscripció sol·licitada.

Extracte de la resolució: ESTIMA I SUGGEREIX.

Es sol·licita la informació a l'Institut Municipal d'Educació, el qual informa que és cert que es demana la declaració de la renda, com a document necessari per formalitzar la matrícula, però que es requereix en els casos en què s'al·legui ser beneficiari de la prestació econòmica de la renda mínima d'inscripció o als efectes de la subvenció de les guarderies infantils laborals.

Sigui com sigui, el cert és que en l'imprès que s'entrega als ciutadans interessats en la inscripció d'un fill o filla a una escola bressol municipal hi consta com a document necessari per a formalitzar la matrícula, al núm. 6, la declaració de renda o document anàleg de les persones físiques corresponents a l'exercici fiscal anterior, document que no és exigible, d'acord amb la normativa vigent, per a la preinscripció i matrícula dels infants, excepció feta dels beneficiaris de la renda mínima d'inscripció o del cas de les guarderies infantils denominades laborals.

En el cas del promotor de la queixa la manca de presentació d'aquest document no ha impedit formalitzar la preinscripció, però és evident que la seva petició, sense concretar ni facilitar informació complementària, pot donar lloc a malentesos i es presta a confusió.

Per això, per considerar insuficient la informació continguda en la relació de documents necessaris per formalitzar la matrícula de les escoles bressol que requereix l'Ajuntament de

Mataró, s'estima aquesta queixa **SUGGERINT** que l'Institut Municipal d'Educació modifiqui el contingut de la relació, per evitar futurs malentesos i confusions, especificant els casos en els quals la declaració de renda o documents equivalents són necessaris, fent referència als beneficiaris de la renda mínima d'inserció i les denominades guarderies d'infants laborals.

El director de l'Institut Municipal d'Educació respon al suggeriment comunicant que en la informació pública sobre el tràmit de matriculació es farà constar de manera explícita aquesta circumstància, per la qual cosa es considera el suggeriment acceptat.

PATRONAT MUNICIPAL DE CULTURA

1 expedient de queixa	1 pendent de resoldre
-----------------------	-----------------------

Exp. : 66/05

Queixa per les molèsties de soroll provinent de les colles que tornen ha assajar a Can Marfà, després d'haver-hi la resolució a una altra queixa, pel mateix motiu, en la qual es va acceptar el suggeriment i varen traslladar els assajos a un altre local.

S'estan fent reformes per acondicionar l'espai i queda pendent de resoldre.

Exp. : 74/04

Un ciutadà exposa la seva queixa en relació al retard en el pagament d'una subvenció per part de la Direcció General d'Arquitectura i Habitatge depenent del Departament de Política Territorial i Obres Públiques de la Generalitat de Catalunya.

Donada les especials circumstàncies de la queixa plantejada i, tot i que aquesta Oficina no té competència sobre l'administració autonòmica, es va remetre a la Direcció General d'Arquitectura i Habitatge, la corresponent sol·licitud d'informació, petició que no ha estat ni tan sols contestada, tot i constar-nos l'avís d'arribada.

Per això, s'acorda procedir a l'arxiu de l'expedient, deixant constància de la manca de resposta de la Direcció General d'Arquitectura i Habitatge depenent del Departament de Política Territorial i Obres Públiques de la Generalitat de Catalunya.

Exp. : 88/04

Per correu electrònic es rep un escrit d'un estudiant de 2n d'ESO en el qual manifesta la seva preocupació per la poca vigilància policial als barris de Rocafonda i el Palau, una de les zones més conflictives de la ciutat, on es localitza una taxa d'immigració respectable, i que els joves nous n'insultaven i amenaçaven

Per altra banda, es queixava pels insults que havia rebut per part d'una professora de la seva escola, que segons deia, no només anaven dirigits a ell, sinó també a altres alumnes.

Vist que es tractava d'un menor i que la competència del Defensor del Ciutadà és exclusivament municipal es va traslladar la queixa al l'Adjunt per a la Defensa dels Drets dels Infants i Adolescents de l'Oficina del Síndic de Greuges de Catalunya, la qual cosa es va comunicar a l'interessat.

Posteriorment informa que havia intentat comunicar amb l'adolescent en diverses ocasions però va resultar impossible contactar-hi, motiu pel qual va entendre que potser el menor no volia continuar expressant el seu malestar per aquesta via o que ha trobat algun altre tipus d'ajuda, fet que dóna lloc a l'arxiu d'aquest expedient.

Exp. 11/05

Un ciutadà presenta una queixa a l'Oficina del Defensor del Ciutadà de Mataró, en relació a la tardança en reconèixer la represa de la prestació per desocupació sol·licitada en data 10 de desembre de 2004, ja que el Servei d'Ocupació de Catalunya l'informa que el pagament se li farà efectiu en el mes de març.

Al no ser competent per resoldre aquest tipus de queixa, s'envia al Síndic de Greuges de Catalunya, perquè li doni el tràmit corresponent. El Síndic informa que per motiu de competència va trametre la queixa al Defensor del Pueblo.

En data 3 de juny de 2005 el Defensor del Pueblo emet la resolució de la queixa, argumentat que la tardança en reconèixer la represa de la prestació sol·licitada, és ajustada a dret, ja que el termini legalment establert per a la resolució de les prestacions per desocupació és de tres mesos. En aquesta resolució també informa que la Institució del Defensor del Pueblo, havia recordat a l'INEM la necessitat d'actuar amb la màxima eficàcia i agilitat, així com el deure d'informar de la possibilitat de sol·licitar bestretes sobre el dret de les citades prestacions.

En haver-se respost la queixa s'arxiva aquest expedient.

Exp. : 71/05

El Defensor del Vilatà/Vilatana d'Argentona envia una queixa d'una veïna d'Argentona i de vint-i-set usuaris més de la línia d'autobusos de Mataró a Granollers en relació al perjudici que els representa la modificació del recorregut del servei, el qual repercuteix negativament en l'horari d'entrar a la feina.

Donada les especials circumstàncies de la queixa tot i que aquesta Oficina no té competència sobre l'administració autonòmica, es va remetre al Departament de Trànsit de l'empresa Barcelona Bus, el qual informa que els horaris vigents són els autoritzats per la Direcció General de Ports i Transports, que s'ha iniciat una fase d'estudi que recollirà les queixes formulades per tal de presentar una proposta a la DGPT augmentant-ne la velocitat comercial. Si continuen els perjudicis als usuaris es sol·licitarà un estudi de viabilitat en el canvi d'horari. En aquest cas serà necessari un informe favorable dels ajuntaments de les poblacions afectades per tal de presentar un estudi que pugui ser apreciat per la DGPT.

Es tramet aquest informació al Defensor del Vilatà/Vilatana d'Argentona i s'arxiva l'expedient.

Exp. : 97/05

La senyora M.P.D.O. presenta una queixa per no haver estat admesa al curs d'informàtica que imparteix l'Associació del Casal de la Gent Gran del Parc i perquè es considera discriminada envers els altres alumnes del curs a causa de la seva visió deficient.

D'acord amb la reglamentació específica d'aquesta Oficina del Defensor no pot admetre a tràmit les queixes que no corresponguin a l'actuació de l'Ajuntament però donades les especials circumstàncies de la queixa i atès que aquesta associació té un conveni signat amb l'Ajuntament de Mataró, es va considerar oportú comunicar al president de l'Associació la presentació d'una queixa per part d'una sòcia del casal.

El responsable de l'entitat informa que ja té coneixement de la situació generada i que la senyora M.P.D.O., pels seus coneixements, li correspondria un altre nivell que no es dona en els cursos de l'Associació, impartits per voluntaris.

Es tramet la informació a la promotora de la queixa, la qual informa que ja s'ha matriculat en un altre centre, per la qual cosa s'arxiva la queixa.

6.- SUGGERIMENTS PENDENTS DE RESPOSTA		
Núm. expedient	ACORD	RESPOSTA

SUGGERIMENTS AL PLE DE L'AJUNTAMENT DE MATARÓ

84/03	ACORDO: SUGGERIR al Ple de l'Ajuntament de Mataró que estudiï la possibilitat de retornar la taxa de grua, quan 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, i quedi la presumpta infracció sense sanció o es declari prescrita.	S'accepta el suggeriment i es dicta decret 3737/2005 de 28 d'abril.
90/03	ACORDO: SUGGERIR al Ple de l'Ajuntament de Mataró que estudiï la possibilitat de recomanar als tots els Serveis i a l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona que abans de procedir a qualsevol notificació al ciutadà per via de edictes, comprovin el seu domicili en el Padró d'Habitants, on dirigiran, amb caràcter previ a l'edecte, la notificació o acte de què es tracti.	S'accepta el suggeriment i es dicta decret 3737/2005 de 28 d'abril.

