

♦

O F I C I N A

DEL DEFENSOR

DEL CIUTADÀ

DE MATARÓ

♦

♦

INFORME ANUAL / 2006

♦

ÍNDEX

1.- PRESENTACIÓ	3
2.- ACTIVITAT DE L'OFICINA DURANT L'ANY 2006	4
3.- ALTRES ACTIVITATS DEL DEFENSOR	11
4.- FÒRUM DE SÍNDICS I DEFENSORS LOCALS	13
5 - RELACIONS AMB EL SÍNDIC	14
6 - CONCLUSIONS	15
7.- EXTRACTE DE LES RESOLUCIONS PER SERVEIS	21
8.- RESPOSTA ALS SUGGERIMENTS PENDENTS	86
9.- CLASSIFICACIÓ DELS EXPEDIENTS	90
10.- EXTRACTE DE LES INTERVENCIONS SENSE EXPEDIENT	91

1.- PRESENTACIÓ

Una vegada més presentem, des de l'Oficina del Defensor del Ciutadà de Mataró, un nou informe, aquesta vegada referit a la tasca desenvolupada durant l'any 2006.

Donar publicitat a aquesta memòria és la finalitat de la nostra actuació, ja que a través del que s'exposa es coneix la nostra activitat, quin és l'objecte de les queixes presentades i a quines actuacions municipals es refereixen.

La nostra actuació té cada vegada més perspectiva històrica, tant des del punt de vista intern, ja que anem adquirint a poc a poc més experiència, com també des de l'extern, ja que cada vegada són més les ciutats i pobles de Catalunya que es decideixen a nomenar defensors o síndics municipals, cosa que permet anar ampliant el Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals i, en conseqüència, les nostres experiències, inquietuds i contactes.

Disposem d'un punt de referència important en el Síndic de Greuges de Catalunya. Les seves actuacions i informes extraordinaris ens ajuden en la nostra tasca, permetent una visió més general i conjunta, però també més profunda, del que preocupa als ciutadans.

Recordem que el Defensor del Ciutadà es mou en l'àmbit dels drets concrets, i en aquesta tasca rep la queixa, la tramita, recollint tota la informació necessària i, finalment, la resol, canalitzant les seves decisions, recomanacions i suggeriments als diferents Serveis de l'Ajuntament de Mataró i, al ciutadà afectat.

Un dels nostres objectius és establir canals de diàleg entre el ciutadà i l'Administració, perquè normalment, quan ens arriba una queixa no hi cap canal actiu de comunicació. Es tracta d'escoltar l'afectat, veure quina és la seva preocupació, tramitar i resoldre la queixa, de forma objectiva i independent, tenir en compte les seves inquietuds i la informació de què es disposa, tant tècnica com jurídica.

D'aquesta forma la resolució final de la queixa és el mitjà que utilitza el defensor per intentar convèncer a l'Administració que hi ha una altra interpretació de la norma o que hi ha una altra possible actuació a fer. Per exemple, pel que fa a la recomanació i el suggeriment són l'instrument per demanar al servei una actuació determinada, atenent al cas concret i a d'altres similars, cosa que obliga a una resposta d'acceptació o rebuig per part del servei.

La part negativa de la nostra feina és que una vegada resolta la queixa i fet el suggeriment, si aquest no és acceptat, el defensor dóna la feina per feta i ho inclou tot a l'informe, però en realitat no s'haurà aconseguit convèncer el servei de la bondat de la proposta, i si s'ha estimat la queixa, el greuge no haurà estat resolt.

Finalment, hem de deixar constància clara que la nostra actuació va encaminada sempre a millorar l'Administració i a corregir les mancances o defectes que es produeixen, protegint el dret de la ciutadania a una bona Administració.

2.- ACTIVITAT DE L'OFICINA DURANT L'ANY 2006

Durant l'any 2006 s'han realitzat un total de 862 intervencions, majoritàriament de caràcter presencial, com sempre, el que representa un petit augment al voltant d'un 8 % respecte l'any anterior que, afegit al 15% experimentat l'any 2005, situa l'atenció feta en l'oficina a un bon nivell, mantenint-se la forma de presentació.

Intervencions	any 2003	%	any 2004	%	any 2005	%	any 2006	%
correu	5	0,67	2	0,28	4	0,48	4	0,46
e-mail	43	5,73	44	6,07	68	8,15	86	9,98
fax	12	1,6	7	0,97	2	0,24	1	0,12
presencial	561	74,7	543	74,9	620	74,58	643	74,59
telèfon	126	16,78	129	17,79	136	16,31	128	14,85
d'ofici	4	0,53	0	0	2	0,24	0	0
Total	751		725		832		862	

Respecte als motius de les intervencions es manté, com en els anys anteriors, el percentatge que reflecteix la següent classificació, essent les consultes i queixes sobre Serveis de l'Ajuntament les majoritàries, seguides, com es lògic, per les referides a les queixes, pròpiament dites.

Motiu de la intervenció	any 2003	%	any 2004	%	any 2005	%	any 2006	%
consultes expedient								
presentació queixa	175	23,30	152	20,97	171	20,55	172	19,95
consultes/queixes sobre serveis de l'Ajuntament	361	48,07	375	51,72	432	51,92	453	52,55
temes diversos	124	16,51	109	15,03	126	15,14	143	16,59
expedients de queixa	91	12,12	89	12,28	103	12,38	94	10,90
Total	751		725		832		862	

Es manté igualment la forma utilitzada per a la presentació de les queixes.

Recepció queixes	any 2003	%	any 2004	%	any 2005	%	any 2006	%
correu	3	3,3	1	1,12	3	2,91	2	2,13
e-mail	9	9,89	16	17,98	15	14,56	16	17,02
fax	5	5,49	6	6,74	3	2,91	0	0
presencial	68	74,73	66	74,01	79	76,7	76	80,85
telèfon	2	2,2	0	0	1	0,97	0	0
d'ofici	4	4,4	0	0	2	1,94	0	0
Total	91		89		103		94	

En cada informe hem constatat que no es correspon el nombre d'intervencions (aquest any 862) amb el nombre final de queixes presentades (enguany 94). Creiem que l'Oficina està preparada per tramitar més queixes, però que la manca de coneixement de la seva existència i una qüestió cultural, provoquen que es mantingui any rere any aquesta diferència.

Els ciutadans, en general, es queixen molt però reclamen poc. La queixa s'articula a nivell privat, però quan es tracta de formalitzar-la, aportant dades del cas o fen un escrit d'al·legacions, per exemple, aleshores ja és molt complicat, perquè no s'arriba a esgotar el tràmit.

Tot i la facilitat en la forma de presentació de les queixes, no hem aconseguit encara que aquell sentiment de queixa es converteixi en una reclamació concreta.

En l'anterior quadre es reflecteix que majoritàriament les queixes es fan presencialment i per correu electrònic.

Igualment, dins d'aquest àmbit, no creiem com d'altres Oficines de Defensa, que la presentació d'una queixa o una consulta que es resol amb una simple gestió, o amb una petita i curta tramitació, sigui veritablement una queixa. Per a nosaltres una queixa és un greuge concret, relacionat amb una actuació administrativa concreta, que precisa l'obtenció d'informació diversa i un anàlisi i valoració personalitzada i objectiva.

Per això, distingim les queixes que donen lloc a expedients, de les que no ho precisen.

Les intervencions que no donen lloc a un expedient de queixa, relacionades detalladament a partir de la pàgina 90, s'exposen, classificades per temàtiques, en el següent quadre.

Queixes/consultes que no han generat expedient					
	2002	2003	2004	2005	2006
presidència	0	0	0	0	1
impostos i taxes	9	12	11	12	13
embarg	2	5	3	5	4
arxiu municipal	0	0	1	0	0
reclamació patrimonial	9	10	6	6	8
padró	2	8	2	1	0
procés selectiu	2	3	0	3	1
atenció al ciutadà	0	0	0	1	7
sit	0	0	0	0	1
denúncies trànsit i altres	35	36	62	55	53
actuació policia local	7	6	6	11	11
inseguretat a la via pública	2	3	1	2	5
molèsties activitats/licències	15	31	37	37	34
antenes telefonia mòbil	2	0	0	0	2
elements urbans i senyalització	24	10	11	15	17
urbanisme	0	4	3	2	3
obres i manteniment via pública	19	21	22	8	10
reidus i neteja	7	4	13	12	12
cementiri	2	0	5	0	1
serveis socials	14	15	6	16	15
salut pública i consum	154	164	157	220	230
animals	6	9	11	9	1
carnet blau	5	1	6	2	0
relacions ciutadanes	2	1	1	0	0
procediment	0	2	0	0	0
institut municipal d'educació	2	1	1	2	8
patronat municipal d'esports	0	0	0	1	2
patronat municipal de cultura	0	0	0	0	2
impem	2	1	0	2	3
cia d'aigua	3	6	5	7	2
transport públic	2	2	3	1	0
habitatge	11	6	2	2	7
temes jurídics	18	26	22	13	12
veïns	48	34	24	24	21
altres administracions	31	20	22	25	31
diversos	31	44	41	64	79
Total	466	485	484	558	596

D'aquesta informació resulta que la majoria de queixes dels ciutadans es refereixen a temes de consum, sancions de trànsit, molèsties d'activitats, veïns, altres administracions, elements i urbans i senyalització, serveis socials, impostos i taxes, temes jurídics, residus i neteja, policia local i obres i manteniment a via publica.

Aquest any 2006, s'han obert 9 expedients de queixa menys que l'any 2005. D'aquestes, una quarta part no han estat admeses, entre les qual s'inclouen les que una vegada trasllades al servei, reben la corresponent i deguda resposta. Han augmentat les que són traslladades al Síndic de Greuges de Catalunya, en aplicació del conveni de col·laboració signat.

Queixes admeses/no admeses	any 2003	%	any 2004	%	any 2005	%	any 2006	%
admeses	72	79,12	79	88,76	77	74,76	64	68,09
no admeses	14	15,38	8	8,99	21	20,93	24	25,53
traslladada al síndic	1	1,1	2	2,25	3	2,91	6	6,38
d'ofici	4	4,4	0	0	2	1,94	0	0
Total	91		89		103		94	

Segons la procedència, continua aproximadament la proporció dels anys anteriors.

Queixes per barris	any 2003	%	any 2004	%	any 2005	%	any 2006	%
Centre	5	5,49	4	4,49	4	3,88	5	5,32
Eixample	35	38,46	23	25,84	31	30,1	39	41,49
Palau-Escorxador	2	2,20	3	3,37	0	0	6	6,38
Rocafonda	2	2,20	8	8,99	5	4,85	5	5,32
Vista Alegre	5	5,49	4	4,49	4	3,88	2	2,13
Molins-Torner	3	3,30	3	3,37	7	6,8	3	3,16
Cirera	7	7,69	9	10,11	10	9,71	6	6,38
La Llàntia	3	3,30	2	2,25	2	1,94	0	0
Cerdanyola Nord	4	4,40	5	5,62	8	7,77	4	4,26
Cerdanyola Sud	6	6,59	3	3,37	8	7,77	8	8,52
Peramàs	2	2,20	5	5,62	4	3,88	3	3,20
Pla d'en Boet	2	2,20	3	3,37	1	0,97	3	3,20
Altres	15	16,48	17	19,10	19	18,45	10	10,64
Total	91		89		103		94	

La classificació dels expedients de queixa segons el servei al que afecten i el tipus de qüestió que plantegen manté, any rere any, una mateixa línia, de tal manera que majoritàriament les queixes es refereixen al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública i al Servei de Ciutat Sostenible.

Classificació dels expedients de queixa per servei i temàtica		any 2002	any 2003	any 2004	any 2005	any 2006
Presidència	tractament					1
Participació Ciutadana	atenció al ciutadà				1	1
	impostos i taxes	4	2	2	3	2
Ingressos	manca de resposta	1	2		1	
Gestió Econòmica	equipament municipal		1			
Atenció Ciutadana	informació		1		3	
Compres i contractacions	notificacions	1				
	manca de resposta					1
Secretaria	reclamació patrimonial	1	2	1		2
Sistemes d'informació i telecomunicació					1	
	domiciliació rebuts		1			
	notificacions			3	6	1
OGT	embarg	4	5		1	
	manca de resposta		12	9	5	
	expedient sancionador			2	2	
	denúncia				1	
Jurídico-Administratiu de Via Pública	desestimació al·legacions					
	denuncies de trànsit/ordenaça de civisme	24	20	24	32	36
	manca de resposta			2	1	
	canvi de sentit circulació				3	
Mobilitat	senyalitzacions	9	3	2	7	3
Gintra	informació					1
	manca de resposta		1			
	curs educació viària		2	2		
	vehicles abandonats/desguàs	2	1	1	1	
Policia local	tracte agent/atenció ciutadà	1	4	4	3	3
Protecció civil					1	
	molèsties activitat/obres	12	14	7	10	13
	antenes telefonia mòbil	2				1
Ciutat Sostenible	licències obres/guals		6	5	6	1
	manca de resposta		1			
Obres	obra pública	4		1	1	1
Urbanisme	manca de resposta	1		1		
	manca de resposta			1		1
	obres/elements urbans	3		1	5	
	neteja/brossa	2	3	4	1	3
Manteniment i Serveis Municipals	cementiri	1				
	denúncia per l'ordenaça de residuus	1				3
	manca de resposta/atenció	1	1	2	1	2
	gent gran	1			1	1
Benestar Social, Salut i Consum	mercat pilar				1	
	animals			2		1
	no admissió centre escollit	3		2	1	3
IME	baremació					1
Patronat Municipal de Cultura			2	3	1	4
Patronat Municipal d'Esports		1		1		
	procés selectiu					1
IMPEM	atenció al ciutadà					1
Pumsa				3		
Aigües Mataró		2	1			
Mataró Bus		1	2			
Altres		5	4	4	3	7
Total		87	91	89	103	94

Les queixes admeses s'han estimat un 59%. L'admissió d'una queixa comporta que la valoració del Defensor del Ciutadà és favorable al promotor de la queixa.