SERVEI : SECRETARIA

51/04	ACORDO : Estimar la queixa presentada en relació a la manca tramitació de la reclamació patrimonial pels danys i perjudicis soferts a conseqüència de la filtració d'aigua o humitat, procedent d'una jardinera o parterre adossat a una paret de casa seva, per entendre que l'expedient no ha estat correctament tramitat ni resolt expressament dins del termini legal i SUGGERIR a la Secretaria General de l'Ajuntament de Mataró la necessitat de procedir a resoldre l'expedient de forma expressa i motivada, valorant totes les circumstàncies concurrents en la reclamació, defugint de l'aplicació del silenci administratiu.	En la documentació facilitada per la ciutadana, l'expedient de reclamació ha estat resolt de forma que la companyia asseguradora de l'Ajuntament de Mataró l'ha indemnitzat pels danys i perjudicis ocasionats per les humitats al seu habitatge, per la qual cosa fa estèril la discussió de si la jardinera és o no anterior a la construcció del seu habitatge ja que, ni que sigui tàcitament, s'ha acceptat la responsabilitat de les filtracions.
--------------	--	---

SERVEI JURÍDIC ADMINISTRATIU DE VIA PÚBLICA

27/04	En la resolució dictada es va estimar la queixa, en el sentit de considerar l'existència de la confusió denunciada, suggerint al Servei de Ciutat Sostenible que valorés l'existència de contradicció entre la condició núm. 18 de l'autorització i la descripció continguda en el croquis del revers del mateix document, suggeriment que ha estat acceptat per aquell servei, reconeixent la confusió creada, segons consta en la resposta del cap del	El cap del Servei Jurídic Administratiu de Via Pública no accepta el suggeriment ja que amb la instrucció desenvolupada queda acreditada l'existència d'una ocupació de la via pública per un element auxiliar d'obres no emparat en la única llicència atorgada de reserva de càrrega i
--------------	--	--

	Servei.	descàrrega en virtut de la qual l'espai té una funcionalitat expressa que amb la ubicació de sacs i contenidors d'obra es desvirtua.
80/04	<p>ACORDO : Desestimar la queixa presentada per entendre que el procediment ha estat tramitat d'acord amb el que estableix la llei a l'efecte.</p> <p>Que a la vista que el vehicle del promotor de la queixa, amb posterioritat a la data de la infracció, va obtenir autorització per circular per la zona on va ser denunciat, cal SUGGERIR que el Servei Jurídic Administratiu de Via Pública, valori la possibilitat de revisar la imposició de la sanció, atesa aquesta nova circumstància.</p>	El cap del Servei Jurídic Administratiu de Via Pública no accepta el suggeriment atès que la valoració de les circumstàncies concurrents han d'efectuar-se en el moment de la infracció i aquestes van ser objecte d'estudi, en funció del qual es va adoptar la resolució.
SERVEI: CIUTAT SOSTENIBLE		
41/03	<p>ACORDO: Estimar la queixa en relació a la manca d'execució del decret del Servei de Medi Ambient de data 3 de febrer de 1999, en el qual s'ordenava, 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.</p> <p>Les anteriors consideracions fan necessari SUGGERIR al Servei de Llicències de l'Ajuntament de Mataró que doni el tràmit que correspongui a l'expedient i executi el decret de 3 de febrer de 1999, i dugui a terme els tràmits necessaris per al cessament de l'activitat il·legal, sobretot tenint en compte el temps transcorregut.</p> <p>Igualment, cal RECORDAR al Servei de Llicències de l'Ajuntament de Mataró el deure legal de respondre totes les peticions dels ciutadans i executar les seves decisions, fins i tot a través de l'execució subsidiària.</p>	El Servei informa que s'està estudiant la imposició de multa per infracció urbanística.
27/04	<p>ACORDO : Estimar la queixa en relació amb l'expedient de denúncia per ocupació de via pública tramitat pel Servei de Mobilitat per col·locar un sac de runa, en la qual s'indica la confusa informació continguda en l'autorització d'ocupació de la via pública relacionada amb la llicència d'obres majors, per entendre que, efectivament, la redacció del condicionat i el croquis d'aquesta autorització eren contradictoris i podia induir a confusió. Per això cal SUGGERIR que el Servei de Ciutat Sostenible revisi el contingut i croquis de l'autorització per ocupació de l'espai públic relacionada amb la llicència d'obres majors per tal de valorar la possible contradicció existent entre la condició núm. 8 i la descripció continguda en el croquis del revers i si aquesta va poder induir a confusió al ciutadà i, si així fos, sol·licitar al Servei de Mobilitat l'anul·lació de la sanció imposada, amb retorn de la quantitat satisfeta per aquest concepte.</p>	El cap del Servei de Ciutat Sostenible admet que en el croquis que figurava en el revers del document hi havia grafiat un contenidor i podria produir confusió. Es Traslada al Servei Jurídic de Via Pública i el cap del servei no accepta el suggeriment.

núm. expedients inclosos els pendents	no tramitat desapareix causa	trasllat Síndic	no admeses/arxiu								pendent	resposta suggeriment inclosos els pendents d'anys anteriors		
				estima				dese:stima						
					amb recordatori	amb recomanació	amb suggeriment		amb recordatori	amb suggeriment			acceptat	rebutjat
1				1										
1				1										
4	2		1					1						
												1		
7	1			3			3	3				3		1
3				3			4					3		1
1				1			1					1		
15	3		1	7			8	4				8		2
11	2		8	1			1					1		
4			1					3		1		1		
41	3			18	1	2	20	18	1	3	2	6	13	7
1			1											
57	5		10	19	1	2	21	21	1	4	2	8	13	7
2	2													
20	6		5	3			2	2		1	4	4		1
22	8		5	3			2	2		1	4	4		1
5	1		2					2		1		1		
1	1													

6	2		2	3				2		1				
3	1										2			
2		1		1			1					1		
1											1			
6	1	1		1			1				3	1		
5		2	3											
112	19	3	21	31	1	2	32	29	1	6	9	22	13	10

8 .- EXTRACTE DE LES INTERVENCIONS SENSE EXPEDIENT

SERVEI: INGRESSOS				
074/05	Ha fet la petició de devolució d'ingressos i encara ni li han contestat.		L'Administració té un termini per respondre, que encara no ha finalitzat.	Exp. 38/05
076/05	Ha demanat la bonificació de l'impost de vehicles amb una antiguitat superior a 25 anys.		Se l'informa que l'impost devenga l'1 de gener. Cal esperar la resposta a la seva petició	Exp. 47/05
249/05	Per la diferència de l'import de l'IBI, d'un local respecte de l'any anterior.	Cadastre informa que tributava com a magatzem. Ara hi ha un centre mèdic. Se li ha notificat la variació del valor.		Tancat
255/05	Des que va comprar el local paga l'IBI complert, és titular d'una part.	Cadastre informa que ja s'ha presentat l'imprès el 902 per la segregació.	L'Administració té un termini per respondre, que encara no ha finalitzat.	Exp. 80/05
290/05	Està de lloguer i li cal saber la referència cadastral de la finca per a la declaració de renda.	L'OFIAC facilita la informació que es trasllada al ciutadà.		Tancat
422/05 439/05 501/05	Consulta sobre el nou valor cadastral que s'ha aplicat a la seva finca.	A l'Oficina d'Informació Cadastral.		Tancat
505/05	Per l'import de la brossa comercial		Se l'informa del canvi que s'ha produït en el tema de recollida de la brossa comercial.	Tancat
SERVEI: SECRETARIA				
068/05	Ha patit una caiguda a la via pública amb lesions. Això li ha privat de fer una entrevista de feina que tenia concertada pel mateix dia i arran dels danys no ha pogut realitzar les pràctiques que tenia previstes en una empresa. Vol demanar danys i perjudicis.	Al Servei d'Orientació Jurídica.		Tancat
265/05	Ha patit una caiguda a la via pública amb lesions. L'Ajuntament ha desestimat la seva reclamació patrimonial.	Al Servei d'Orientació Jurídica.	Si vol presentar queixa el Defensor revisarà el procediment. Pot iniciar un recurs Contenciós Administratiu.	Tancat
315/05	Per una caiguda a la via pública s'ha lesionat amb uns vidres que eren al costat del contenidor de la brossa.		Ha de fer reclamació patrimonial.	Tancat

364/05	Com a conseqüència d'haver-hi un esvoranc al paviment el seu vehicle ha resultat danyat.		Ha de fer reclamació patrimonial.	Tancat
535/05	La grua li ha retirat el vehicle, causant-li desperfectes. Ha fet parte a la companyia d'assegurances.		El perit de la companyia li ha de fer el peritatge. A través del la companyia es podrà fer la reclamació patrimonial	Tancat
544/05	Ha patit una caiguda a la via pública amb lesions.		Ha de fer reclamació patrimonial.	Tancat
SERVEI: SISTEMES D'INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS				
238/05	Ha permès que un amic s'empadroni al seu domicili i ara ja no hi viu però continua empadronat i no el pot donar de baixa. Aquesta situació li comporta que no pot accedir a l'ajuda pel lloguer.	El Servei informa que cal que tramitar aquesta demanda per escrit.	Es trasllada al ciutadà.	Tancat
SERVEI: OFICINA D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ				
298/05	Considera que arran d'una informació deficient de l'Oficina d'Atenció al Ciutadà no se li ha facilitat la tarja per accedir a la zona restringida a la data indicada i no pot fer el trasllat el dia que tenia previst, amb les molèsties i el perjudici que això li provoca.		Caldria presentar la queixa formalment.	Tancat
SERVEI: RECURSOS HUMANS				
163/05	Per correu electrònic un ciutadà exposa que s'ha presentat a la convocatòria d'una plaça de peó. Reuneix les condicions que estableixen les bases i no apareix en la relació d'admesos. Des de Recursos Humans li diuen que és un error i que sortiran les llistes rectificades. Demana que ha de fer.		Cal esperar la correcció de les llistes. Quan surten l'error ja està esmenat i està relacionat a la llista d'admesos.	Resolt

ORGANISME DE GESTIÓ TRIBUTÀRIA DE LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA				
054/05	Té un avis d'embarg d'una denuncia de trànsit, com a titular del vehicle. Al rebre la notificació de la sanció no va fer al·legacions indicant que el conductor era el seu fill.		Si no liquida l'import del requeriment l'embarg és farà efectiu. Li ha de reclamar l'import al seu fill.	Tancat
184/05	Tal com se li notifica per la devolució d'ingressos s'ha de dirigir a l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona amb les dades que se li demanen.		Se l'indica on ha d'anar i quina és la documentació que li demanen.	Tancat
247/05	Té un rebut per pagar i li ha passat la data del termini.		A l'Organisme de Gestió Tributària li faran un de nou.	Tancat
256/05	No ha rebut la notificació de la sanció i li ha passat el termini per pagar amb bonificació. Ha fet recurs.		Cal esperar la resposta. Pot presentar queixa.	Tancat
282/05	Li reclamen uns imports de l'Impost de Vehicles de Tracció Mecànica que ja havien prescrit. Ha fet al·legacions.		Cal esperar la resposta.	Tancat
317/05	Consulta sobre un notificació d'una denúncia de trànsit.		Se li explica el procediment de les notificacions.	Tancat
374/05	Demana pagament a terminis d'uns rebuts.	Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona.		Tancat
398/05	Té una sanció que no pot pagar.	Ha de sol·licitar fer el pagament fraccionat. Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona		Tancat
SERVEI: MOBILITAT				
013/05	L'Ajuntament ha col·locat uns rètols indicadors davant del pannel d'anuncis de les activitats ubicades als pisos de l'edifici del qual és titular.		S'ha de fer escrit demanant el canvi de lloc dels indicadors viaris. Se l'ajuda a redactar-lo.	Exp. 08/05
047/05	Ha rebut la notificació d'incoació d'expedient sancionador per ocupació de via pública. Les obres es realitzen en un finca que ja no es de la seva propietat, però la llicència d'obres va al seu nom.		Fer escrit exposant els fets. Se l'ajuda en la redacció.	Tancat