Resolucions	any 2003	%	any 2004	%	any 2005	%	any 2005	%
estimades	39	53,42	28	41,18	32	54,24	30	58,82
desestimades	34	46,58	40	58,82	27	45,76	21	41,18
Total	73		68		59		51	

Aquestes resolucions, siguin o no estimatòries, han generat 21 suggeriments, 9 recordatoris i 3 recomanacions.

Un suggeriment té per finalitat proposar al Servei afectat una determinada actuació en un cas concret, per exemple, una determinada interpretació jurídica, la valoració d'una prova rebutjada o, la revisió del procediment, venint sempre obligat el servei a donar-hi resposta expressa, tant si l'accepta com si no. Per la seva banda, un recordatori té per finalitat fer memòria d'una obligació legalment establerta que es considera que no s'ha respectat. Finalment, la recomanació pretén que es valori portar a terme una determinada actuació.

	any 2003	any 2004	any 2005	any 2006
recordatoris	15	4	2	9
recomanacions	3	0	2	3
suggeriments	43	39	38	21

El que destaca més d'aquest informe es el fet que els suggeriments han estat només acceptats en un 36%, el que comporta una davallada significativa respecte del nivell dels anys anteriors, la qual cosa obliga a una anàlisi més detallada.

Interessa destacar aquí que el nivell d'acceptació dels suggeriments, és una mesura important per a valorar l'efectivitat de la Institució i la tasca dels Serveis Municipals, ja que un suggeriment resumeix l'opinió del Defensor i, el seu rebuig, reflecteix d'alguna manera, la disposició del Servei a assumir aquest mecanisme de control extern.

Resposta suggeriment	any 2003	%	any 2004	%	any 2005	%	any 2006	%
acceptat	27	69,23	28	65,12	22	62,86	11	36,67
no acceptat	12	30,77	15	34,88	13	37,14	19	63,33
Total	39		43		35		30	

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 tercera part hagi durat menys de dos mesos, no acabem de trobar la manera d'estabilitzar aquesta durada i estem lluny d'aconseguir tramitar una queixa en el termini de dos mesos, com seria desitjable, 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 tant el temps que és tarda en rebre la informació per part dels serveis afectats, com el temps que es dedica a fer la valoració i prendre la decisió final.

Durada tramitació dels expedients de queixa	any 2003	%	any 2004	%	any 2005	%	any 2006	%
menys de 10 dies	4	4,49	0	0	3	2,91	5	5,68
entre 10 i 29 dies	17	19,1	10	10,87	14	13,59	6	6,82
entre 30 i 60 dies	20	22,47	22	23,91	28	27,18	32	36,36
més de 60 dies	48	53,93	60	65,22	58	56,31	45	51,14
Total	89		92		103		88	

De fet, més de dos mesos és també el temps que transcorre fins a rebre la majoria de respostes als suggeriments.

Temps de resposta als suggeriment	any 2003	%	any 2004	%	any 2005	%	any 2006	%
menys de 10 dies	3	7,69	0	0	2	5,71	0	0
entre 10 i 29 dies	14	35,90	11	26,83	4	11,43	4	13,33
entre 30 i 60 dies	9	23,08	13	31,71	3	8,57	11	36,67
més de 60 dies	13	33,33	17	41,46	26	74,29	15	50,00
Total	39		41		35		29	

3.- ALTRES ACTIVITATS DEL DEFENSOR DEL CIUTADÀ

1.- Actes Institucionals

- Assistència a la presentació de l'informe anual del síndic de greuges de Catalunya Sr. Rafael Ribó al Parlament de Catalunya.
- Assistència a les **II Jornades sobre l'autogover: Territori, Ciutadania i Estatut** Organitzat per la Facultat de Ciències Jurídiques de la Universitat Rovira i Virgili a Reus i l'Ajuntament de Reus.
- Assistència a l'acte del Dia de les Esquadres al Centre Cívic de Sant Vicenç de Montalt.
- Assistència a l'acte en commemoració del dia de la Policia.
- Presentació al Ple del mes de juny de l'informe anual del 2005.
- Assistència a la VIII Trobada de Síndics i Defensors Locals a Mollet, on es va fer la presentació pública de l'Associació del ForumSD.
- Assistència a l'acte de celebració de la festa patronal del cos nacional de Policia.
- Assistència a la conferència "*Lluís Companys, rostre d'una república*" impartida pel Dr. Oriol Junqueras i Vie, historiador i professor de la Universitat Autònoma de Barcelona amb motiu del 66è aniversari de la mort de Lluís Companys.
- Assistència a l'acte d'homenatge a l'Excm. Sr. Anton Cañelles, síndic de greuges des del 1993 al 2004, acte presidit pel M. Hble. Sr. Pasqual Maragall, president de la Generalitat de Catalunya amb la intervenció del Sr. Jacob Söderman, exdefensor del poble europeu, el M. Hble. Sr. Joan Rigol, expresident del Parlament de Catalunya, la Sra. Marian Bru, presidenta de l'Associació per a les Nacions Unides d'Espanya, i l'Il.ltre. Sr. Rafael Ribó, síndic de greuges de Catalunya.

2.- Sessions de Treball

- Entrevista juntament amb una representació del Patronat de la Fundació Privada Grup Escolares Mataró, amb el senyor Jaume Funes Artiaga adjunt per a la defensa dels drets dels infants i adolescents, a la seu del Síndic de Greuges de Catalunya.
- Presidència de la Junta d'Arbitratge en un cas concret.

- Diverses reunions de treball amb la coordinadora de Serveis Territorials, la consellera delegada de Ciutat Sostenible, el cap del Servei de Ciutat Sostenible i amb el cap del Servei Jurídic Administratiu de Via Pública.

- Presentació de l'informe anual del 2005 a la Junta de Portaveus.

- Assistència a les I Jornades de Formació dels Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya, a Sabadell. Hi van participar Margarita Camós Ramió, professora de Dret Administratiu de l'UB, Carles Dalmau Ausàs, síndic municipal de Sant Boi de Llobregat, Hans Ytterberg Homo Ombudsman de Suècia, Arcadi Oliveras catedràtic en Ciències Econòmiques de l'UAB i President de Justícia i Pau, Antonio Madrid Pérez professor de Filosofia del Dret de l'UB, Núria Pernas assessora del Síndic de Greuges de Catalunya, Judith Gifreu doctora en Dret, professora de Dret Administratiu de l'UAB, Joan Badosa cap del Servei de Disciplina Urbanística i Llicències de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet.

- Assistència a la jornada de presentació del nou tràmit per presentar al·legacions i recursos de denúncies de trànsit per internet.

3.- Sessions Informatives

- Entrevista amb el senyor Joan Miquel Culillas, cap d'Organització i Programes de l'Ajuntament de Cornellà del Llobregat, per conèixer l'estructura i funcionament de l'Oficina del Defensor del Ciutadà, davant de la possible futura creació d'aquest figura a Cornellà.

- Es facilita informació sobre la creació i funcionament de l'Oficina del Defensor del Ciutadà a la senyora Rosa Llop de Dios, regidora de polítiques locals i d'innovació social de l'Ajuntament de Viladecans.

- Difusió d'articles presentats conjuntament al Fòrum de Síndics i Defensor Locals; Dia dels Drets Humans: *"Els Drets Humans també han de ser universals"*.

- Diverses intervencions, per correu electrònic, al Fòrum, per a intercanvis d'opinions i experiències, sobre temes diversos.

4.- FÒRUM DE SÍNDICS I DEFENSORS LOCALS

Des que l'any 1990 a Lleida decideix implantar, com a figura independent i separada de les responsabilitats polítiques, el Síndic de Greuges de La Paeria, ha passat molt de temps i s'ha fet molta feina.

Actualment són 37 les ciutats i pobles de Catalunya que han seguit el seu exemple i tenen nomenat síndic/a o defensor/a, i des que a finals de l'any 2005 es va constituir formalment a Figueres l'associació Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals, després d'una etapa prèvia de formació, s'han anat fent passos endavant.

El mes de juliol va tenir lloc la VIII Trobada Assemblea a Mollet del Vallès, en una jornada amb un doble objectiu, celebrar la ja tradicional trobada anual i celebrar la preceptiva assemblea de l'associació.

A més dels temes interns de l'associació, de revisió del pla de treball i la feina feta fins aleshores, es va gaudir de la intervenció del catedràtic de Filosofia de Girona i membre de l'Institut d'Estudis Catalans, Sr. Josep Maria Terricabras, que va parlar de "*La defensa dels drets de proximitat: els drets econòmics, socials i culturals*".

En el mes d'octubre es van celebrar a Sabadell les I Jornades de Formació organitzades per l'Associació. Els temes tractats en diverses sessions varen referir-se a "*Les relacions administratives: el silenci*", "*L'habitatge i el mobbing immobiliari*" i "*Urbanisme: Disciplina Urbanística*".

Igualment, en aquesta trobada el titular de Filosofia del Dret de la Universitat de Barcelona, professor Antonio Madrid, ens va exposar el projecte "*Dret al Dret*".

Està clar que el FORUMSD, que acaba d'estrenar pàgina web www.forumsd.cat, dia a dia va demostrant que és l'escenari ideal per a la Trobada dels Síndics i Defensors Locals, l'intercanvi d'experiències i organització d'activitats conjuntes, però també com a font d'informació especialitzada a la ciutadania.

Difusió d'articles presentats conjuntament amb el Fòrum de Síndics i Defensor Locals; Dia dels Drets Humans: "*Els Drets Humans també han de ser universals*".

5.- SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA

Des de l'any 2005 tenim subscrit un conveni de col·laboració amb Síndic de Greuges de Catalunya, en mèrits del qual els ciutadans de Mataró disposen de la possibilitat de presentar la seva queixa al síndic, a través de l'Oficina del Defensor del Ciutadà, tot i que el seu objecte no es refereixi o afecti a l'Ajuntament de Mataró.

Es constata que augmenten els ciutadans que es dirigeixen a l'Oficina del Defensor per exposar la seva queixa en relació a temes que no afecten a l'Ajuntament de Mataró, i que per la seva temàtica corresponen al Síndic de Greuges. Enguany s'han registrat sis queixes que s'han traslladat al Síndic de Greuges.

Segons l'informe del síndic, ha estat en 83 ocasions que ciutadans de Mataró han consultat aquesta Institució, la qual cosa ha donat lloc a l'obertura de 51 expedients de queixa, dels quals 13 s'han referit a l'Ajuntament de Mataró.

Igualment de l'informe extraordinari que ha presentat el síndic de greuges de Catalunya sobre la contaminació acústica, ens interessa ressaltar que:

En aquest informe, es parteix de les actuacions de la mateixa sindicatura des de l'any 2003, les intervencions dels síndics i defensors locals i una enquesta de treball feta a diversos ajuntaments catalans i, a través de l'anàlisi de tota la normativa vigent, arriba a diferents conclusions i recomanacions, totalment assumibles per nosaltres.

Amb la finalitat o objectiu d'aconseguir un espai sense soroll, en aquest informe el síndic fa diverses recomanacions relatives a les molèsties provocades per activitats, com per exemple la necessitat de modificació legislativa per a preveure la possibilitat de clausurar una activitat en cas de que no disposi de llicència ambiental, o la necessitat d'actuació inicial i immediata com a mesura de prevenció i control d'aquesta classe de molèsties o, també, la necessitat de corregir el caràcter d'execució de les multes coercitives per incompliment, per dotar-les de contingut sancionador.

Pel que fa als sorolls molestos derivats de comportaments veïnals, defensa l'informe, i ho compartim completament, cal intentar evitar la resolució d'aquests conflictes en l'àmbit judicial, regulant en les ordenances municipals les relacions de veïnatge sorolloses i molestes, fins i tot com a actituds incíviques, incloent també una regulació específica de la instal·lació dels aparells d'aire condicionat i el seu nivell de soroll suportable.

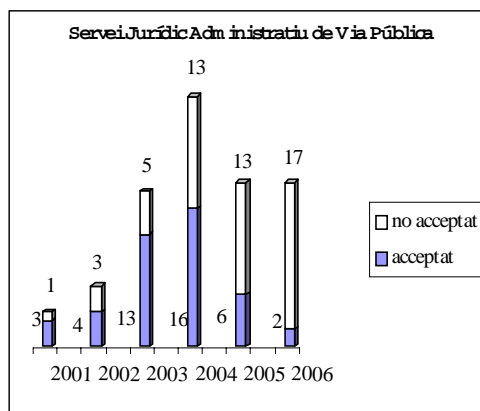
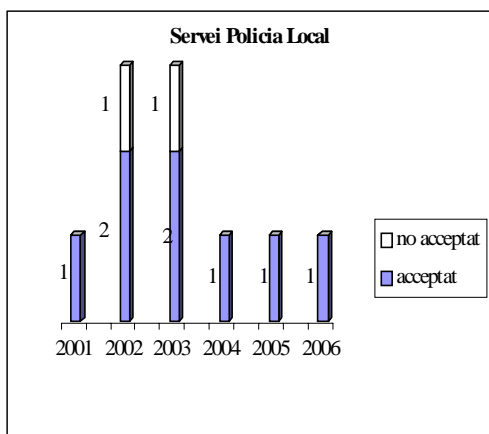
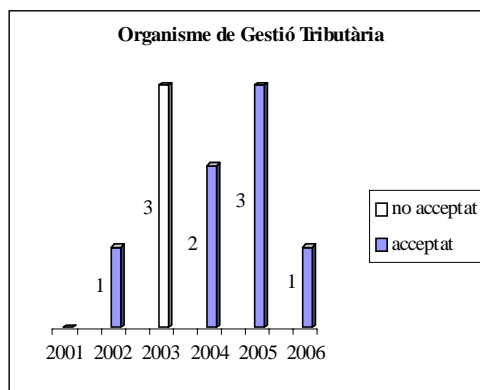
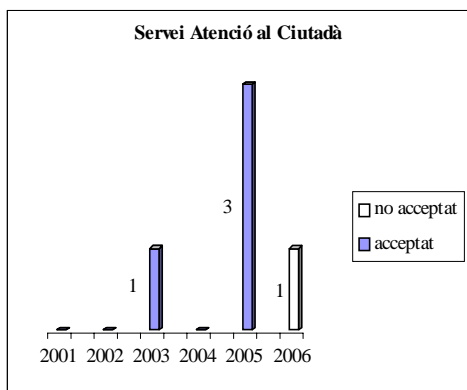
6.- CONCLUSIONS

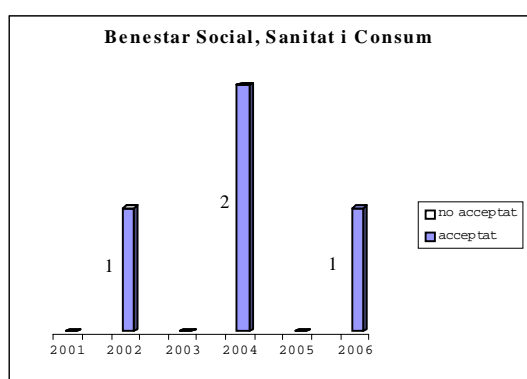
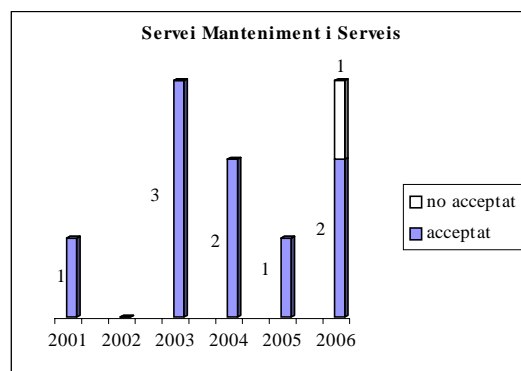
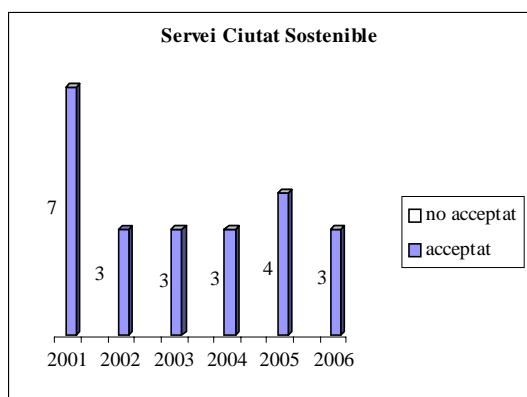
En el resum de la feina feta durant aquest any ressalten diverses qüestions: la davallada del nivell d'acceptació dels suggeriments, la dificultat de resoldre definitivament els expedients de queixa per molèsties d'activitats i l'augment de queixes relatives al que el ciutadà considera una informació o atenció deficient.

Cadascuna mereix una anàlisi i, permet fer diverses recomanacions a les àrees afectades.

I.- El nivell d'acceptació dels suggeriments

Per tal d'analitzar degudament aquesta qüestió, es fa necessari veure de què es tracta. Per això, cal exposar primerament les gràfiques que indiquen el nivell d'acceptació dels suggeriments per part dels serveis que enguany han estat els destinataris.





Tal com resulta de la gràfica comparativa del nivell d'acceptació dels suggeriments de la pàgina 9, la proporció d'acceptats i rebutjats s'ha anat mantenint any rere any, tot i una petita disminució, fins l'any 2005, però aquest any 2006, els diferents serveis han donat resposta a un total de 30 suggeriments, dels quals 19 s'han formulat al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública, 3 al Servei de Ciutat Sostenible i al Servei de Manteniment i Serveis i 1 a l'Organisme de Gestió Tributaria, al Servei d'Atenció al Ciutadà, al Servei de Mobilitat, al Servei de Policia Local i al de Benestar Social, Sanitat i Consum i, només n'han acceptat 10.

Tant el Servei de Manteniment i Serveis, com el d'Atenció Ciutadana han rebutjat l'únic suggeriment que els ha estat presentat, però dels 19 formulats al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública només n'han acceptats 2, i en 15 casos s'ha demanat que es reconsiderés la negativa.

Un suggeriment és la recomanació feta a un servei municipal de fer una actuació en el cas concret d'una queixa i, el seu esperit és la raó de ser d'un defensor o síndic.

Tant és així que si els suggeriments del defensor del ciutadà no són acceptats sistemàticament, s'ha d'analitzar si les seves propostes són il·lògiques, desproporcionades o improcedents, perquè en definitiva vol dir que la seva valoració del cas concret, que ha donat lloc a resoldre una queixa d'una determinada manera, a través d'una resolució motivada, no són encertades o no arriben a convèncer el destinatari.

La gran incidència en l'estadística de les queixes que els ciutadans presenten i que es refereixen a l'actuació del Servei Jurídic Administratiu de Via Pública (són un 41'49 % del total) fa que el rebuig de 17 suggeriments per part d'aquest servei, provoqui que el nivell general d'acceptació dels suggeriments s'hagi invertit l'any 2006, de tal manera que si com hem dit, fins l'any 2005, com a mínim 2 de cada 3 suggeriments eren acceptats, enguany ha estat a l'inversa, perquè només 1 de cada 3 suggeriments s'ha acceptat.

Si analitzem el nivell d'acceptació de suggeriments per part de cada servei separatament, veiem que és molt alt, però, en canvi, en el Servei Jurídic Administratiu de Via Pública l'evolució ha anat del 75% d'acceptació l'any 2001 al 10% d'aquest any.

Analitzant cadascun dels expedients de queixa, la resolució dictada i els suggeriments rebutjats, arribo a la conclusió que són totalment lògics, ajustats i proporcionats al cas concret i, tot que aquesta és una valoració subjectiva, a la vista de l'extracte de les resolucions i els suggeriments relacionats a partir de la pàgina 28, cadascú en pot fer la seva.

Com es pot comprovar els suggeriments i recordatoris formulats es refereixen al deure de motivació i argumentació de les resolucions administratives, la congruència, la valoració de les proves de descàrrec aportades pels ciutadans afectats i la seva transcendència, la necessitat o conveniència d'obtenir informes dels agents denunciants i la presumpció de veracitat.

Normalment, el motiu del seu rebuig per part del servei, és la reiteració i manteniment dels arguments ja utilitzats per desestimar les al·legacions o el recurs del ciutadà, és a dir, es posa a un mateix nivell allò que diu el ciutadà al fer al·legacions i la valoració que fa el defensor, la qual cosa que vol dir que no s'entén ben bé la tasca que duem a terme.

Com que es tracta sempre de valoracions subjectives, ja s'entén que algun suggeriment pot ser difícil d'acceptar, sobretot si comporta una modificació de la forma de treballar o que fins i tot algun pugui ser considerat improcedent, com per exemple demanar que quan hi hagi contradicció en les versions de l'agent i el ciutadà es demani un informe a l'agent, perquè no està previst a la llei aquest tràmit suplementari, tot i que pugui comportar una millor tramitació, però apart d'aquestes casos concrets, com a defensor del ciutadà no podem acceptar la utilització sistemàtica de redactats preestablerts per a desestimar les al·legacions o els recursos dels ciutadans, incloent en el text de les resolucions paràgrafs estereotipats i copiats d'altres, cosa que també provoca incongruències i que tampoc es valorin, en concret i de forma detallada, les proves que presenten els ciutadans, perquè per sobre de les pràctiques administratives i les necessitats del servei, hi ha el dret de tot ciutadà a gaudir d'una bona Administració.

El ciutadà es mereix, a més d'una resposta expressa que defugui el silenci administratiu, una explicació detallada, raonada i personalitzada del perquè no s'han estimat les seves al·legacions o recursos.

El dret de defensa, la seguretat jurídica, l'equitat i la llei exigeixen que la motivació i l'argumentació de les resolucions administratives sigui el màxim d'acurada i concreta possible, perquè a més a més, no ho oblidem, una sanció afecta a la butxaca del ciutadà

i, en determinats casos pot comportar la retirada temporal del permís de conduir o la pèrdua de punts.

Aquesta situació, que valorem com d'indefensió (per manca de motivació o valoració de proves) es pot veure agreujada amb l'aplicació de la nova llei de trànsit, ja que és incompatible el pagament bonificat de la sanció amb la presentació d'al·legacions, fet pel qual només hi ha una sola oportunitat, a través del recurs, de discutir la denúncia i si l'Administració que l'ha de resoldre no l'analitza profundament o motiva suficient i àmpliament les seves resolucions, els ciutadans no disposaran de gaires possibilitats d'èxit, encara que tinguin raó, ni de garanties que el sistema és capaç de ser objectiu i respecta escrupolosament el dret de defensa, i de motivar les decisions administratives i analitzant i valorant cada expedient de forma concreta i personalitzada.

No s'ha de perdre de vista que en un expedient sancionador col·lideixen dos presumpcions, la d'innocència, establerta per la Constitució, que beneficia a la part denunciada i la presumpció de veracitat que la llei administrativa fixa a favor dels agents de l'autoritat.

Si la presumpció de veracitat s'aplica de forma automàtica, sense considerar el cas concret i acceptar que un agent de policia també es pot equivocar o estar malfixat, es pot arribar a veritables situacions d'injustícia i arbitrietat, davant de les quals el ciutadà no té cap defensa individual possible.

Per això, ens sembla del tot lògic i proporcionat que en aquells casos en què el ciutadà nega totalment els fets denunciats, és a dir, hi han versions contradictòries, en lloc d'aplicar automàticament la presumpció de veracitat, es requereixi a l'agent un informe complementari per ampliar i aclarir els fets denunciats, ja que aquest instrument serviria tant per fonamentar i argumentar millor la resolució que es dicti, com per posar de relleu un error si és el cas i, també, per explicar millor la resolució al ciutadà.

El mateix passa quan una resolució desestima unes al·legacions o un recurs d'un ciutadà, sense fer cap referència a les proves documentals, fotografies o testimonis proposats o oferts pel afectat, ja que si es resol sense valorar-ne el seu abast, la seva capacitat de fer prova en contra de la presumpció de veracitat, o el seu contingut, utilitzant fórmules genèriques, inconcretes i intemporals, creiem que no es compleix ni l'obligació de congruència i motivació que marca la Llei, ni tampoc es fa bona administració.

No és el moment ni el lloc per entrar a valorar cadascun dels expedients afectats, ni si els respectius suggeriments haurien pogut ser o no acceptats pels serveis, ja que del que es tracta en un informe anual, és només posar de manifest la situació perquè pugui ser coneguda i valorada pels responsables municipals, perquè puguin actuar o no, segons creguin oportú.