063/05	Per poder obtenir la tarja de minusvàlid.		Cal tenir la certificació de disminució que atorga la Generalitat, sempre que superi el barem de mobilitat. Per fer la sol·licitud ha d'anar a l'Oficina d'Atenció al Ciutadà i l'informaran de la documentació necessària per fer el tràmit.	Tancat
119/05	Per les molèsties que ocasionen els autobusos que paren davant del seu domicili per recollir les persones que es reuneixen per anar d'excursió a primera hora del matí el caps de setmana.	El Servei informa que no hi ha concedia cap autorització de parada en aquesta zona.	Si les molèsties són contínues la comunitat de veïns podria exposar-ho a la Policia Local.	Tancat
215/05 217/05	Es rep per correu electrònic una queixa sense identificar-se sobre el canvi de sentit d'un carrer.		No es poden admetre queixes anònimes. Hauria de presentar la queixa formalment.	Tancat
259/05	Unes obres que es realitzen al seu carrer ocupen part de la via pública, i no hi ha cap senyalització.		Fer escrit denunciant el fet.	Tancat
300/05	En un passatge de circulació restringida s'ha obert una activitat d'escola bressol i una altra de centre de dia. Un veí del carrer és queixa per les molèsties que ocasionen els usuaris de les instal·lacions ja que el que era un passatge tranquil s'ha convertit en una circulació de vehicles continuada amb les molèsties que això comporta i el desgast del paviment.	Es trasllada al Servei el qual informa que des del punt de vista de la circulació el passatge està correctament senyalitzat. El paviment és de llambordí de formigó compatible amb el pas de vehicles.	S'informa al ciutadà. Es cas d'abusos puntuals o d'utilització incorrecta caldria avisar a la Policia Local.	Tancat
309/05 327/05	Un ciutadà exposa les molèsties que ocasionen les bandes sonores al paviment per reduir la velocitat.		Escrit al servei.	Tancat
321/05	Exposa que les places de zona blava moltes vegades estan ocupades durant més temps per vehicles amb un distintiu de l'Ajuntament, potser caldria destinar més espai de zona blava.		Fer escrit al servei.	Tancat
337/05	Un ciutadà informa que hi ha una reserva d'estacionament per mudança, però no hi veu l'autorització municipal, només un rètol sobre un plafó.	El servei de Mobilitat informa que s'ha concedit llicència d'ocupació de la via pública al lloc indicat, l'autoritzat ha de senyalitzar l'espai convenientment, si hi ha algun vehicle estacionat dins el perímetre la grua el retira sense cap cost. Hi ha constància que en algunes ocasions s'ha sostret la senyalització de la zona i potser aleshores haurien d'indicar-ho d'alguna altre forma.	Es trasllada la informació al ciutadà.	Tancat

356/05	Per la disminució de les zones d'estacionament gratuït pels residents a la zona. Degut al nombre de guals i les reserves per obres que han ocupat el lloc que inicialment era senyalat com a zona blava per estacionament de residents.		Caldria fer la petició d'ampliació de la zona d'estacionament gratuït per a residents.	Tancat
384/05	Un ciutadà envia per correu electrònic una queixa sense identificar-se.		Se l'informa del funcionament de l'Oficina. El Defensor no pot admetre queixes anònimes, en tot cas caldria fer la seva queixa formalment. El ciutadà no reproduceix la queixa.	Tancat
523/05	Consulta sobre els "topes" que es col·loquen a molts carrers de la ciutat.	Es trasllada al servei, el qual informa que els elements urbans s'ajusten a la normativa. Es trasllada al ciutadà.		Tancat
SERVEI: POLICIA LOCAL				
ISE 37	Queixes per denúncies de trànsit.		Cal fer escrit d'al·legacions o demanar poder assistir a un curs d'educació viària.	Tancat
040/05 114/05 139/05 236/05 348/05 447/05 454/05	Queixa pel tracte rebut per part d'un agent de la Policia Local		Ha de presentar queixa exposant els fets.	Tancat
041/05	Per correu electrònic es rep una queixa anònima sobre l'actuació de la Policia Local.		Se l'informa que el reglament de l'Oficina no permet admetre queixes anònimes. No se li dóna cap tràmit.	Tancat
084/05 118/05 153/05 329/05 330/05 341/05	Per la desestimació o manca de resposta a les seves al·legacions a una denúncia de trànsit.		Pot fer recurs de reposició. També pot presentar escrit de queixa.	Tancat

129/05	La grua ha retirat el seu vehicle. Estava mal estacionat al costat d'un contenidor. Quan l'ha anat a recollir l'ha trobat destrossat. Al dipòsit li han dit que quan la grua el va recollir ja tenia els desperfectes. Podria ser que s'hagués produït al fer la recollida de brossa. Ho vol denunciar.		Ha de fer declaració del sinistre a la companyia asseguradora, la més complerta possible per tal que el perit pugui valorar els danys i qui els ha causat.	Tancat
158/05	Per les molèsties que ocasionen les colles de nois que es reuneixen a la tarda i nit al parc de davant de casa seva.		El veïns haurien de fer un escrit denunciant aquesta situació i demanant més vigilància. Se l'ajuda en la redacció.	Tancat
227/05 353/05 354/05 451/05 459/05	Denúncies per l'Ordenança de Civisme.			Tancat
235/05 393/05 418/05	No està d'acord amb la forma en què la Policia Local li ha fet la mesura del nivell de soroll del seu ciclomotor.		Ha de fer alegacions. Se li facilita l'Ordenança. Caldria fer una nova medició a l'ITV.	Tancat
253/05	Li envien un rebut per cobrar la taxa de la grua i no li varen retirar el vehicle. Ha fet recurs.		Se l'informa que d'acord amb l'ordenança si nó hi ha retirada de vehicle l'enganxe també s'ha de liquidar. Cal esperar la resposta, està dins de termini.	Tancat
318/05	Per correu electrònic arriba una queixa sobre la situació que es produeix un parc de Mataró pels joves que juguen a pilota creant perill pels nens més petits.		Es trasllada al Servei de Policia.	Tancat
310/05	Han atracat al seu fill a la plaça de Cuba, es queixa de la poca vigilància policial.	Es telefona al Servei i envien un Agent de Policia .		Tancat
410/05	Sobre l'acord que va fer amb el desguàs per que li facilitessin un vehicle de les mateixes condicions del que li varen desguassar. Diu que no li faciliten el vehicle.	Es demana informació al Servei Jurídic.		Tancat
417/05 460/05	Per correu electrònic es rep una queixa sobre l'actuació de la grua municipal.	Es trasllada al Servei de Policia Local.		Tancat
536/05	Amb motiu de la poda s'ha trobat carrers tallats i exposa la seva queixa als no trobar cap agent de policia que donés agilitat al trànsit.		Es trasllada al Servei de Policia Local el qual informa que es coordina amb el servei de manteniment el qual si ho considera demana el suport de la Policia Local per regular el trànsit.	Tancat

SERVEI: CIUTAT SOSTENIBLE				
019/05	Per les molèsties de soroll provinents del restaurant veí, quan celebren festes i reunions a la matinada.		Cal comprovar la llicència que té el bar. Fer un escrit denunciant els fets.	Exp. 03/05
022/05	Se li requereix el pagament d'un rebut per una llicència d'obres que no ha demanat.	Es fa la gestió al servei i consta ella com a titular.	Va signar l'escriptura de compra venda el mes d'octubre de 2004 i la llicència és datada al mes d'agost de 2004. Per aquest motiu consta encara com a titular al sol·licitar la llicència i per això se li requereix el pagament. Ha de reclamar a l'actual propietari perquè ho liquidi.	Tancat
023/05	Per les molèsties de males olors provinents de l'activitat que es desenvolupa al baixos de l'edifici on viu.		Cal comprovar si té llicència. Fer un escrit denunciant els fets.	Exp. 02/05
028/05	Molèsties de soroll per l'aire condicionat de les activitats veïnes.		Fer rescrit de denúncia i demanar la mesura del nivell de soroll.	Tancat
025/05 065/05 264/05	Sobre la situació de diverses antenes de telefonia mòbil. Ja ha fet la petició a l'Ajuntament		Cal esperar la resposta.	Tancat
056/05	Un grup de veïns que viuen a la urbanització La Cornisa es queixen que l'Ajuntament els comunica que s'inicia una campanya de guals a les urbanitzacions i que hauran de demanar llicència de gual, quan en aquella zona només hi accedeixen els veïns	El ciutadà informa que arran d'una entrevista que ha mantingut el representant dels veïns amb el senyor alcalde ha quedat suspesa aquesta iniciativa.		Tancat
069/05 146/05 248/05 302/05	A la plata baixa de l'edifici on viu hi ha ubicada una activitat que produeix molèsties per soroll.		Fer escrit de denúncia i demanar la mesura del nivell de soroll.	Tancat
089/05	Sobre el decret que ha emès l'Ajuntament en que li restringeixen la quantitat de taules a la terrassa.		Pot fer recurs.	Tancat
097/05	El veí de la planta baixa ha fet reformes i posa rajoles a la façana.	S'ha de dirigir al Servei de Llicències per tal de comprovar el que permet la normativa.		Tancat
111/05	Per correu electrònic es rep una queixa anònima sobre les facilitats que donen a certs col·lectius per obrir una activitat, tot perjudicant als autòctons.		Se l'informa que el reglament de l'Oficina no permet admetre queixes anònimes. Qualsevol persona que demani llicència per iniciar una activitat se li exigirà que compleixi l'ordenança.	Tancat