Ja s'entén que el gran volum d'expedients que tramiten tots els serveis municipals no facilita el tractament personalitzat de cadascun, però aquesta és una qüestió de mitjans personals o materials. S'ha de trobar l'equilibri entre les necessitats dels serveis, els mitjans disponibles i el respecte als drets dels ciutadans perquè simplement és una exigència de la bona administració.

II - Dificultat de resolució d'expedients

Estem comprovant que en alguns casos les queixes per molèsties procedents d'activitats, s'han anat reproduint al llarg dels anys, coincidint el mateix ciutadà afectat i la mateixa activitat, la qual cosa ha obligat a obrir nous expedients de queixa.

Això vol dir que en les ocasions anteriors l'expedient administratiu s'havia tancat en fals, sense solucionar de forma efectiva al problema, ja que al reproduir-se amb posteritat la queixa, s'ha hagut d'intervenir de nou sobre la mateixa qüestió.

Concretament ha estat en quatre ocasions, però s'ha de pensar que aquests casos i des del punt de vista del ciutadà, la seva reclamació no ha estat resolta fins tres o quatre anys després d'haver-la iniciat.

Per altra banda, aquests són uns expedients de queixa una mica especials, ja que s'inicien tan aviat com ha transcorregut un termini mínim des de la seva presentació, però que ha estat insuficient per permetre la solució de la molèstia, de tal forma que l'objecte de l'expedient, més que de revisió de l'activitat administrativa, és de control i de seguiment.

La tramitació de molts dels expedients sancionadors que s'obren als titulars de les activitats, s'allarguen més del desitjat pels ciutadans, sobretot si tenim en compte que la seva execució és també molt difícil i complicada, amb constants prórrogues dels terminis i imposició de sancions coercitives per evitar l'execució subsidiària.

Aquestes situacions no són molt significatives en nombre, però es produeixen i això aconsella evitar tancar els expedients per molèsties d'activitats sense comprovar de forma efectiva el seu cessament i, al mateix temps, ser més expeditius en les execucions.

Aquestes consideracions coincideixen, curiosament, amb molts dels aspectes valorats pel Síndic de Greuges de Catalunya en el seu informe extraordinari sobre contaminació acústica (origen de la majoria d'expedients) que ha presentat al Parlament. Es parteix de diverses fonts i arriba a diferents conclusions i recomanacions que, en la mesura del possible fem nostres, i demanem al Servei de Ciutat Sostenible valor i tingui en compte en les seves actuacions.

L'objectiu o finalitat d'aquest informe extraordinari és aconseguir un espai sense soroll, i s'hi fan diverses recomanacions, de les quals interessa destacar les relatives a activitats, com per exemple la modificació legislativa corresponent per a preveure la possibilitat de clausurar una activitat en cas que no es disposi de llicència ambiental, la necessitat d'actuar sempre en la fase inicial de la queixa, com a mesura de prevenció i control d'aquesta classe de molèsties o, finalment, la necessitat de corregir el caràcter de les multes coercitives per incompliment, per dotar-les de contingut sancionador.

Pel que fa als sorolls molestos derivats de comportaments veïnals, és a dir els que podríem anomenar d'origen privat, l'informe del síndic defensa, i ho compartim

completament, la necessitat d'intentar evitar la resolució d'aquests conflictes en l'àmbit judicial o la recollida de firmes, per exemple, regulant en les ordenances municipals les relacions de veïnatge sorolloses i molestes, potser com a actituds incíviques i, dins de l'ordenança corresponent, incloent-hi també una regulació específica de la instal·lació dels aparells d'aire condicionat per part de particulars i establint el nivell de soroll suportable i admissible per aquests aparells, cosa que també recomanem sigui estudiada pel servei.

III - Relació amb el ciutadà

Enguany les queixes en les quals el ciutadà considera incorrecta la informació rebuda de l'Administració municipal o considera el tracte rebut inadequat representen un 10% de les queixes registrades.

No és un augment molt significatiu respecte d'anys anteriors, però és una dada que cal posar de manifest, perquè es manté i perquè cal permetre que els responsables de tots els serveis en tinguin coneixement i marquin les pautes oportunes, si ho creuen convenient, per evitar que es produeixin discrepàncies i discussions amb el ciutadà, ja que el dret a una bona atenció o informació està recollit a la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat i és inherent a la bona administració que ha de rebre al ciutadà.

7.- EXTRACTE DE LES RESOLUCIONS PER SERVEIS

	Pàgina
- Presidència	21
- Participació Ciutadana	22
- Ingressos	23
- Secretaria General	25
- Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona	27
- Jurídic Administratiu de Via Pública	28
- Mobilitat	56
- Policia Local	58
- Gintra	60
- Ciutat Sostenible	61
- Obres	69
- Manteniment i Serveis	70
- Benestar Social, Salut i Consum	74
- Institut Municipal d'Educació	77
- Patronat Municipal de Cultura	79
- Institut Municipal de promoció Econòmica	81
- Varis	82

PRESIDÈNCIA

1 expedient de queixa	1 queixa admesa
resolució queixes admeses	1 desestima i recorda

Exp. : 16/06

El senyor R.C.C. presenta una queixa en relació a la desconsideració de què és objecte per part de l'Ajuntament de Mataró, quan en les comunicacions que rep se li dirigeixen com a senyor quan ell ostenta el tractament de il·lustríssim, al temps que nega haver rebut un document adjunt a una carta.

Extracte de la resolució: DESESTIMA I RECORDA DEURES LEGALS.

Donat que el Defensor del Ciutadà no pot admetre a tràmit cap queixa que no hagi estat prèviament presentada davant l'Ajuntament, per tal de donar a aquest l'oportunitat de contestar-la, es va decidir esperar la resposta.

Transcorreguts més de tres mesos, aquesta Oficina ha recordat a l'Àrea de Presidència la necessitat de donar resposta a l'escrit del ciutadà. Finalment s'ha rebut l'informe en el sentit que el tractament de senyor no es considera de menyspreu, menysteniment o manca de respecte vers el destinatari i confirma que el document sí va ser unit a la carta del conseller delegat de l'Àrea de Presidència, dirigida al ciutadà, com ho demostra el fet que el text de la queixa en fa esment, quan el considera incomplet.

Respecte al primer dels dos motius de queixa, hem de reiterar el criteri que el tractament de senyor no comporta cap manca de respecte o menyspreu del destinatari, encara que aquest tingui dret al tractament de il·lustríssim, perquè és el tractament amb el qual l'Ajuntament es dirigeix habitualment a qualsevol ciutadà, perquè no es pot exigir la formació i manteniment d'un registre especial de tractaments de ciutadans i, perquè fins i tot és renunciable, tal com han fet els membres del Govern de Catalunya recentment o, tàcitament, molts d'altres ciutadans.

Respecte si a la carta del conseller delegat es va adjuntar o no el document, només disposem de versions contradictòries, ja que el ciutadà ho nega i, l'Administració ho afirma, per la qual cosa la controvèrsia és irresoluble, però com que el ciutadà disposa del document i coneix el seu contingut, l'hem de donar per resolta, atès que la mancança no hauria provocat cap perjudici o pèrdua de dret.

Per tot això, s'ha de desestimar la queixa inicial, si bé cal **RECORDAR** a l'Àrea de Presidència la necessitat i la conveniència de donar contesta a las peticions i escrits que presenten els ciutadans, dins d'un termini prudencial que aquest Defensor considera de tres mesos, termini que en aquest cas s'ha superat amb escreix.

SERVEI : PARTICIPACIÓ CIUTADANA
--

1 expedient de queixa	1 queixa admesa
resolució queixes admeses	1 estimada

Exp. : 78/06

La senyora I.M.I. es queixa perquè considera que no se li va informar correctament al Centre Cívic Pla d'en Boet respecte de la documentació necessària per justificar una malaltia crònica en la sol·licitud de pre-inscripció del seu fill en una escola bressol municipal. Al Centre Cívic la van informar sobre quina documentació era necessària per justificar la malaltia del seu fill, i se li va informar que havia d'acreditar-la amb un certificat oficial amb la firma del metge legalitzada pel seu Col·legi Professional, cosa que va complimentar. Malgrat tot ningú ni li va dir que aquesta certificació havia de contenir, concretament i literalment, la paraula "crònica", com després se li ha explicat.

Extracte de la resolució: ESTIMA.

Es sol·licita la informació corresponent al Servei de Participació Ciutadana, el qual envia un informe que, de forma genèrica, justifica l'actuació de l'oficina del Centre Cívic, sense fer cap esment al cas concret de la senyora I.M.I. i, fent constar que les instruccions consten escrites en els impresos, que el personal d'atenció al públic no té competència per interpretar la documentació i que hi ha un tràmit de reclamació per poder corregir els errors que pugui haver-hi.

És precisament això últim el que més sorprèn, ja que la promotora va presentar la corresponent reclamació, acreditant que la malaltia del seu fill era crònica amb un informe mèdic que en la sessió de la Comissió d'Escolarització del 25 de maig se li va desestimar.

En la sol·licitud inicial, al·lega que el seu fill té una malaltia crònica del sistema digestiu i hi adjunta un certificat mèdic oficial, amb la signatura del facultatiu degudament legalitzada pel Col·legi de Metges, en el qual es descriu la malaltia en concret, si bé no conté expressament la paraula "crònica", motiu pel qual la Comissió d'Avaluació va considerar no provada aquesta circumstància malgrat que presentés un informe mèdic explicatiu.

És evident i de sentit comú que si la ciutadana hagués estat informada de l'obligació que constés la paraula crònica a l'imprès mèdic oficial per propi interès ho hauria dit al metge i hi constaria, ja que la malaltia no perd el seu caràcter pel que es faci constar o no en un certificat motiu pel qual estimo aquesta queixa, ja que malgrat que és lògic que el personal d'atenció al públic no pugui valorar documents ni peticions, si que és de la seva competència informar degudament i abastament els ciutadans que s'hi dirigeixen, i que demanen informació més enllà del que exposen els impresos difícils d'entendre per part de la ciutadania. Per la qual cosa han de ser conscients i sensibles dels efectes que la seva tasca informadora pot provocar en els interessos dels ciutadans quan no es fa correctament i amb detall.

SERVEI : INGRESSOS

2 expedients de queixa	2 queixes admeses
resolució queixes admeses	1 desestimada
	1 arxiu de l'expedient per desaparèixer la causa que la va motivar

Exp. : 23/06

Queixa en relació a la manca de resposta a la seva reclamació per l'import del rebut de la brossa comercial, quantitat que considera desmesurada ja que justifica que porta el paper i cartró a una empresa de reciclatge.

Extracte de la resolució: ARXIU PER DESAPARÈXIER 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 circumstàncies de la queixa plantejada, es va decidir obrir el corresponent expedient i es va sol·licitar 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 C.B. i s'ordena la baixa parcial de la liquidació la qual li serà retornada.

Per això, estimada la petició del ciutadà s'arxiva l'expedient de queixa per desaparèixer la causa que la va motivar.

Exp. : 26/06

Queixa en relació a la denegació de la bonificació de l'impost municipal sobre l'increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana que va sol·licitar respecte la part de l'habitatge familiar que ha heretat del seu marit, motiu pel qual es va sol·licitar al Servei d'Ingressos la informació corresponent.

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

L'expedient s'inicia a partir de la sol·licitud de bonificació presentada per la ciutadana, fonamentant la petició en el fet que el valor de la meitat de l'habitatge heretada no es superior al 80% de la seva participació hereditària, és a dir, satisfetes les legítimes corresponents.

La seva petició és denegada perquè el valor de la meitat indivisa heretada sí supera el 80% del valor del cabdal relicte, en els termes de l'Ordenança fiscal vigent a la data de la mort del causant. Contra aquesta decisió s'interposa recurs de reposició, reiterant els mateixos arguments i que, conseqüentment, és igualment desestimat pels mateixos motius anteriors.

En primer lloc, ens hem de pronunciar respecte de la tramitació de l'expedient, sense que puguem dir-hi res, ja que ha estat del tot ajustada al que estableix la legislació vigent.

Seguidament, respecte de la qüestió de fons, és a dir si el percentatge necessari per tenir dret a la bonificació s'ha de calcular sobre l'import del cabdal relicte o massa hereditària, o sobre la participació de l'hereva, hem de cenyir-nos necessàriament a la lletra de les ordenances fiscals, i en aquest sentit el seu redactat és del tot clar quan parla de cabdal relicte i no de participació en l'herència, ja que defensar l'aplicació d'un altre concepte aniria contra la seguretat jurídica i comportaria un greuge comparatiu amb aquells altres casos que s'han liquidat seguint estrictament l'ordenança.

És comprensible i legítima la discussió plantejada per la senyora M.C.G. ja que fins i tot a les ordenances fiscals del 2006 s'ha rebaixat el mínim al 60% del cabdal relicte, però malauradament no hi ha cap fonament jurídic per a defensar la l'aplicació retroactiva d'aquesta norma.

Per tot això, no és possible estimar la queixa.

SERVEI : SECRETARIA	
----------------------------	--

3 expedients de queixa	3 queixes admeses
resolució queixes admeses	2 estimades amb recordatori 1 desestimada

Exp. : 07/06

Queixa referent a la tramitació de l'expedient de reclamació patrimonial. La promotora de la queixa exposa que va caure a la cantonada del carrer de la Riera i del carrer d'en Pujol, perquè el paviment estava relliscós. Aporta informes mèdics de les lesions sofertes i manifesta el nom i adreça d'un testimoni i la identificació d'un altre. Es sol·licita a la Secretaria General de l'Ajuntament de Mataró la informació corresponent.

Extracte de la resolució: ESTIMA I RECORDA DEURE LEGALS.

Incoat l'expedient, es comunica a l'agent de la companyia asseguradora l'existència de la reclamació i es demana al Servei de Manteniment i de Policia els informes corresponents. També es va requerir l'interessada perquè signés la reclamació, expliqués la relació causal entre la caiguda i el funcionament d'un servei públic, avalués econòmicament la seva reclamació i presentés un croquis del lloc de la caiguda i l'altre documentació que considerés adient, requeriment que li es notificat personalment el 27 de maig de 2005.

No consta que la ciutadana hagi donat resposta a aquest requeriment.

En data 3 de juny de 2005, es rep l'informe de l'agent de Policia que va atendre la ciutadana després de la caiguda, però no consta ni l'informe sol·licitat inicialment al Servei d'Obres, ni el del Servei de Manteniment.

A la vista de la informació facilitada, es fa palès que l'expedient a què fa referència la queixa presentada no ha estat resolt degudament dins del termini legalment establert a aquest efecte. Per aquest motiu s'estima la queixa de la senyora M.L.I.E., i la informem que s'hauria d'assessorar legalment per tal de valorar les actuacions a seguir davant la manca de resolució de l'expedient. Al mateix temps cal **RECORDAR** a l'Ajuntament de Mataró l'obligació de resoldre els expedients dins del termini legalment establert en cada cas i no és aconsellable l'aplicació del denominat silenci administratiu.

Exp. : 10/06

En data 10 de febrer de 2006, es va registrar la queixa, en relació a la manca de resposta a la seva reclamació patrimonial presentada el 20 d'octubre de 2005.

Se sol·licita a la Secretaria General de l'Ajuntament de Mataró, la informació corresponent.

Extracte de la resolució: ESTIMA I RECORDA DEURE LEGALS.

D'acord amb la reglamentació específica d'aquesta Oficina, el Defensor del Ciutadà no pot intervenir quan la queixa no ha estat presentada prèviament a l'Ajuntament de Mataró, motiu pel qual es va demanar informació al Servei. Segons la resposta rebuda, s'havia obert l'expedient corresponent, que estava en tràmit.

Per aquest motiu, l'expedient de queixa va quedar a l'espera del transcurs del termini legal de resolució, després del qual resulta que el ciutadà manifesta no haver rebut cap resposta i tampoc el Servei ens ha informat de la seva resolució.

Per tot això s'estima la queixa del ciutadà, en no haver-se resolt dins de termini la seva reclamació. **RECORDEM** a l'Ajuntament de Mataró l'obligació de complir els terminis, procurant defugir de l'aplicació del silenci administratiu, encara que estigui previst i regulat legalment.

La lletrada del Servei de Secretaria General informa de la resposta donada al ciutadà.

Exp. : 73/06

Queixa referent a la tramitació de l'expedient per responsabilitat patrimonial. El promotor de la queixa reclama les despeses suportades a conseqüència de la caiguda soferta, per causa de la brutícia existent al voltants dels contenidors ubicats al carrer Pompeu Fabra cantonada Benet i Serra, motiu pel qual es va sol·licitar a Secretaria General la informació corresponent.

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

Complementada la reclamació pel ciutadà amb la factura d'ulleres trencades i l'informe d'assistència mèdica, es dona trasllat de la reclamació a la companyia d'assegurances perquè en prengui coneixement i a l'entitat concessionària del servei, FOMENTO DE CONSTRUCCIONES Y CONTRATAS SA., aquesta darrera per al·legacions i es demana informe al Servei de Residus i Neteja.

Aquest servei informa que la neteja del lloc on va caure el senyor E.C.G. és competència de l'empresa concessionària i que s'ha comprovat l'existència de problemes puntuals de paviment brut.

A partir de l'informe jurídic, es dicta Decret en el qual es desestima la reclamació patrimonial del ciutadà per entendre que no hi ha responsabilitat administrativa perquè no hi ha relació entre la caiguda i el servei, ja que la responsabilitat civil correspon assumir-la a l'empresa concessionària, per la qual cosa s'informa al ciutadà que pot reclamar a FOMENTO DE CONSTRUCCIONES Y CONTRATAS SA. per la via civil.

Respecte el motiu de la queixa i revisat l'expedient, hem de posar de manifest que la seva tramitació ha estat del tot correcte i ajustada al que estableix la normativa vigent i resolta dins de termini i, pel que fa als fonaments de la desestimació, hem de fer constar que l'argumentació jurídica utilitzada s'ajusta també a allò que disposa la legislació vigent.

Per tots aquests motius, no és possible estimar la queixa, havent d'insistir en la línia apuntada per l'Ajuntament, en el sentit de suggerir al ciutadà que valori acuradament la possibilitat d'instar una reclamació civil vers l'entitat concessionària de la neteja, FOMENTO DE CONSTRUCCIONES Y CONTRATAS SA., amb el corresponent assessorament jurídic previ, bé sigui proporcionat per l'assegurança de la seva llar, si en disposa, o bé escollit per ell directament.

ORGANISME DE GESTIÓ TRIBUTÀRIA DE LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA	
--	--

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

Exp. : 34/06

Queixa en relació a la tramitació de l'expedient de denúncia per infracció de trànsit, no rep la notificació del proveïment de constrenyiment i s'ha trobat amb l'embarg.

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

L'expedient sancionador s'inicia per denúncia de la infracció de data 08 de novembre de 2004, comesa a la zona de càrrega i descàrrega existent a l'alçada del núm. 14 del carrer de Pasqual Madoz.

Les al·legacions presentades pel ciutadà, en les quals discuteix la visibilitat de la senyalització de la zona, són desestimades a proposta de l'instructor per Decret de 27 de gener de 2005, en base al principi de veracitat dels agents i l'existència i visibilitat de senyalització, contra la qual interposa recurs de reposició, reiterant els mateixos arguments i insistint en el fet que no hi havia senyalització horitzontal i que hi ha senyals contradictoris. El recurs és desestimat per considerar que s'ha excedit la utilització de la zona de càrrega i descàrrega, resolució que li es notificada personalment al ciutadà, al seu domicili.

Dictat el proveïment de constrenyiment, l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona li intenta notificar en dues ocasions, com que caduca l'avís a la llista de correus, el publica al DOGC.

Tot i que no ens consta la notificació de la denúncia de trànsit ni la del Decret de sanció, hem de suposar que es notifica, ja que el ciutadà presenta al·legacions i recurs, la tramitació de l'expedient que s'ha seguit en aquest cas ha estat del tot ajustada al que estableix la legislació vigent.

Quan al motiu de la queixa, hem de partir del fet que el ciutadà ha intervingut en l'expedient i, per tant, coneix la seva existència. S'ha de considerar que també ha estat correcte el tràmit d'execució, ja que el proveïment de constrenyiment s'intenta notificar al domicili del ciutadà, en dues ocasions i si bé es fa a hores similars, es deixa l'avís de la llista de correus que acaba caducant, motiu pel qual es publica al diari oficial.

Per tot això, no és possible estimar en aquesta ocasió la queixa presentada pel senyor J.A.M.A.

SERVEI: JURÍDIC ADMINISTRATIU DE VIA PÚBLICA

2005 - 2 expedient de queixa	2 queixes admeses
resolució queixa admesa	1 estimada amb 1 suggeriment acceptat 1 desestimada
2006 -36 expedients de queixa	33 queixes admeses 2 no admeses 1 queixa inicial
resolució queixes admeses	14 desestimades amb 1 recordatori 1 recomanació 2 suggeriments 1 rebutjat i 1 pendent de resposta
	17 estimades amb 6 recordatoris 1 recomanació 10 suggeriments 1 suggeriment acceptat 9 suggeriments rebutjats
	1 arxiu per desaparèixer la causa que la va motivar 1 arxiu
	1 pendent de resoldre
motiu no admissió queixes	1 no admesa fora de termini 1 no admesa per manca de fonament

Exp. : 93/05

Queixa en relació a la tramitació de dos 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.

L'expedient s'inicia per denúncia voluntària d'un ciutadà, perquè el dia 3 de gener de 2005, cap a les 13.45 h el Sr. F.S.S. no va facilitar les seves dades tot i estar implicat en un accident de circulació. L'altre expedient s'inicia també per denúncia voluntària de la mateixa persona, data i hora, per conduir parlant pel mòbil.

No consta en la informació facilitada la notificació de cap de les denúncies o sancions, però consta que el ciutadà va presentar al·legacions en els dos expedients, que han estat tramitades com a recursos de reposició i desestimades, negant l'existència de cap accident, que uns senyors li van demanar les dades per haver donat un cop però que no era cert i que quan parlava pel mòbil el vehicle estava estacionat.

No podem compartir cap de les dues resolucions que desestimen els dos recursos de reposició. En primer lloc, perquè la dictada en el primer expedient argumenta que es desestima el recurs perquè el recurrent no ha presentat cap prova per desvirtuar la denúncia, la qual cosa és impossible de complir i, en segon lloc, perquè la dictada en el segon expedient, aplica la presumpció de veracitat dels agent de l'autoritat, quan la denúncia és voluntària.

El caràcter voluntari de les denúncies comporta que l'agent només les recull, la qual cosa evidencia que no ha vist les suposades infraccions, sense que en cap dels dos expedients consti que hagin estat ratificades pels ciutadans denunciants, ni que s'hagi requerit cap informe, que difícilment es pot aplicar la presumpció de veracitat a favor de qui no té la qualitat d'agent de

l'autoritat, en un dels casos, i molt menys, traslladar la càrrega de la prova al denunciat, quan no li correspon, sobretot perquè hauria de demostrar un fet negatiu, la qual cosa és del tot impossible i contradiu la presumpció d'innocència.

Per tot això, estimo aquesta queixa, perquè els expedients no han estat correctament tramitats i perquè. Les resolucions dictades no contenen argumentació o motivació ajustada a les circumstàncies de cada cas, per al qual cosa cal **SUGGERIR** que el Servei Jurídic Administratiu de Via Pública revisi la motivació de les dues resolucions dictades en els dos expedients objecte de queixa, modificant en el seu cas la decisió final en funció de les circumstàncies del cas estimant si procedeix les al·legacions del ciutadà i acordant el retorn dels imports satisfets.

El cap del Servei Jurídic Administratiu de Via Pública en un principi no va acceptar el suggeriment per considerar que no procedia revisar la valoració dels fons.

Es va considerar oportú insistir en el suggeriment, el qual finalment ha estat acceptat.

Exp. : 101/05

Queixa en relació a la tramitació d'un expedient de denúncia per infracció de trànsit comesa quan el vehicle estava estacionat a la zona reservada per l'autobús del carrer d'Argentona, cantonada carrer del Parc, obstaculitzant-ne greument la utilització, motiu pel qual es va sol·licitar al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública la informació corresponent.

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

En les al·legacions presentades al rebre la notificació de la sanció i que, per tant, s'ha tramitat com un recurs de reposició el ciutadà exposa que en el moment de la denúncia, el vehicle, que sempre condueix ell, era a Granollers, però no aporta cap prova que ho confirmi.

Després de comprovar que l'expedient s'ha tramitat correctament, constant la denúncia notificada per edictes, s'ha de valorar si és acceptable o no la justificació que presenta el ciutadà.

En aquest àmbit, s'ha de recordar que qualsevol contradicció o diferència que pugui existir entre la versió dels fets que ofereix el ciutadà i les circumstàncies detallades en la denúncia, s'ha de resoldre en perjudici d'aquell, atesa la presumpció de veracitat que la legislació atribueix als agents de policia i que és d'aplicació obligatòria.

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, encara que pot fer recordatoris, recomanacions o suggeriments.

Per tot això, no és possible estimar la queixa presentada.

Exp. : 01/06

Queixa per la desestimació a les al·legacions a una sanció de trànsit comesa quan va estacionar el seu vehicle dificultant la circulació, a l'alçada del número 444 del carrer Camí Ral de Mataró, motiu pel qual es va sol·licitar al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública la informació corresponent.

Extracte de la resolució: ESTIMA I RECORDA DEURES LEGALS.

En les al·legacions el ciutadà nega la infracció per considerar que es tracta d'una aturada, d'uns dos minuts de durada, que no dificultava la circulació i que va ser per carregar uns paquets d'una botiga, i presenta el justificant de compra corresponent.