125/05	El veïns consideren que l'activitat dedica a bazar, ubicada als baixos de l'edific, pot esdevenir un perill per a la comunitat, degut a la gran quantitat de material emmagatzemat. Tenen obert tots els dies.		Cal fer escrit demanant es comprovi la legalitat de l'activitat. Si no respecten l'horari de tancament s'ha d'avisar a la Policia Local.	Tancat
130/05	Un ciutadà demana informació sobre les instal.lacions de telefonia mòbil.		Se li facilita la normativa de la Generalitat i l'Ordenança Municipal.	Tancat
172/05	En una activitat regentada per xinesos no hi ha cap rètol que indiqui a què es dediquen.	El Servei de Llicències indica que hi ha concedida una llicència per activitat d'oficina. No hi ha cap petició de llicència de rètol . No hi ha obligació de rotular.	Es trasllada la informació a la ciutadana.	Tancat
177/05	Estan fent una obra propera a casa seva i nota que provoca vibracions.	Al Servei d'informació urbanística per tal que l'informin de quina obra estan fent, i també per exposar aquestes vibracions de l'edifici. Caldria consultar-ho a un tècnic.		Tancat
198/05	Per correu electrònic exposen que el seu veí ha col·locat una construcció prefabricada la qual ocupa quasi per complet el pati.	Al Servei de Llicències per si la normativa permet aquest tipus de construcció i si és el cas, si és necessita llicència.		Tancat
237/05	Per les molèsties de soroll que ha de patir per unes obres a la finca veïna. Demana a partir de quina hora poden començar a treballar.	Es demana la informació al Servei de Llicències i es trasllada al ciutadà		Tancat
250/05	Ha rebut el decret de retirada d'un cobert al terrat. Demana si es pot aplaçar el termini.		Caldria demanar-ho al Servei de Llicències.	Tancat
261/05	Vol iniciar una activitat de confecció.	Al Servei d'Informació.		Tancat
276/05	Una veïna de l'immoble ha obert una activitat d'estètica al traster. No ha demanat permís a la comunitat.	El servei de llicències informa que no consta cap llicència d'activitat.	Caldria fer rescrit denunciant la situació.	Tancat
288/05	A prop de casa seva hi ha una activitat de jocs recreatius a la qual se li va imposar horari de tancament. Ara abaixen la persiana a l'hora determinada pel decret però els clients continuen dins l'establiment, no respectant l'horari.		Cal fer escrit de denúncia de la situació i avisar a la Policia Local.	Tancat
332/05	Té un expedient de tancament de l'activitat.		El seu advocat li pot fer el recurs. Pot presentar una queixa formalment i el Defensor revisarà el procediment.	Tancat
340/05	Per les molèsties d'unes obres a la finca veïna.	Al Servei de Llicències per tal de comprovar si tenen la corresponen llicència.		Tancat

350/05	En relació a una queixa anterior exposa que continuen les molèsties per sorolls de l'activitat.		Cal tornar a exposar-ho al servei per tal de que facin complir les mesures dictades al seu dia.	Tancat
379/05	Al mateix carrer on viu s'ha obert una activitat de bar de copes, el ciutadà està preocupat per les possibles molèsties que poden provocar els usuaris.	Caldria consultar al Servei de Llicències si tenen concedida la corresponent llicència d'activitat i l'horari establert.		Tancat
420/05	Per les molèsties de soroll que ha de patir cada vegada que s'obra o tanca la porta del pàrquing de l'edifici, situada sota del seu pis.	Caldria fer escrit de petició de mesures de soroll.		
429/05	Per les molèsties de pols que li ocasiona l'enderroc d'una fica veïna, ja que té la botiga de pa just al davant	Al Servei de Llicències per confirmar que adoptin les mesures.	Caldria comentar-ho amb els tècnics de l'obra.	
507/05	Sobre si un gual té llicència.	Al Servei de Llicències.		
508/05	Demana la normativa sobre les llicències per activitat de parking.	Al Servei de Llicències. També pot consultar-ho a internet.		
521/05	L'Ajuntament li ha obert un expedient de tancament de l'activitat.	Hauria de prendre les mesures correctores. Pot fer recurs.		Exp. 94/05
SERVEI : URBANISME				
193/05	Viu en una urbanització i de tan passar-hi camions el paviment està tot malmès, l'Ajuntament no els hi arregla.	Es demana informació al Servei. Aquest informa que encara no s'ha fet la cessió dels vial, es privat.	Es tramet la informació al ciutadà i potser caldria que els propietaris es decidissin a efectuar la cessió a l'Ajuntament.	Tancat
206/05	Demana assessorament legal sobre la Modificació del Pla General d'Ordenació que afecta a la Ronda Barceló		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà. Caldria que es dirigís a un advocat especialista en temes urbanístics.	Tancat
SERVEI: OBRES				
240/05	Sobre unes obres a la platja.	Es demana informació al Servei d'Obres i es trasllada al ciutadà.		Tancat

SERVEI: MANTENIMENT				
057/05	Uns veïns exposen que han de patir les molèsties d'una part del vial pendent d'urbanitzar, demanen com es podria solucionar aquesta situació.	Aquest vial és de titularitat privada. No s'ha fet la cessió a l'Ajuntament.	La solució definitiva seria fer la cessió del vial a l'Ajuntament.	Tancat
156/05 382/05	A la vorera hi han unes rajoles malmeses/un desnivell, quan plou origina un bassal d'aigua, demana que canviïn els panots.	Es trasllada al Servei de Manteniment		Resolt
295/05	Per les molèsties que ocasiona als vianants una rasa oberta en un carrer quan a l'altre vorera enderroquen un habitatge. No hi ha espai per transitar. Considera que es podrien coordinar millor aquestes situacions.	Es trasllada al Servei de Manteniment.	El Servei de Manteniment informa que en aquest tipus d'obres s'ha de presentar un pla de mobilitat per garantir el pas dels vianants.	Tancat
412/05	Arran d'unes obres, que ja han finalitzat, encara hi ha els pals elèctrics a la vorera de davant de casa seva.	Es trasllada al Servei de Manteniment, el qual informa que han fet les gestions per tal de requerir a la Companyia la retirada dels pals elèctrics.	Es trasllada la informació a la ciutadana.	Resolt
452/05	Considera que a la zona del passeig Marítim caldrien més punts de llum, ja que la manca d'il·luminació no dóna seguretat al vianants.		Hauria de fer la petició a l'Ajuntament.	Tancat
509/05	Arran de l'obertura d'una rasa ha patit danys al clavegueró que cal reparar. Demana fins a quin punt a l'Ajuntament, pel fet de concedir la llicència se li pot reclamar responsabilitats.		Haurà de reclamar a la companyia del gas,	Tancat
SERVEI: SERVEIS MUNICIPALS				
001/05 095/05	Quan fan la recollida d'objectes voluminosos moltes vegades no els recullen tots. Ha telefonat moltes vegades al 010 per aquest tema.	Es trasllada al Servei.	Quan es trobi en aquesta situació cal que telefoni al 010 ja que d'aquesta forma en quedarà constància.	Tancat
026/05	Demana més contenidors, per tal d'evitar que quan ja estan plens els que hi ha, la gent deixi la brossa fora dels contenidors.	Es trasllada al Servei.		Tancat
055/05	Ha telefonat varia vegades al 010 per tal de que retirin un sac de runa que han deixar al fer una rasa. Els operaris fa dies que ja han acabat i el sac encara està davant de casa seva.	Es trasllada al Servei.		Resolt

117/05	Té una activitat de carnisseria i no li recullen la brossa orgànica els dies establerts, amb les molèsties que això comporta. Ha avisat al 010 diverses vegades.	Es trasllada al Servei.		Resolt
144/05	Amb el nou sistema de recollida de brossa orgànica deixa el contenidor al carrer i ha desaparegut.	Es trasllada al Servei, el qual informa que li reposaran.		Resolt
124/05	Per la sanció imposada per incomplir l'Ordenança de Residus Urbans i Neteja Viària, al no recollir les deposicions del seu gos a la via pública. Diu que els fets indicats no són certs.		Pot fer recurs dins el termini establert.	Tancat
155/05	Sobre els dies de recollida de trastos vells.		Se li dóna la informació.	Resolt
229/05	Té una sanció per deixar una caixa de cartró fora del contenidor. Al·lega que la va deixar a fora del contenidor perquè ja estava ple a vessar.		Està regulat per l'ordenança de residus. Pot fer recurs.	Tancat
264/05	Exposa les molèsties que ha de patir per males olors i rates provinents del contenidor de la brossa que té davant de casa seva. Demana que el netegin més sovint. Ha telefonat diverses vegades al 010.	Es trasllada al Servei, el qual informa que ho han controlaran.	Es trasllada la informació al ciutadà.	Tancat
287/05	Exposa que un restaurant veí llença oli o greix al contenidor de la brossa, deixant a tot el carrer un rastre de taques.	El Servei informa que els restaurants tenen un conveni amb una empresa que els recull l'oli, podria ser que aquest en concret no estigués associat al gremi. En prenen nota.	Es trasllada la informació al ciutadà.	Tancat
381/05	Per les molèsties de soroll que produeix la recollida del vidre a la matinada.	Es trasllada al servei.		Tancat
SERVEI: BENESTAR SOCIAL, SANITAT I CONSUM				
025/05 334/05 568/05	Exposa la seva situació que és molt precària.	A l'assistenta social de la seva zona. Se li donen les dades.		Tancat
049/05	Arran d'unes obres a la a la xarxa de clavegueram ha detectat rates a la seva finca.	Al Servei de Salut Pública.		Tancat
066/05	Per les molèsties de soroll i excrements que provoquen la quantitat de gossos que a determinades hores hi ha en una plaça de la ciutat.		Caldria fer un escrit demanant més vigilància a la zona.	Tancat