En data 13 d'abril, l'instructor proposa la desestimació de les al·legacions del ciutadà, en base al fet que no ha aportat prova suficient per destruir el precepte que es considera infringit, proposta que es assumida, amb els mateixos arguments, per la resolució de data 20 de maig, per la qual s'acorda imposar-li la sanció de 108,18 €

El ciutadà presenta un recurs de reposició que es desestima pel Decret de 22 de juliol de 2005, en base a la mateixa argumentació que l'anterior Decret sancionador.

La tramitació de l'expedient és del tot ajustada al que estableix la legislació vigent: denúncia, notificació, al·legacions, proposta de resolució i resolució de sanció i resolució del recurs de reposició.

No consta a l'informe de l'agent denunciant, el motiu pel qual es desconeixen les circumstàncies concretes de la infracció, ja que només disposem de la versió del ciutadà i el fet denunciat (estacionar dificultant la circulació).

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

No obstant això, creiem que la desestimació de les al·legacions del ciutadà s'hauria d'haver argumentat i motivat millor, ja que si ens hi fixem, el text de la proposta de resolució, de la resolució de sanció i de la resolució del recurs de reposició, és exactament i literalment la mateixa, cosa que creiem que no respecta l'obligació de motivació que estableix la Llei, sense que tampoc s'hagi valorat concretament, ni que sigui per desestimar-la, l'al·legació de la necessitat d'aturar el vehicle per carregar, a quin efecte es va aportar un document, la qual cosa podria haver tingut incidència en la resolució de l'expedient.

Tant la proposta, com la resolució de sanció i la del recurs de reposició, es limiten a refusar les al·legacions del ciutadà, en base al fet que l'interessat no ha desvirtuat el contingut del precepte legal que es considera infringit.

Per això, tot i que l'expedient sancionador ha estat correctament tramitat, considerem que les dues resolucions dictades no contenen motivació ni argumentació suficient i detallada, ni valoren cadascuna de les al·legacions o el document aportat pel ciutadà, ni que sigui per a desestimar-les, ja que entenem que la motivació que s'ha d'exigir a les resolucions administratives obliga a defugir les desestimacions estereotipades, motiu pel qual s'estima la queixa presentada i 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 les al·legacions dels ciutadans interessats, encara que es desestimïn.

Exp. : 02/06

Queixa en relació a la tramitació i resolució de l'expedient de denúncia per infracció de l'Ordenança de civisme comesa quan la grua va enganxar el vehicle de la senyora M.P.F.C. la qual es va negar a identificar-se per poder fer el desenganxament, pujant al cotxe, arrancant i fent marxa enrere, per la qual cosa va demanar ajut. La denúncia es formula per l'article 13 de l'Ordenança, és a dir, per no haver obeït les ordres de l'agent de Policia.

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

Incoat l'expedient, la promotora presenta al·legacions en les quals denuncia abús d'autoritat, falta de respecte de l'agent per haver-li agafat el moneder i mentir en l'acta de la denúncia, dient que el vehicle no estava enganxat, que és el policia qui no s'identifica com a tal, que no li va donar cap ordre i que va ser ella qui va avisar el servei d'emergències, ja que pensava que la volien robar i segrestar.

L'instructor va acordar la pràctica de prova testifical, confirmant aquesta la versió de l'agent de policia.

Igualment, en la informació rebuda, consta que la denúncia presentada al Jutjat per la promotora va donar lloc a un judici de faltes que va finalitzar amb sentència absolutòria per a l'agent de policia, per falta de proves.

L'expedient conclou amb la desestimació de les al·legacions presentades, en considerar comesa la infracció denunciada i, s' imposa una sanció de 200,00 €

Contra aquesta decisió presenta recurs de reposició, en el qual reitera les seves argumentacions, impugnació que és desestimada perquè no aporta nous elements de prova per desvirtuar els arguments o motivació de la resolució sancionadora.

En primer lloc, ens hem de pronunciar respecte de la tramitació de l'expedient, sense que puguem dir-hi res, ja que ha estat del tot ajustada al que estableix la legislació vigent.

Igualment, pel que fa a la forma i contingut de les dues resolucions dictades, tampoc podem dir-hi res, ja que tant la de sanció com la desestimació del recurs interposat, estant dotades de la suficient argumentació i motivació, i el defensor no pot entrar a decidir sobre el fons de la discussió, és a dir, la contradicció de versions, ja que l'agent de policia està protegit per la presumpció de veracitat i la seva versió confirmada per un testimoni, i ja s'ha dictat sentència per un Jutjat en la qual la versió de la ciutadana no es pot considerar provada.

Per tot això, no és possible estimar la queixa presentada.

Exp. : 03/06

Queixa per la desestimació a les al·legacions a una sanció de trànsit comesa el 5 de juny de 2003 i la desestimació és del 17 de febrer de 2004.

Extracte de la resolució: NO ADMESA.

Tot i que el Reglament de l'Oficina del Defensor del Ciutadà no ho regula expressament, no es pot admetre a tràmit una queixa relativa a un expedient administratiu tant antic, la desestimació de les al·legacions és del 17 de febrer de 2004, ja que no es pot exigir a l'Administració estar pendent de la revisió dels seus expedients tant de temps.

Exp. : 05/06

Queixa per la desestimació a les al·legacions a una sanció de trànsit comesa quan va aturar el seu vehicle en la zona reservada a servei públic, sense afectar el seu funcionament, a l'estació RENFE de Mataró pel la qual cosa es va sol·licitar al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública la informació corresponent.

Extracte de la resolució: ESTIMA I RECORDA DEURE LEGALS.

En les al·legacions presentades el ciutadà, reconeix la infracció i demana que es consideri que es va aturar per permetre que el seu sogre, recent operat, baixés del vehicle per agafar l'autobús. Presenta el corresponent informe mèdic i sol·licita l'anul·lació de la denúncia per tractar-se d'un cas extraordinari.

L'instructor proposa la desestimació de les al·legacions del ciutadà, en base a la legalitat del sistema de captació per imatge, que el vehicle es va aturar i que la justificació presentada no és de força major o urgència, cosa que es assumida, amb els mateixos arguments, per la resolució de data 27 de gener de 2005, i s'acorda imposar al ciutadà la sanció de 108,18 €

La tramitació de l'expedient és del tot ajustada al que estableix la legislació vigent: denúncia, notificació, al·legacions, proposta de resolució i resolució de sanció.

No obstant això, creiem que la desestimació de les al·legacions del ciutadà s'hauria d'haver argumentat o motivat millor, ja que si ens hi fixem, cap dels tres arguments de la proposta de resolució o la resolució de sanció, no tenen res a veure amb el que el ciutadà exposa i quan es resol, la justificació de la infracció que presenta, es fa amb un redactat estereotipat, de formulari, sense valorar les circumstàncies concretes del cas ni el document presentat, ni que sigui per desestimar.

Per això, tot i que l'expedient sancionador ha estat correctament tramitat, considerem que la resolució dictada no conté argumentació suficient relativa a la justificació i prova documental aportada pel ciutadà, ja que entenem que la motivació que s'ha d'exigir a les resolucions administratives obliga a defugir de les desestimacions estereotipades, motiu pel qual s'estima la queixa presentada i cal **RECORDAR** al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública, l'obligació de dotar les seves resolucions de la suficient motivació i fonamentació, guardant congruència amb el que al·leguen els ciutadans interessats, encara que es desestimïn.

Exp. : 06/06

Queixa per la desestimació a les al·legacions a una sanció de trànsit comesa quan va estacionar, sense adonar-se, en un pas de vianants la senyalització del qual no era visible.

Extracte de la resolució: ESTIMA I RECORDA DEURE LEGALS.

En les al·legacions el ciutadà reconeix implícitament l'estacionament, però el justifica perquè el pas de vianants no era visible.

L'informe de l'agent, confirma l'existència de pas de vianants, la seva visibilitat i fa constar la senyalització vertical existent en el lloc, reflectida en la fotografia corresponent a aquesta infracció, motiu pel qual l'instructor proposa la desestimació de les al·legacions del ciutadà, la qual cosa s'acorda en el Decret de sanció.

Contra aquest s'interposa recurs de reposició. El ciutadà, reitera els mateixos arguments i és igualment desestimat per considerar que no aporta nous elements per desvirtuar la denúncia inicial.

A la vista de tot aquest plantejament, s'ha sol·licitat un informe al Servei de Mobilitat, el qual confirma l'existència del pas de vianants des de fa anys i de la senyalització vertical corresponent, així com el fet que va ser repintat el 12 d'agost de 2005.

La tramitació de l'expedient ha estat del tot ajustada al que estableix la legislació vigent: denúncia, notificació, al·legacions, proposta, resolució de sanció i resolució expressa del recurs de reposició.

No obstant això, creiem que la desestimació de les al·legacions del ciutadà podia haver estat millor argumentada o motivada, ja que en cap moment cap de les dues resolucions dictades es pronuncia sobre la manca de visibilitat denunciada pel ciutadà, ni mereixen cap comentari les fotos aportades, limitant-se només a donar credibilitat a la denúncia per la presumpció de veracitat de l'agent, la seva ratificació de la denúncia i per la inexistència de prova que ho contradigui.

Desconeixem el grau, ja que l'agent diu que el pas de vianants era visible i el ciutadà no, però hi podia haver certa manca de visibilitat, si mirem les fotografies aportades amb les al·legacions, cosa que confirmaria el fet que fos repintat un mes i mig després de la denúncia. Tot i això, no es pot oblidar l'existència de la senyalització vertical (que confirmaria aquella presència) ni la prohibició genèrica d'estacionar a menys de cinc metres de la cantonada.

Per tot això, estimo la queixa presentada la qual cosa comporta haver de **RECORDAR** al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública l'obligació de dotar totes les resolucions de suficient motivació i argumentació que justifiquin la decisió presa en cada cas, defugint de redactats estereotipats i, també de congruència, resolent totes les qüestions que es plantegen en les al·legacions o recursos.

Exp. : 11/06R

Queixa per la desestimació a les al·legacions a una sanció de trànsit comesa quan va estacionar, davant d'un gual, la senyalització del qual no era visible. El Servei Jurídic Administratiu de Via Pública envia la informació corresponent.

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

En les al·legacions presentades pel ciutadà, aquest reconeix l'estacionament, però manifesta que la senyalització vertical i horitzontal no era visible i que es titular no conductor d'una targeta d'estacionament per a minusvàlid.

L'instructor proposa la desestimació de les al·legacions del ciutadà, en base a l'existència de la infracció i la ratificació de la denúncia per part de l'agent de Policia, la qual cosa s'acorda per Decret de 11 d'octubre de 2005, degudament notificat al ciutadà i contra el qual aquest presenta el recurs de reposició corresponent que, també es desestima pels mateixos motius.

També es va sol·licitar informació al Servei de Mobilitat, respecte la senyalització de gual.

En primer lloc la tramitació de l'expedient ha estat del tot ajustada al que estableix la legislació vigent.

Igualment, en aquest cas, hi ha l'informe de l'agent de Policia, en el qual fa constar l'existència de senyalització vertical i horitzontal, totalment visible, tot i la situació del fanal i la inexistència de la targeta especial d'estacionament.

Aquesta visibilitat es comprova també amb la informació rebuda del Servei de Mobilitat, ja que si bé és cert que el fanal dificulta la visió del senyal vertical, això només passa si es mira de forma totalment frontal, però no en cap més angle, a part que el senyal horitzontal era del tot visible.

Per això, no és possible estimar aquesta queixa.

Exp. : 12/06

Queixa per la desestimació a les al·legacions d'una sanció de trànsit comesa quan va estacionar, a la zona reservada a servei públic sense afectar el seu funcionament, a la Via Europa, cantonada Pirineus arran d'una col·lisió. El Servei Jurídic Administratiu de Via Pública envia la informació corresponent.

Extracte de la resolució: ESTIMA I SUGGEREIX.

En les al·legacions presentades per la promotora, aquesta reconeix implícitament aquest estacionament, però el justifica perquè havia sofert una col·lisió amb l'autobús i estaven fent la declaració amistosa d'accident que presenta, i que la denúncia no es va notificar tot i que a l'interior del vehicle hi havia quatre ocupants.

L'instructor proposa la desestimació de les al·legacions del ciutadà, en base a l'existència de la infracció, la ratificació de la denúncia per part de l'agent de Policia i la presumpció de veracitat que l'assisteix, cosa que s'acorda per Decret de 15 de novembre de 2005, degudament notificat a la ciutadana i contra el qual aquesta presenta el recurs de reposició corresponent que, també es desestima pels mateixos motius i per no aportar la ciutadana noves proves que desvirtuïn aquella presumpció legal.

En primer lloc, la tramitació de l'expedient ha estat del tot ajustada al que estableix la legislació vigent.

Igualment, en contra del que és habitual, en aquest cas hi ha l'informe de l'agent, en el qual fa constar que la patrulla es va aturar darrere del vehicle uns 5 minuts, que l'agent no va detectar cap accident, que cap dels ocupants els va requerir per a res i no els van fer cas.

La veritat és que no entenem aquest informe. Un ciutadà només es dirigirà a un agent de Policia si ho necessita i, és evident que en aquest cas no feia falta, ja que els dos conductors dels vehicles col·lisionats estaven d'acord. Però el que és més estrany és que l'accident consta degudament acreditat amb la presentació de la declaració amistosa on s'identifica el lloc i l'hora, els vehicles i els conductors que intervinen, l'existència de danys materials i el reconeixement de la responsabilitat per part del conductor de l'autobús, de la qual cosa sorgeixen diversos interrogants: l'agent no va veure res d'estrany? L'agent va baixar del vehicle? Per què no va interrogar els ocupants? Va denunciar l'autobús? (perquè és clar que aquest feia la mateixa maniobra que el turisme)

Per tant, entenem que en aquest expedient sancionador no s'ha valorat degudament la declaració amistosa d'accident presentada com a prova documental, ja que ni el seu contingut ni el seu abast han merescut cap comentari o referència en cap de les dues resolucions dictades, motiu pel qual entenem que s'ha d'estimar aquesta queixa.

SUGGERIM que el Servei Jurídic Administratiu de Via Pública valori la possibilitat de revisar la tramitació i resolució d'aquest expedient, valorant correctament el contingut i abast de la prova documental aportada per la ciutadana.

El cap del Servei Jurídic Administratiu de Via Pública no accepta el suggeriment exposant que, donat que el dubtes que l'informe de l'agent puguin causar recauen sobre circumstàncies de pràctica policial i externes al fet infractor, però alienes a aquest.

Tot i que el suggeriment va ser reproduït, tampoc ha estat acceptat

Exp. : 13/06

Queixa referent a la tramitació de la denúncia per una infracció de l'Ordenança de Civisme, per no haver rebut cap resposta a les seves al·legacions.

El Servei Jurídic Administratiu de Via Pública envia la informació corresponent.

Extracte de la resolució: ARXIU.

L'expedient s'inicia per denúncia el 2 d'octubre de 2005 quan a partir de la queixa d'uns veïns, diverses patrulles de la Policia Local es presenten a la plaça de Can Xammar, comproven la presència d'un grup d'unes 33 persones que parlaven alt i cridaven, molestant als veïns, que hi havia ampolles de vidre trencades i brutícia al lloc on es trobaven, i can procedir a la seva identificació.

Obert l'expedient, el ciutadà presenta al·legacions exposant que no tenia res a veure amb els fets denunciats i, més endavant rep la informació sobre la possibilitat de substituir les sancions que se li poguessin imposar per a les infraccions lleus, per la qual cosa presenta la sol·licitud de realitzar la prestació substitutòria, la qual li és acceptada, i s'acorda l'arxiu de l'expedient.

Respecte de l'objecte de la queixa, és a dir, la manca de resposta a les al·legacions presentades, no podem dir-hi res, ja que per una banda a la data de la queixa, s'estava encara dins de termini per resoldre l'expedient i, per l'altra, ha estat el propi ciutadà el qual amb la sol·licitud de substitució de la sanció econòmica per una prestació substitutòria, ha permès posar fi al procediment, sense entrar a valorar-les, motiu pel qual la seva queixa no pot ser resolta, procedint el seu arxiu.

Exp. : 14/06

Queixa referent a la tramitació de l'expedient per infracció de trànsit que s'inicia per denúncia comesa quan, va desobeir les indicacions de l'agent, quan estava aturat en doble fila al carrer de Miquel Biada.

El Servei Jurídic Administratiu de Via Pública envia la informació corresponent.

Extracte de la resolució: ESTIMA I SUGGEREIX.

En les seves al·legacions, el ciutadà accepta l'aturada, però manifesta que la va fer per recollir la seva esposa i el seu cunyat, que és minusvàlid, no havent-hi espai reservat a la zona ni lloc a la zona de càrrega i descàrrega. Acompanya la documentació acreditativa de la incapacitat del seu cunyat, titular de la tarja d'aparcament per a no conductor. Discuteix també el ciutadà el fet de que la denúncia no li fos notificada a l'acte, constant a l'imprès de la notificació que no es va fer per anar l'agent a peu, el que nega.

L'instructor proposa la seva desestimació, en base a la presumpció de veracitat dels agents de l'autoritat i que la llei permet fer la notificació de la denúncia en un moment posterior, quan hi ha causa justificada, per la qual cosa es va dictar el Decret de sanció en el mateix sentit.

El ciutadà fa recurs de reposició, reiterant que la denúncia es podia haver notificat a l'acte, que encara que l'imprès diu que no es fa per l'apartat D, en la notificació posa per prestar servei a peu i que en qualsevol cas, existeix defecte de forma per infracció de l'article 10 del RD 320/1994.

Es sol·licita l'informe a l'agent, el qual reitera la denúncia, tot i acceptar que el veritable motiu de no notificar a l'acte és el D (per afectar a la fluïdesa del trànsit) i no pas com diu la notificació, per anar a peu, perquè primerament va convidar al ciutadà a marxar, sense que aquest digués res de recollir cap persona minusvàlida i, posteriorment, va anar a comprovar la zona de càrrega i descàrrega i el vehicle continuava al lloc i quan va apropar-se per advertir-lo que el denunciava, va marxar.

En base a aquest informe es dicta resolució desestimant el recurs perquè no s'aporten proves que "desvirtuin els preceptes legals d'aplicació".

En quan a la tramitació i resolució de l'expedient sancionador i el recurs, no podem dir-hi res, ja que s'ha respectat el procediment legalment establert, però no obstant això, s'han de fer diverses consideracions.

Respecte al primer dels motius de la queixa, s'ha de partir, de que tota contradicció que pugui existir entre la versió del ciutadà i la de l'agent, malauradament s'ha de resoldre en perjudici del primer, ja que la presumpció de veracitat legalment establerta així ho estableix i, en aquest cas el ciutadà reconeix d'alguna forma l'aturada, però la considera justificada.

Pel que fa al segon motiu de queixa, compartim amb el ciutadà de que existeix un defecte de forma que ha afectat el dret de defensa del denunciador, ja que en el butlletí manuscrit per l'agent consta que la denúncia no es notificada a l'acte per "perjudicar la fluïdesa del trànsit", recollit a l'apartat D, però en canvi, en la notificació posterior, precisament per no haver-la fet al moment, es fa constar que no es notifica perquè l'agent està prestant servei a peu, justificació aquesta darrera de la qual es defensa el ciutadà.

Tant és així, que el propi agent, en l'informe sol·licitat durant la tramitació del recurs, reconeix expressament aquesta diferència.

Per això, en aquest cas, el ciutadà no ha pogut discutir degudament i en el seu moment processal oportú, el motiu real que justificaria una notificació posterior de la denúncia, ja que en el seu escrit d'al·legacions denuncia el defecte de forma perquè l'agent no anava a peu (que no hi anava) però se li desestima l'al·legació perquè es considera justificada la notificació posterior, però aleshores l'instructor no s'ha adonat de que existeix un error, ja que aquest es posa de manifest durant la tramitació del recurs, quan ja no és possible corregir-lo ni, al nostre parer, convalidar-lo.

En aquest sentit la normativa és del tot clara quan estableix que la notificació de la denúncia s'ha de fer al moment i que només es pot fer posteriorment per causa justificada, exigint a més a més, que aquesta causa sigui notificada a l'interessat, cosa que no ha ocorregut en aquest cas, ja que la notificació en fa constar una i l'agent reconeix en el seu informe que en va ser una altre, motiu pel qual procedeix estimar la queixa.

Igualment, cal **SUGGERIR** que el Servei Jurídic Administratiu de Via Pública, valori la possibilitat de revisar la tramitació d'aquest expedient, en el sentit de decidir respecte si el canvi de la causa que justificaria la notificació posterior de la denúncia, que s'ha posat de manifest amb l'informe de l'agent obtingut durant el tràmit de recurs, té o no prou rellevància per a ser considerat un defecte de forma i com a tal, podria provocar la ineficàcia de la notificació practicada.

El cap del Servei Jurídic Administratiu de Via Pública informa que ha analitzat els fonaments i les circumstàncies i no accepta el suggeriment.

Exp. : 15/06

Queixa per la desestimació a les al·legacions d'una sanció de trànsit comesa quan va estacionar davant del núm. 23 del carrer La Riera de Mataró, on està prohibida la parada a vehicles no comercials. El Servei Jurídic Administratiu de Via Pública envia la informació corresponent.

Extracte de la resolució: ESTIMA I SUGGEREIX.

El ciutadà es queixa que el dia 8 d'abril de 2005 havia estat denunciador pel mateix motiu i les al·legacions varen ser estimades, i s'anul·la la denúncia.

Presenta les mateixes al·legacions i l'instructor proposa la seva desestimació, en base a l'informe de l'agent de Policia, en el qual consta que el vehicle no estava fent cap càrrega i descàrrega i que l'estacionament va durar més temps del legalment permès. Es dicta el corresponent Decret en el mateix sentit, el ciutadà el recorre en reposició, i aquest recurs es desestima perquè no s'aporten proves que "desvirtuïn els preceptes legals d'aplicació".

Quant a la tramitació i resolució de l'expedient, creiem que no s'han respectat els drets del ciutadà, ja que la denúncia inicial està clarament formulada "estacionar en zona prohibida la parada a tot vehicle no comercial", sense cap més consideració ni observació, quan és tracta d'un vehicle comercial.

Per tant el fet infractor està clarament determinat i, en base a aquest, el ciutadà fa les seves al·legacions, (iguals que les anteriors pels mateixos fets i estimades) i es defensa, però a la vista de l'informe de l'agent de la Policia, la proposta de resolució canvia el fet denunciat, ja que ja no proposa sancionar per estacionar en zona reservada a vehicles comercials, (suposant que es tracta d'un vehicle no comercial), sinó que el que realment sanciona és el fet de no carregar o descarregar i/o excedir el límit horari (perquè ara se suposa que és un vehicle comercial), quan aquestes dues són circumstàncies essencials, amb entitat pròpia, però no consten en la denúncia inicial, ni en l'apartat d'observacions i són introduïdes, per primer cop, per l'agent, en el seu informe i davant les quals el ciutadà no s'ha pogut defensar.

A més a més, entre la data de la denúncia i la de la resolució sancionadora han transcorregut més dels tres mesos que marca la normativa per a la prescripció de les infraccions lleus, com és el cas.

Per tant, entenem que s'estima la queixa i cal **SUGGERIR** que el Servei Jurídic Administratiu de Via Pública, valori la possibilitat de revisar la tramitació i resolució d'aquest expedient, tenint en compte tant la modificació del fet denunciat introduïda a partir de l'informe de l'agent denunciant, com l'efecte que pugui tenir el temps transcorregut des de data de la denúncia fins a la data de la primera resolució.

El cap del Servei Jurídic Administratiu de Via Pública en un principi no va acceptar el suggeriment pels motius exposats en el seu informe del 26 d'abril, per considerar que no procedia revisar la valoració dels fons.

Es va considerar oportú insistir en el suggeriment.

Tot i que el suggeriment va ser reproduït, tampoc ha estat acceptat

Exp. : 17/06

Queixa per la desestimació a les al·legacions a una sanció de trànsit comesa quan va estacionar, en zona prohibida per a vehicles no comercials, a l'alçada del número 7 del carrer La Riera per recollir un material que havia comprat. El Servei Jurídic Administratiu de Via Pública envia la informació corresponent.

Extracte de la resolució: ESTIMA I SUGGEREIX.

En les al·legacions presentades pel ciutadà, aquest reconeix implícitament l'aturada, però la justifica perquè tenia el cotxe estacionat en zona blava (aporta tiquet de fins a les 10.36 h) va anar a comprar a un establiment (aporta factura) i necessitava carregar tres caixes (consta en la factura la compra feta).

En el seu informe l'agent de Policia manifesta que a La Riera no hi ha parquímetre i que la infracció no té cap relació amb l'estacionament en parquímetre, motiu pel qual l'instructor proposa la desestimació de les al·legacions del ciutadà, la qual cosa s'acorda en el Decret de sanció.

L'expedient s'ha tramitat d'acord amb el que estableix la legislació vigent: denúncia, notificació, al·legacions, proposta i resolució de sanció.

No obstant això, no podem compartir l'argumentació utilitzada per desestimar les al·legacions del ciutadà, ja que entenem que la documentació presentada sí la considerem suficient per justificar la infracció. El ciutadà acredita que fins 10 minuts abans havia estacionat el seu vehicle en zona blava i va anar a comprar un ordinador, una impressora i un monitor, en un establiment. Va trasllar el vehicle a La Riera on el va estacionar per carregar les tres caixes i on és denunciat mentre va a la botiga a buscar-les. ¿Si no es fa així, com s'ha de fer?