070/05 136/05	Per les molèsties que provoquen els lladrucs del gos d'un veí.		Ha d'avisar a la Policia Local cada vegada que es produeixin les molèsties.	Tancat
071/05	Arran d'una denúncia d'un veí pel gall que tenia al terrat, va fer escrit explicant que ja havia donat solució al problema i encara no ha obtingut resposta.		L'Administració té un termini per respondre, que encara no ha finalitzat.	Exp. 73/05
078/05 154/05 425/05 526/05 541/05	Consulta com demanar ajuda per a una persona d'edat avançada.	A l'Agència de la Gent Gran.		Tancat
135/05 355/05 394/05	Per les molèsties de soroll i brutícia que provoquen els coloms que nien sota la teulada.	Al Servei de Salut Pública.	El propietari de l'immoble és qui ha de privar que els coloms no ocupin el sota teulada tapant els forat amb reixat. Al Servei de Salut Pública li podran indicar empreses que s'hi dediquen.	Tancat
147/05	Manifesta la seva disconformitat per les captures de coloms que fa l'Ajuntament.	Al Servei de Salut Pública.	Se li expliquen el problemes que provoquen aquests animals.	Tancat
224/05	Arran d'una estafa ha perdut el seu habitatge.	Es contacta amb l'assistenta social, que ja coneix el cas. Es concerta hora de visita.	Ho ha de parlar amb l'assistenta social. Caldria assessorar-se amb un advocat per si es pot interposar demanda, pot informar-se al Servei d'Orientació Jurídica.	Tancat
232/05	El treballador d'un restaurant exposa les deficientes condicions higièniques del local.	Al Servei de Salut Pública.		Tancat
284/05	Des de Mèxic arriba un correu electrònic en el qual s'exposa la preocupació per la situació en que es troba la seva àvia, d'edat avançada, i que esta vivint en una residència a Mataró.	L'assistenta social informa que coneixen el tema i que estan en contacte amb la seva família a Mataró.	Es trasllada la informació a la seva neta.	Tancat
303/05	Exposa la situació d'un menor que està sempre sol pel carrer a qualsevol hora del dia i de la nit.		Caldria comentar-ho a l'assistenta social de la seva zona. Se li donen les dades.	Tancat
319/05	Té un desnonament. Es vol acollir a les ajudes de lloguer però la propietària no hi accedeix.	Es trasllada a l'assistenta social que ja coneix el tema.		Tancat
352/05	Té el seu pare ingressat en una residència. La seva mare té 96 anys i està preocupada per deixar-la sola tot el dia.	A l'Agència de la Gent Gran.		Tancat

458/05	Per la situació de les colònies de gats.	Al Servei de Salut Pública li podran informar del tema.		Tancat
499/05	Com es pot beneficiar de l'exempció de la brossa domiciliària.	S'ha de dirigir al Centre Cívic de la seva zona.		Tancat
427/05	Està afectat per un desnonament.	Es trasllada a l'assistent social que ja coneix el tema.		Tancat
500/05	Per obtenir el Carnet Blau.	S'ha de dirigir al Centre Cívic de la seva zona.		Tancat
515/05	Només cobra la pensió de viduïtat, es troba amb una situació complicada.	A l'Agència de la Gent Gran.		Tancat
534/05	És d'un altre municipi, ja ha esgotat el temps d'estada al Centre d'Acollida i no té on anar.	Benestar Social		Tancat
PATRONAT MUNICIPAL DE CULTURA				
204/05	Per la forma d'organitzar els actes de la Diada de Sant Jordi.	Es trasllada al Servei.		Tancat
271/05	Per correu electrònic es rep un queixa anònima sobre les molèsties de soroll que han de patir els veïns pels concerts que es celebren al parc.		Se l'informa que el reglament de l'Oficina no permet admetre queixes anònimes Caldria que els veïns presentessin la queixa a l'Ajuntament.	Tancat
333/05	Una veïna es queixa dels concerts que es celebren al pati de can Can Marchal.		Caldria presentar queixa a l'Ajuntament.	Tancat
INSTITUT MUNICIPAL D'EDUCACIÓ				
112/05	Per correu electrònic s'exposa una queixa sobre l'accés a l'escola de determinats col·lectius.		L'IME aplica el decret que dicta la Generalitat.	Tancat

400/05	La Comissió de Pares d'una escola concertada, exposa una situació que considera injusta, ja que els seus fills han de passar dues vegades per una mateixa baremació, en aplicació de la normativa vigent. La primera en l'etapa preescolar i la segona en l'etapa d'educació infantil		Se'ls informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró. En tot cas caldria traslladar la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya. Ho poden fer a través de l'Oficina.	Tancat
PATRONAT MUNICIPAL D'ESPORTS				
416/05	Sobre els Jocs Escolars.	Es trasllada al Patronat.		Tancat
INSTITUT MUNICIPAL DE PROMOCIÓ ECONÒMICA				
234/05	S'ha presentat a la convocatòria d'una plaça de conserge. Reuneix les condicions que estableixen les bases i considera que no li han aplicat la valoració correctament. Ha fet recurs		Cal esperar la resolució del recurs.	Tancat
559/05	Per correu electrònic es rep una queixa anònima sobre unes suposades irregularitats en un procés selectiu.		Se l'informa que el reglament de l'Oficina no permet admetre queixes anònimes. Hauria de presentar la queixa formalment.	Tancat
AIGÜES DE MATARÓ				
168/05	Per l'import que ha de pagar per la connexió de la claveguera a la xarxa general.		Les tarifes del servei s'aproven pel Ple de l'Ajuntament.	Tancat
256/05	Exposa que l'aigua de les fonts, sense concretar en quina, s'hi detecta alguna substància estranya demana que s'analitzi.	El laboratori de la Companyia d'Aigües informa que es controla diàriament l'aigua de la ciutat. Si vol pot portar la mostra li analitzaran. Aquest servei té un cost.	Es trasllada la informació a la interessada.	Tancat
261/05	Ha comprat un apartament i el comptador de l'aigua que li han posat és de 15mm quan per les mides de l'habitatge hauria de ser de 13mm.	La Companyia d'Aigües informa que els comptadors electrònics han de ser de 15 mm.	Es trasllada la informació al ciutadà.	Tancat
297/05	No està d'acord amb l'import que ha de pagar per la reparació del clavegueró que recull les aigües residuals de la seva finca, ja que considera que s'hauria malmès en reurbanitzar el vial.	Consultat el Servei d'Obres es dedueix de la informació facilitada que el clavegueró es deuria trencar a causa de la rasa que va fer la Companyia del Gas, en el mateix període en que és va reurbanitzar el carrer. Caldrà reclamar a la Companyia del Gas.	Es trasllada la informació al ciutadà	Tancat

305/05	Durant una part de l'any té dues persones d'edat avançada vivint a casa seva, però estan empadronades en un altre municipi. La Companyia d'Aigües li ha comunicat que d'acord amb les persones que consten a la habitatge es sobrepassa el consum establert per persona i dia, excés que es penalitza.		Fer escrit explicant aquesta situació. Pot aportar la factura de l'aigua de tot l'any i aleshores es veurà que cada any el consum augmenta durant la mateix època, juntament amb la corresponent a l'altre municipi.	Tancat
313/05	Un ciutadà exposa que la seva mare d'edat avançada sempre ha viscut al mateix domicili i ara la Companyia d'Aigües li comunica que si no porta el justificant de padró li tallarà l'aigua.	El Servei de Padró confirma que està empadronada al domicili. Es comenta la situació a la Companyia d'Aigües.	Es trasllada la informació a l'interessat.	Resolt
344/05	No està d'acord amb l'augment del mínim de la quota fixa de clavegueram.		Les tarifes que s'apliquen es van aprovar en el Ple.	Tancat
MATARÓ BUS				
150/05	Una persona d'un altre municipi exposa que fa patir una caiguda dins de l'autobús amb lesions. El seu advocat li va comentar que havia arribat a un acord amb la companyia asseguradora, després de tant de temps encara no ha cobrat.	La companyia informa que no li consta cap reclamació relacionada amb aquest tema.	Parlar amb el seu advocat sinó ha fet cap gestió al respecte pot presentar queixa al col·legi d'advocats. També pot fer reclamació a l'advocat.	Tancat
PUMSA				
067/05 141/05	Exposa les dificultats per accedir a un habitatge de protecció oficial.	Se li donen les dades de l'empresa municipal PUMSA.		Tancat
363/05	Com a conseqüència dels treballs d'urbanització a l'urbanització Can Quirze ha de patir les molèsties pels continus talls del subministrament de l'aigua, a més dels sorolls i brutícia que provoquen aquests tipus d'obres. A més a més considera que no es compleixen els acords de l'execució de l'obra.	S'ha de dirigir a PUMSA que és el promotor.		Tancat
383/05	Està de lloguer en un pis de promoció pública, les quotes de la comunitat augmenten contínuament.		Caldria que tots el veïns exposessin per escrit aquesta situació i ho traslladessin a l'empresa municipal arrendatària de l'immoble.	Tancat

SERVEI : OFICINA D'ATENCIÓ AL CONSUMIDOR				
ISE 63	Rebut telèfon. Serveis Companyies de Telefonía.	A l'Oficina d'Atenció al Consumidor.		Tancat
ISE 25	Relació empreses de serveis, Enher Gas Natural.	A l'Oficina d'Atenció al Consumidor.		Tancat
ISE 16	Reparació electrodomèstic/vehicle.	A l'Oficina d'Atenció al Consumidor.		Tancat
ISE 13	Lloguer habitatge.	A l'Oficina d'Atenció al Consumidor.		Tancat
096/05	Una botiga no té fulls de reclamació.	A l'Oficina d'Atenció al Consumidor.		Tancat
062/05 252/05	Consulta sobre una hipoteca.	A l'Oficina d'Atenció al Consumidor.		Tancat
083/05 104/05	Estafa telefònica a través d'un telèfon 806.	A l'Oficina d'Atenció al Consumidor.		Tancat
134/05	Serveis hotel.	A l'Oficina d'Atenció al Consumidor.		Tancat
110/05 187/05	La factura del dentista no s'ajusta al pressupost.	A l'Oficina d'Atenció al Consumidor.		Tancat
120/05	Una persona d'un altre municipi exposa la situació generada arran del tancament d'un vol a Madrid, no va poder embarcar i va haver d'abonar una quantitat quan ja havia pagat el bitllet.	Al seu municipi la Diputació de Barcelona hi envia una unitat mòbil. Ha d'informar-se al seu Ajuntament.		Tancat
160/05 230/05 488/05 562/05	Acadèmia d'anglès/d'oposicions/autoescola.	A l'Oficina d'Atenció al Consumidor.		Tancat

170/05 183/05 192/05 211/05 338/05	Entitat bancària/tarja de crèdit.	A l'Oficina d'Atenció al Consumidor.		Tancat
200/05	Atenció deficient en una Mútua.	A l'Oficina d'Atenció al Consumidor.		Tancat
151/05	Està de lloguer en un pis nou hi ha detectat problemes d'humitat al bany per una deficient construcció. El propietari li ha fet valorar i la reparació que li proposen no el satisfà.	A l'Oficina d'Atenció al Consumidor. També es pot dirigir a la seva companyia asseguradora, si té contractada l'assistència jurídica, l'advocat li tramitarà la demanda		Tancat
210/05	A la revisió mèdica pel carnet de conduir no li han especificat la medicació. Si li tornen a fer haurà de pagar-ho de nou	A l'Oficina d'Atenció al Consumidor.		Tancat
ISE 23	Compra/venda habitatge Construcció defectuosa pis nou.	A l'Oficina d'Atenció al Consumidor.		
233/05 343/05 345/05 372/05 409/05 506/05	Companyia asseguradora.	A l'Oficina d'Atenció al Consumidor.		
414/05	Fan reformes a l'habitatge, l'industrial no compleix els terminis establerts.	A l'Oficina d'Atenció al Consumidor.		Tancat
225/05	Per una informació deficient ha hagut de pagar dues vegades el trajecte. Ha fer reclamació a l'Oficina d'atenció a l'Usuari.	A l'Oficina d'Atenció al Consumidor.		Tancat
275/05 354/05 359/05 428/05	Agència de viatges.-	A l'Oficina d'Atenció al Consumidor.		Tancat
296/05	Considera que a l'Oficina d'Atenció al Consumidor no l'han atès correctament.		Hauria de presentar la queixa formalment.	Tancat
291/05 556/05	Instal·lació d'aire condicionat.	A l'Oficina d'Atenció al Consumidor.		Tancat

ISE 38	Comprar/lloguer/devolució article.	A l'Oficina d'Atenció al Consumidor.		Tancat
306/05	S'ha anul·lat el casament i ja havien donat una quantitat a compte pel banquet.	A l'Oficina d'Atenció al Consumidor.		Tancat
373/05	En algunes parades del mercat municipal no hi figuren els preus dels productes.	A l'Oficina d'Atenció al Consumidor.		
520/05	Un dia de pluja al entrar en un centre comercial i amb el terra moll, ha relliscat però no té lesions. Ho vol denunciar.	A l'Oficina d'Atenció al Consumidor.		
563/05	Queixa pel tracte d'una companyia aèria.	A l'Oficina d'Atenció al Consumidor.		
DIVERSOS				
002/05 323/05	Ha presentat una denúncia al jutjat i el jutge li ha arxivat. No està d'acord.	Al Servei d'Orientació Jurídica.		Tancat
008/05	Per correu electrònic demana informació sobre el límit de soroll permès per la Llei. Un veí es queixa per les molèsties de soroll produïdes per la seva TV i equip de música.		Se li facilita el que determina la Llei del Parlament de Catalunya de Protecció contra la Contaminació Acústica.	Tancat
010/05 465/05	No està d'acord amb la sentència.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró. Ha de consultar-ho al seu advocat, que en tot cas podrà fer recurs.	Tancat
011/05	És propietària d'un apartament a la costa i l'empresa que li gestiona el lloguer li ha pagat amb un taló sense fons.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró. Hauria de fer reclamació per via judicial. Li pot tramitar un advocat de Mataró.	Tancat
014/05	Uns veïns volen celebrar la festa del carrer i demanen com ho han de fer.		Cal sol·licitar permís. Poden contactar amb l'Associació de Veïns de Mataró Centre que els podran assessorar. Se li donen les dades.	Tancat
016/05 188/05 301/05	Problemes d'humitat i de relació amb el veí.	Al Servei de Mediació Comunitària, el qual informa de la gestió feta i de com s'ha resolt.	Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró i també del Servei de Mediació Comunitària pot fer mediació sempre que les dues parts s'hi avinguin.	Resolt
018/05	Demana un advocat.	Al Servei d'Orientació Jurídica.		Tancat

021/05	La defunció de la seva avia es va produir durant la nit de Cap d'Any a casa seva, considera que no va ser atesa correctament tant pel metge de guàrdia com per la policia judicial.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró. Pot ser hauria de traslladar la seva queixa al Síndic de Greuges de Catalunya. Ho pot fer a través de l'Oficina. També se li donen les dades.	Tancat
029/05	S'ha trobat amb problemes econòmics i no ha pogut continuar pagant un crèdit. Està preocupat per si li embargant la pensió.		Li poden embargar un tant per cent sobre l'import que sobrepassi el Salari Mínim Interprofessional.	Tancat
031/05 196/05	Demana un lloc de treball.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà. Se l'informa del circuits per poder obtenir un lloc de treball. També pot contactar amb l'assistenta social de la seva zona.	Tancat
039/05	Té el cobrador del frac assetjant-la. Li reclamen una quantitat molt superior en relació a l'import real del deute, el qual està disposada a liquidar.		Assessorar-se legalment sobre possibles accions penals.	Tancat
043/05	Te contracte de lloguer amb ADIGSA, de paraula diu que tenia opció de compra, passa el temps i ningú reconeix el tracte.		Si el que es va acordar verbalment no està registrat en el contracte, difícilment podrà recórrer a la decisió d'ADIGSA. Caldria veure la documentació firmada.	Tancat
044/05	És titular d'una plaça de pàrking i vol canviar d'administrador.		Ho ha de plantejar a la Comunitat de Propietaris que és qui ha de prendre la decisió.	Tancat
045/05 371/05 466/05 490/05 494/05	Pels honoraris que li cobra un advocat. Considera que l'advocat no li ha dut els cas correctament.	Al Col·legi d'Advocats		Tancat
050/05	Exposa el problema d'humitat que té el seu habitatge provinent del bany del pis de dalt. Els veïns són extracomunitaris, no hi deixen entrar al tècnic, i el problema cada vegada és més evident.	S'ha traslladat la informació al Servei de Mediació Comunitària. Intentarà la mediació.		Resolt
051/05	Arran d'unes obres a la via pública ha patit danys al seu vehicle.		Ha de fer una reclamació patrimonial a l'empresa que feia les obres. Ho pot fer a través de la seva companyia d'assegurances. Té un any per reclamar per la via civil.	Tancat
053/05	Una persona d'un altre municipi exposa que ha comprat un pis i el titular anterior no ha fet la cancel·lació de la hipoteca. A l'escriptura consta que el venedor no presenta cap document que acrediti la cancel·lació.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà. Pot fer reclamació per la via judicial.	Tancat

059/05	Ha patit uns desperfectes en un element del bar de la seva propietat. La companyia asseguradora no se'n fa càrrec ja que li diu que és per falta de manteniment.		Caldria que un tècnic informes de la causa, per després requerir-ho a l'asseguradora.	Tancat
077/05	Una comunitat de propietaris ha sol·licitat a la Generalitat l'ajuda per a la rehabilitació de l'habitatge, encara no han obtingut resposta.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró. No obstant poden presentar una queixa que es traslladarà al Síndic de Greuges de Catalunya.	Tancat
087/05 231/05 339/05 441/05 527/05	Consulta sobre un tema laboral.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró. Haurà de fer la consultar a un advocat laboralista.	Tancat
092/05	Es rep un correu electrònic sense identificar en el qual s'exposa el desallotjament dels ocupes d'un edifici de la ciutat.		S'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró, també que el reglament de l'Oficina no permet admetre queixes anònimes	Tancat
094/05	Treballa per una tintoreria i ha perdut unes prenes de roba de un valor econòmic elevat, la clienta li reclama una compensació.		La companyia d'assegurança hauria de cobrir la pèrdua.	Tancat
099/05	Al posar carburant al vehicle l'operari s'ha equivocat i en lloc de gasolina li ha posat gas-oil. Se n'adona i fa el canvi de combustible. Al dia següent té problemes amb el vehicle, té una peça malmesa que s'ha de canviar, segurament motivada per aquests fets.		L'empresa probablement té una assegurança que hauria de cobrir el sinistre.	Tancat
100/05	Arran de la desestimació d'una reclamació patrimonial ha iniciat un contenciós administratiu i encara no ha obtingut la sentència.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà. Hauria de plantejar les consultes al seu advocat.	Tancat
102/05	Pateix un quist que va augmentant de volum i fa molt de temps que està en llista d'espera per l'extracció, considera que amb la seva situació el seu cas és urgent.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà. Hauria de presentar la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya. Ho pot fer a través de l'Oficina.	Tancat
103/05	Es rep un correu electrònic que exposa una situació laboral.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà i caldria exposar la situació a un advocat laboralista.	Tancat
106/05	D'un altre municipi plantegen una consulta sobre una denúncia de trànsit per una parada en doble fila.		Se li facilita informació sobre el Real Decreto Legislativo, 339/1990	Tancat
107/05	Sobre la manca d'execució d'una sentència que li és favorable.		El seu advocat ha de demanar l'execució de la sentència.	Tancat

115/05	Des de un altre municipi demanen informació sobre la constitució de l'Oficina del Defensor del Ciutadà de Mataró.		Se li facilita la informació.	Tancat
116/05	Ha comprat un pis i ara hi detecta uns insectes, la immobiliària desconeixia aquesta anomalia. Vol tirar enrera la compra.		Hi ha sis mesos per desdir la compra, sempre que s'hi detectin deficiències. Caldria poder arribar a un acord amb la immobiliària	Tancat
121/05	Ha patit un accident de trànsit, ha passat bastant de temps i la companyia asseguradora li comenta que es complicat posar-se d'acord amb l'altra companyia.		Si té contractada l'assistència jurídica ha de demanar a l'advocat que interposi una demanda.	Tancat
122/05	Per les molèsties del soroll provinents d'un veí que engega la rentadora a la nit.		Se l'informa de les competències del Defensor. Això és un tema que s'hauria de tractar amb la comunitat de veïns i establir unes normes.	Tancat
126/05	A la planta baixa tenen un cobert tancat amb uralita que no netegen, i causa molèsties de males olors.		La comunitat ha de requerir al propietari perquè la netegi.	Tancat
128/05	A l'edifici on viu la comunitat vol posar-hi ascensor. La seva ubicació afecta al seu pati.		Si el pati és de la seva propietat cal el seu consentiment, això comportaria modificar les escriptures a més de les despeses. Si la titularitat és de la comunitat i en té l'ús privatiu només cal que es prengui l'acord per majoria.	Tancat
131/05	La veïna ha passat el tubs del gas pel terrat ja que li ha dit que ella no en té la propietat.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà. És una qüestió privada. L'escriptura indica que no és la titular i que tampoc té el dret de vol. Per la qual cosa el terrat és comunitari.	Tancat
132/05	Pel tracte rebut a la Delegació d'Hisenda.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà. Hauria de fer queixa a l'Atenció a l'Usuari servei ubicat a les mateixes oficines de la Delegació d'Hisenda.	Tancat
140/05	Té un judici pendent de fa molt de temps i ningú li dóna cap informació.		Hauria de parlar amb el seu advocat.	Tancat
148/05 545/05	El president d'una comunitat de veïns exposa que hi ha un veí que fa quasi un any que no paga la quota.		La junta ha de prendre l'acord per iniciar la demanda. Per la quantia que deu poden anar directament al jutjat i presentar la documentació requerida.	Tancat
149/05	Problemes d'humitat provinents de la teulada del veí, el qual no en vol saber res.		Consultar a la companyia asseguradora, si la pòlissa de l'assegurança contempla l'assistència jurídica, l'advocat li ha de fer la demanda.	Tancat
159/05	Ha rebut una citació del jutjat i no sap de que és tracta.		Al matí s'ha de dirigir al jutjat per esbrinar-ho.	Tancat

161/05	Una persona d'un altre municipi demana com pot obtenir el certificat de vida laboral.		Se li dona la informació per poder anar a la Tresoreria de la Seguretat Social.	Tancat
165/05	Per unes pintades a la seva façana.		S'entén perfectament la situació però la comunitat es qui haurà de netejar-la	Tancat
175/05	Ha rebut la certificació de minusvàlia de la Generalitat, en la qual li reconeix la seva discapacitat però no supera el barem de mobilitat, per això no pot gaudir de la tarja de minusvàlid, i considera que la seva manca de mobilitat no li permet accedir al transport públic.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró. En tot cas ha de recórrer la resolució o esperar el temps establert per a sol·licitar una nova valoració.	Tancat
176/05	El llogater fa temps que ha deixat de pagar.		Ha d'iniciar un procés judicial, depèn de l'import necessita advocat.	Tancat
178/05	Ha comprat un casa prefabricada que ha instal·lat en una parcel·la d'un altre municipi, ara es troba que l'Ajuntament no li dona la llicència de primera ocupació perquè la l'alçada no s'ajusta a la normativa. Quan si se li va donar a una casa igual que la seva ubicada a la parcel·la veïna.		Caldria parlar amb el tècnic municipal exposant el greuge que suposa aquesta negativa. Quan tingui la resolució a la seva petició podrà interposar recurs.	Tancat
182/05	El seu fill va patir una caiguda en un altre municipi que li va causar lesions. Va iniciar un procés judicial i la sentència no li és favorable.		El seu advocat l'ha d'assessorar.	Tancat
186/05	Ha patit un accident de trànsit i no hi ha hagut parte amistós. Té l'últim rebut pendent i la companyia d'assegurances no li renova la pòlissa.		Reclamar directament els danys a la companyia contraria o al Consorci. Contractar la pòlissa d'assegurança amb una altra companyia.	Tancat
189/05	La veïna del pis de baix se li queixa de molèsties per soroll, només són dues persones que treballen fora de casa i dubte que la convivència de l'hora de sopar pugui arribar a molestar a la veïna, que els ha escridassat i insultat.		S'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró i se l'informa del Servei de Mediació Comunitària que pot fer mediació sempre i quan les dues parts s'hi avinguin.	Tancat
190/05	Arran de la desestimació a la seva reclamació patrimonial va interposar un contenciós administratiu. Ha passat força temps i no té cap notícia al respecte.		Ha de consultar-ho amb el seu advocat, que és qui va iniciar-lo.	Tancat
191/05	És l'últim dia del termini per pagar unes sancions del Servei Català de Trànsit. Ha consultat a internet i no surt		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà. Caldria contactar amb el Servei Català de Trànsit per tal de poder solucionar la situació.	Tancat

194/05	Un ciutadà d'una altre municipi exposa que la Policia Local ha dut el seu gos a la gossera indicant que no es podia identificar. El seu gos porta el xip identificatiu. Quan ha anat a la Policia no li han donat cap explicació.		Se l'informa de la competències del Defensor de Mataró. Pot exposar la situació al Defensor del seu Municipi. Se li donen les dades.	Tancat
197/05	Exposa les molèsties que ha de patir la comunitat ocasionades per les persones que accedeixen a un habitatge en el qual diuen s'exerceix la prostitució. Han avisat varies vegades a la Policia Local. Hi viu una menor.	Es contacta amb l'assistenta social que ja coneix el tema. És un cas obert presentat a l'equip de la infància. De moment en fan el seguiment, no poden fer res més.	Se li trasllada la informació donada per l'assistenta social. En el cas que es detectés algun signe de maltractament l'haurien de denunciar. S'hauria d'avisar a la Policia Local cada vegada que hi hagin aldarulls.	Tancat
203/05	Exposa la situació de la construcció il·legal que ha fet el seu veí, ho ha denunciat a l'Ajuntament del seu municipi i no ha obtingut resposta.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró. Al seu municipi també hi ha la figura del Defensor. Se li donen les dades.	Tancat
212/05	Es rep per correu electrònic una queixa en la qual el queixant no s'identifica. És una qüestió privada.	Ha d'assessorar-se amb un advocat.	Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró. També que el reglament de l'Oficina no permet admetre queixes anònimes	Tancat
214/05	És propietari d'un pis que per sentència hi viu la seva nora i les seves netes. La comunitat el convoca per una reunió per restaurar la façana. Demana si està obligat a pagar sinó hi viu.		Cada propietari ha de pagar la part que li correspon. Haurà de reclamar-lo a qui hi resideix.	Tancat
218/05	Ha de pagar una sanció de trànsit al servei català de trànsit, a la butlleta no hi figura l'import.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà. Caldria contactar amb el Servei Català de Trànsit per tal de poder solucionar la situació.	Tancat
239/05	Per correu electrònic arriba una consulta sobre problemes amb els veïns. Pel que exposa sembla que hi ha una denúncia.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà. Caldria concretar més la situació.	Tancat
254/05	Li han robat el vehicle dins el recinte del concessionari.		Li han de facilitar un vehicle de les mateixes característiques que el que tenia.	Tancat
263/05	A determinades hores durant el dia, hi ha alguns canals de la televisió que no es veuen be.		Caldria que un tècnic determines el motiu.	Tancat
226/05 257/05	Entrevista amb un estudiant de sociolingüística/periodisme per un treball de la carrera.			Tancat
254/05	Ha aprovat la teòrica, li guardaven la matricula per les pràctiques. A l'actual propietari no li interessa donar-li el servei perquè es minúscula i li han de llogar un vehicle per les pràctiques.		Caldria informar al Grup d'Invàlids de Mataró, ja que potser tenen algun conveni amb les autoescoles i caldria exposar aquesta situació	Tancat

255/05	El jardí del veí li provoca humitats a la seva paret.		Si té contractada l'assistència jurídica a la defensa de la llar, pot assessorar-se amb l'advocat de la companyia.	Tancat
257/05	Un ciutadà d'un altre municipi vol exposar la seva queixa al Defensor del Ciutadà.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró i se li donen les dades per dirigir-se al Síndic de Greuges de Catalunya, ja que el seu municipi no té defensor local.	Tancat
263/05	Han fet un habitatge nou i el veí no permet el pas a la seva propietat per col·locar l'envà pluvial.		Si el veí no els dóna el permís no podran col·locar l'envà, ja que ocupen la seva propietat. Caldria arribar a un acord amistós, sinó hauran d'anar per la via civil.	Tancat
267/05	Des d'un altre municipi demanen informació sobre la Festa Major.	Al 010		
270/05	Per la pensió que li ha quedat després d'haver cotitzat durant 29 anys, ja que havent de pagar lloguer i totes les despeses de la casa li queda un import molt reduït per passar el mes.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà. El càlcul de la pensió està relacionat amb les cotitzacions durant la vida laboral. Caldria que li revisessin. Si la seva situació és molt precària s'hauria de dirigir a l'Agència de la Gent Gran.	Tancat
272/05	Ha donat la paga i senyal per la compra d'un pis i ara ha sabut que té aluminosi.		Caldria l'informe d'un tècnic.	Tancat
277/05	Exposa que la comunitat vol fer reformes i canvis a l'escala. És pensionista amb una pensió petita i una nova despesa li és impossible d'assumir.	Al Servei d'Orientació Jurídica.		Tancat
280/05	Exposa el mal servei que dóna el Servei d'Ambulàncies que fa el trasllat dels malalts a can Ruti. a Badalona. Ha presentat queixa a l'Oficina del Consumidor, i al Consorci Sanitari.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà. Caldria exposar la situació al Consorci del Transport Sanitari de Catalunya, que depèn de la Generalitat.	Tancat
283/05	Va patir una caiguda amb lesions dins d'un bar. Vol reclamar danys i perjudicis.	Al Servei d'Orientació Jurídica.		Tancat
286/05	Ha sol·licitat els papers de residència ja fa molt de temps i no li han arribat. Ho ha reclamat diverses vegades i consta que ja li han concedit.	A l'Oficina d'informació als nouvinguts.		Tancat
294/05	Demana què ha de fer per demanar tornar a cobrar la pensió del SOVI.		Haurà de fer la petició a la Seguretat Social. Se li donen les dades.	Tancat

299/05	Pel greuge que li suposa haver de fer la declaració de renda pel sol fet d'haver treballat en dues empreses, quan l'import cobrat no supera el límit establert per fer la declaració. Amb l'agreujant que li surt positiva.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró. La seva queixa s'ha de dirigir al Defensor del Pueblo ho pot fer a través de l'Oficina.	Tancat
314/05	Té una denúncia de trànsit i retirada del vehicle per la grua de l'Ajuntament de Barcelona.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró. Si està dintre de termini pot fer al·legacions.	Tancat
320/05	En la declaració de renda que li ha enviat Hisenda consta com a titular d'una finca en un altre municipi, de la qual no és propietari.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró. Ha de fer recurs.	Tancat
324/05	Ha detectat que al compte corrent de la seva mare hi ha diversos reintegraments que ella no ha fet. En els extractes on consta el lliurament dels diners hi ha la firma presumptament de la seva mare, però ella li diu que no ha tret els diners.	Al Servei d'Orientació Jurídica.		Tancat
325/05	Cobrava l'ajuda per familiar a càrrec. Fa dos mesos de la defunció de la seva mare, durant els quals l'ha continuat cobrant, ara Benestar i Família li reclama l'import pagat de més.		Es comprova la documentació que aporta i el conveni firmat ho confirma.	Tancat
331/05	Fa quatre anys de la defunció del seu fill per una negligència mèdica. El tema està encallat arran del peritatge.		El seu advocat ha de fer la gestió al jutjat perquè demani al Departament de Justícia la designa del perit. Pot traslladar la queixa al Síndic.	Tancat
349/05	Queixa pel tracte rebut pel servei d'ambulàncies i per la resposta rebuda del servei Català de la Salut.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà. La queixa s'hauria de fer al Síndic de Greuges de Catalunya. Ho pot fer a través de l'Oficina.	Tancat
351/05	El llogater no paga el lloguer.	Al Servei d'Orientació Jurídica.	Pot requerir el pagament a través d'un burofax. Si vol iniciar un desnonament caldria advocat.	Tancat
361/05	Ocupen un habitatge que no té la llicència de primera ocupació. L'electricitat l'obtenen d'uns generadors que causen molèsties de fums i sorolls. Tenen una sentència que obliga a treure els generadors. La promotora no ho fa.		Demandar al Jutjat que executi la sentència. Fer el tràmit al Col·legi d'Arquitectes per obtenir el certificat de final d'obra.	Tancat
369/05	Per correu electrònic exposen la seva queixa per la duració del tràmit per contraure matrimoni civil quan per l'església el temps d'espera és més curt.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró. En el tràmit tant del matrimoni civil com catòlic s'inicia l'expedient al jutjat. Només hi ha un registre civil la diferència de temps es pot produir en funció de la disponibilitat de l'espai per celebrar la cerimònia, al Jutjat, a l'Ajuntament o a l'església.	Tancat

378/05	Pels problemes que ha tingut en el subministrament d'oxigen, en un desplaçament per vacances.	Caldria presentar queixa a l'ICSS.	Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró.	Tancat
385/05	Com pot comprovar si una empresa està legalment constituïda.	Registre Mercantil. Tresoreria de la Seguretat Social		Tancat
390/05	Des d'un altre municipi exposa que l'Ajuntament no dóna resposta a la seva petició.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró. Caldria presentar la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya. Se li faciliten les dades.	Tancat
403/05	En relació a una adopció que s'ha tramitat a Madrid.	Servei d'Orientació Jurídica.		Tancat
405/05	Demana informació sobre el Tribunal Constitucional.		Se li faciliten les dades	Tancat
419/05	Com pot demanar l'ajuda per la rehabilitació del bany una persona que pateix una discapacitat.	A Benestar Social de la Generalitat. Se li donen les dades		Tancat
434/05	Una persona gran ha patit un accident amb lesions.	Servei d'Orientació Jurídica.	Reclamar a la companyia asseguradora del vehicle. Caldria advocat	Tancat
438/05	El veí ha plantat uns arbres al seu pati a tocar de la parat mitgera. Això li provoca humitat a la seva finca.	Servei d'Orientació Jurídica.	És una qüestió civil. Caldria primer parlar amb el propietari per tal d'intentar que desplaci els arbres.	Tancat
443/05	Té un procediment pendent per falta de pagament de la mantenició a la seva filla. L'advocat li comenta que pot trigar més d'un any i la seva situació és molt precària.		Es comenta la situació amb l'assistenta social i confirma que ja percep les ajudes establertes. Podria traslladar la seva queixa, sobre la lentitud de la justícia al Síndic de Greuges de Catalunya. Se li donen les dades.	Tancat
445/05	Els seus pares viuen en un edifici antic, una part de la comunitat vol instal·lar l'ascensor, no obstant no tothom està disposat a assumir la despesa.	Servei d'Orientació Jurídica.	Calen majories especials per decidir si s'instal·la l'ascensor. Caldria assessorar-se.	Tancat
450/05	Considera que el metge no l'ha atès correctament.	Al Servei d'Atenció a l'Usuari.	Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró. Pot fer la queixa al Col·legi de Metges.	Tancat
455/05	Viu en un edifici antic. Ha contractat un tècnic per determinar si s'ha de rehabilitar. Caldria accedir al pis de sota per poder fer la revisió ocular, i el propietari no el deixa entrar.		Si el tècnic creu que cal fer una inspecció ocular per fer el diagnòstic de l'habitatge caldrà anar per la via civil.	Tancat

491/05	El llogater no paga. Hi ha una sentència que li és favorable però el llogater ha presentat recurs, allargant tot el procés. És queixa de la lentitud de la justícia.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró. Pot presentar la queixa al Síndic de Greuges. Se li donen les dades.	Tancat
495/05	Un ciutadà exposa les molèsties que li ocasiona el deficient repartiment del correu a la zona on viu.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró. No obstant es tramet escrit al Cap de Repartiment de Correus, el qual informa que tenen constància de la situació i que estan estudiant la solució. Es trasllada la informació al ciutadà.	Tancat
498/05	Consulta sobre la seva pensió de viduïtat.	A la Seguretat Social	Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró.	Tancat
503/05	Fa tres anys la butlleta d'un sorteig d'una entitat va obtenir premi. No ha cobrat res. Ha presentat una denúncia i el jutge l'ha arxivat.	Servei d'Orientació Jurídica.	Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró. Caldria veure la data d'arxiu de la denúncia per saber si ha caducat.	Tancat
514/05	Té problemes amb el repartiment del correu, ja que el número del carrer coincideix amb la numeració d'un plaça del mateix nom.	Caldria exposar-ho al Servei de Correus.	Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró.	Tancat
522/05	El propietari d'un local i demana informació sobre el lloguer.	A la Cambra de la Propietat.		Tancat
525/05	Ha patit un accident i demana assessorament jurídic.	Servei d'Orientació Jurídica.	Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró.	Tancat
529/05	Un familiar ha desaparegut de la residència on estava ingressat. No tenen còpia del document que es va firmar al fer l'ingrés.		La persona que va firmar pot demanar-ne còpia Caldria assessorar-se amb un advocat.	Tancat
540/05	Queixa pel temps que porta esperant un judici.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró. Pot presentar la queixa al Síndic de Greuges. Se li donen les dades.	Tancat
550/05	Els veïns d'un edifici on tots els veïns són llogaters, exposen que fa temps que no poden veure alguns canals de TV ho han exposat a la propietària i els diu que enviarà un tècnic.		Caldria tornar a insistir a la propietària o sinó demanar el permís perquè els veïns contractin un tècnic que ho arregli.	Tancat
548/05	Té els seus fills amb una família d'acollida. No els pot tenir per les vacances	Servei d'Orientació Jurídica.		Tancat

553/02	Estava tramitant l'expedient de casament al Registre Civil i ha rebut la documentació dos dies després de la defunció de la seva parella. No té dret a cobrar la pensió de viduïtat, el seu fill cobra la pensió d'orfandat. Va demanar el casament d'urgència i al Registre li han donat tràmit general.	Servei d'Orientació Jurídica.	Hauria d'assessorar-se amb un advocat. Hi concorren molts aspectes que cal tenir en compte.	Tancat
557/05	Quan treia diners d'un caixer ha patit un atracament. L'entitat bancària no se'n fa càrrec.		L'entitat bancària no té obligació d'abonar la quantitat sostreta. Pot assessorar-se amb un advocat.	Tancat
560/05	Problemes d'humitats amb els veïns.		Si l'assegurança de l'habitatge contempla l'assistència jurídica pot demanar advocat .	Tancat
565/05	Sobre una separació.	Servei d'Orientació Jurídica.		Tancat
565/05	El veí no permet que l'operari de telefònica passi el cable del telèfon per la seva façana.		Hi ha unes servituds que s'han de respectar. Ha de parlar amb la companyia .	Tancat
569/05	A l'Oficina de l'Inem no hi ha lavabos públics.	Servei de Llicències.		Tancat