Entenem la denúncia de l'agent, ja que ell veu el vehicle estacionat sense cap conductor (no es notifica a l'acte) però el seu informe no té res a veure amb la justificació que pretén el ciutadà, per això valorem com a coherent i proporcionada la documentació presentada a aquest efecte.

Per tot això, estimo la queixa presentada per entendre que no s'ha valorat correctament i ajustadament, en atenció a les circumstàncies concretes del cas, la documentació justificativa de la infracció, cosa que comporta haver de **SUGGERIR** al Servei Jurídic Administratiu de Via

Publica, la possibilitat de revisar la valoració de la prova documental practicada en aquest expedient en funció de les circumstàncies concretes del cas.

El cap del Servei Jurídic Administratiu de Via Pública en un principi no va acceptar el suggeriment pels motius exposats en el seu informe del 26 de maig, per considerar que no procedia revisar la valoració dels fons. Es va considerar oportú insistir en el suggeriment.

Tot i que el suggeriment va ser reproduït, tampoc ha estat acceptat

Exp. : 18/06

Queixa per una denúncia per infracció de trànsit i considerant desproporcionada la sanció imposada, per la qual cosa s'ha sol·licitat la informació corresponent al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública.

Extracte de la resolució: DESESTIMA I SUGGEREIX.

L'expedient sancionadors s'inicia com a conseqüència que l'entitat afectada no va identificar en el seu moment al conductor del vehicle que va ser denunciat el 31 de gener de 2005.

L'entitat interessada presenta al·legacions demanant més dades ja que el conductor habitual no ha estat requerit.

Aquestes al·legacions són desestimades perquè, segons consta en el Decret de sanció, quan es va notificar la denúncia, es va requerir al titular la identificació del conductor infractor per sancionar-lo a ell.

Igualment, segons consta en la informació rebuda, la denúncia de la infracció de trànsit és del 31 de gener de 2005, va ser notificada el 22 de febrer de 2005 a l'empresa titular del vehicle, el senyor E.S. va rebre la notificació sense que consti que l'import de la denúncia hagi estat satisfet, la qual cosa va donar lloc a l'obertura d'un altre expedient sancionador.

A la vista del contingut dels dos expedients analitzats, no podem dir res de la seva tramitació, ja que s'han respectat tots els tràmits legalment establerts i els terminis de resolució. Així, consta en cada expedient la corresponent notificació de la denúncia inicial, identificat el seu receptor i la data de la seva entrega.

Són dues les qüestions en què es planteja la queixa del l'empresa interessada. La primera referida a la desproporció de la sanció imposada i, la segona, la manca de comunicació de la identificació del conductor infractor, sobre la qual hem de fer diverses consideracions.

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

Per això, notificada la denúncia inicial o bé s'identificava el vehicle o bé es pagava l'import de la denúncia, però transcorregut el termini per fer-ho, el primer expedient es tanca, ja que no es pot continuar contra el que és desconegut i, s'obre un altre expedient, 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 lletra de la llei, quan el titular d'un vehicle no dona 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.

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 mateixa llei.

Per tot això, perquè els expedients revisats han estat tramitats correctament i no es pot considerar desproporcionada la sanció finalment imposada, no és possible estimar la queixa.

De totes maneres, les anteriors consideracions, permeten **SUGGERIR** que el Servei Jurídic Administratiu de Via Pública valori la possibilitat que en els 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 els quals 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 no accepta el suggeriment per considerar que no procedia revisar la valoració dels fons.

Exp. : 24/06

Queixa per una sanció de trànsit comesa quan va aturar el seu vehicle en la zona reservada a servei públic, sense afectar el seu funcionament, existent a l'estació RENFE de Mataró.

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

La parada de l'autobús és el motiu que les aturades, per curtes que siguin, hagin de ser considerades, d'acord amb l'actual legislació, una infracció greu, la qual cosa comporta una sanció de 108 € quan no hi ha afectació del servei, perquè si aquesta afectació es produeix, la infracció és aleshores molt greu, amb el conseqüent import més alt i possible retirada del permís de conduir.

Som conscients que molts ciutadans es troben en la mateixa situació, motiu pel qual s'ha demanat una bona senyalització del lloc i l'advertiment de l'existència de càmera, com així és.

Per altra banda, l'única manera de fer l'aturada es fer-la en el lloc senyalitzat per a càrrega i descàrrega que hi ha al costat nord de l'estació, a l'alçada del carrer Lepanto, on està permès aturar-se per baixar o recollir un passatger.

També s'ha de tenir en compte la manca d'espai per simultanejar l'ús de l'espai per part de vehicles privats i públics.

Exp. : 25/06

Queixa per la desestimació a les al·legacions d'una sanció de trànsit comesa quan va aturar el seu vehicle ocupant parcialment un gual, a l'alçada del número 5 del carrer de Roger de Flor motiu pel qual es va sol·licitar al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública la informació corresponent.

Extracte de la resolució: DESESTIMA I RECOMANA.

En les al·legacions presentades la ciutadana, nega la infracció perquè no hi ha cap gual al núm. 5, sinó que està al núm. 7, que no va trepitjar la ratlla groga i que no li van deixar l'avís de la denúncia.

L'informe de l'agent, confirma que el vehicle estava estacionat al núm. 5, que el gual l'ocupava parcialment i que sí va deixar l'avís, per la qual cosa ratifica la denúncia, motiu pel qual l'instructor proposa la desestimació de les al·legacions i de la devolució de la taxa de grua, cosa que s'acorda en el Decret de sanció.

Contra aquest s'interposa recurs de reposició, reiterant els mateixos arguments i que és igualment desestimat per considerar que no s'aporten nous elements per desvirtuar la denúncia inicial.

A la vista de tot aquest plantejament, s'ha sol·licitat al Servei de Mobilitat l'informe corresponent, confirmant l'existència del gual al núm. 7 del carrer de Roger de Flor.

La tramitació de l'expedient que s'ha seguit en aquest cas ha estat del tot ajustada al que estableix la legislació vigent: denúncia, notificació, al·legacions, proposta, resolució de sanció i resolució expressa del recurs de reposició.

Quant al fons de la queixa de la senyora S.B.S. tampoc podem dir-hi res, ja que tota contradicció que pugui existir entre la versió de fets del ciutadà i la de l'agent, ha de ser resolta en perjudici del primer, atesa la presumpció de veracitat que la llei atorga als agents de l'autoritat, no constant l'existència de cap prova per a destruir-la.

Sí hem de fer constar però que la fotografia que acompanya la denúncia no compleix la seva finalitat, ja que ni s'identifica el vehicle, ni el lloc on estava estacionat, ni la infracció, motiu pel qual procedeix **RECOMANAR** a l'Ajuntament de Mataró documenti degudament les

infraccions, prenent les fotografies que permetin identificar el vehicle, el lloc i la infracció comesa.

Per tot això, no és possible estimar aquesta queixa, **RECOMANANT** al mateix temps al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública, cursi les instruccions oportunes per a què quan es documenti gràficament les infraccions, les fotografies es prenguin de forma que permetin identificar el vehicle, el lloc i la infracció comesa.

Exp. : 29/06

Queixa en relació a la desestimació a les al·legacions d'una sanció de trànsit comesa quan va aturar el seu vehicle en la zona de càrrega i descàrrega, sense indicador horari i sense fer aquesta operació. El ciutadà presenta al·legacions en les quals justifica la infracció per motius mèdics, d'urgència i la necessitat d'acudir a un centre mèdic, per la qual cosa s'ha sol·licitat la informació corresponent al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública.

Extracte de la resolució: DESESTIMA I RECORDA DEURES LEGALS.

L'instructor de l'expedient proposa desestimar les al·legacions per no ser acceptable la justificació invocada, cosa que s'acorda per Decret de data 10 de febrer de 2006.

Res a dir respecte de la tramitació donada a aquest expedient, ja que s'han respectat tots els tràmits legalment establerts i s'ha resolt dins de termini.

Igualment, no trobem arguments suficients que permetin acceptar la justificació presentada pel ciutadà, si bé el redactat de la resolució podria haver estat millor i més concret, fugint de la redacció estereotipada, ja que de l'informe mèdic que presenta el ciutadà en resulta que acudia a una visita programada i que no va ser assistit ni tractat de cap urgència, ja que el metge es limita a indicar la seva existència per referència del pacient, cosa que cal relacionar amb l'obligació del ciutadà de demostrar complidament la justificació i en el fet que la infracció es comet per manca d'indicador horari.

Per tot això, no és possible estimar aquesta queixa però cal insistir a **RECORDAR** al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública de l'obligació de dotar a les resolucions de suficient motivació i argumentació, fugint de les redaccions estereotipades o prefixades, ja que el ciutadà té dret a que se li contestin les seves al·legacions en concret, sense utilitzar la resposta donada a unes altres.

Exp. : 30/06

Queixa per la desestimació a les al·legacions d'una sanció de trànsit que va ser enregistrada pel sistema de captació d'imatge, en aturar el vehicle en la zona reservada al transport públic de l'estació RENFE de Mataró, sense afectar el seu funcionament.

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

La senyora N.L.R. presenta al·legacions en les quals posa de relleu una incorrecta tipificació al considerar que es tractaria d'una infracció lleu i no pas greu com la sancionada i per no haver considerat les circumstàncies concretes del lloc i moment.

L'instructor de l'expedient proposa desestimar les al·legacions per no ser acceptables les argumentacions de la promotora, perquè la infracció està concretament prevista i tipificada en el Reglament general de circulació i qualificada com a greu en la Llei de trànsit, desestimació que s'acorda per Decret de data 17 de febrer de 2006.

D'acord amb la reglamentació del Defensor del Ciutadà de Mataró, la nostra competència es limita a poder controlar el sotmetiment de l'actuació municipal al principi de legalitat i a l'existència o no de resposta, sense que sigui possible modificar un acord o sanció imposada en base a un criteri que respecti mínimament aquell principi, si bé és possible formular recordatoris de deures legals, recomanacions i suggeriments.

Res podem dir respecte de la tramitació donada a aquest expedient, ja que s'han respectat tots els tràmits legalment establerts i s'ha resolt dins de termini.

Igualment, no trobem arguments que contradiguin la justificació jurídica de la resolució sancionadora i, si bé aquesta resolució no dóna resposta concreta a la negació de vigència del Reglament General de Circulació que invoca la promotora, per contradir el R.D.L. de 1990, s'ha de tenir en compte que la llei posterior deroga l'anterior, no a l'inrevés. Per tot això, no és possible estimar la queixa.

Exp. : 31/06

Queixa per la desestimació a les al·legacions d'una sanció de trànsit perquè estava estacionat en doble fila, a l'alçada del núm. 119 del carrer de Miquel Biada, dificultant la circulació, contra la que la ciutadana presenta al·legacions reconeixent l'aturada en doble fila, però justificant-la pel fet que volia estacionar al lloc el qual la grua retirava un vehicle.

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

L'instructor de l'expedient proposa desestimar les al·legacions per no ser acceptable la justificació invocada, cosa que s'acorda per Decret de data 2 de desembre de 2005, contra el qual la promotora interposa recurs de reposició que és igualment desestimat.

Res podem dir respecte de la tramitació donada a aquest expedient, ja que s'han respectat tots els tràmits legalment establerts i s'ha resolt dins de termini.

Respecte del fons de la controvèrsia, l'informe de l'agent denunciant contradiu total i absolutament les explicacions de la promotora, i aquesta contradicció de versions s'ha de resoldre, ineludiblement, en perjudici de la ciutadana, ja que la Llei reconeix expressament als agents de l'autoritat la presumpció de veracitat, contra la qual només hi cap la presentació de prova suficient per a destruir-la i, en aquest cas, entenem que aquesta no ha estat o no ha pogut ser aportada, consideració aquesta que podria haver estat recollida, al menys, a la primera de les resolucions dictades, per tal de millorar la seva justificació.

Per tot això, no és possible estimar aquesta queixa.

Exp. : 37/06

Queixa per la desestimació a les al·legacions d'una sanció de trànsit perquè estava estacionat en zona de prohibida la parada, a l'alçada del núm. 53 del carrer La Riera de Mataró.

Extracte de la resolució: ESTIMA I RECORDA DEURES LEGALS.

En les seves al·legacions, el ciutadà manifesta que com a titular d'un negoci estava descarregant, que l'aturada va durar uns 12 minuts i que no va ser menys per necessitats fisiològiques imperioses que ho van impedir. Després de l'informe de l'agent, l'instructor proposa la seva desestimació, per la qual cosa es va dictar el Decret de sanció en el mateix sentit, decisió que el ciutadà el recorre en reposició, recurs que es desestima perquè no s'aporten proves que "desvirtuïn els preceptes legals d'aplicació".

En quan a la tramitació i resolució de l'expedient sancionador, no podem dir-hi res, ja que s'ha respectat el procediment legalment establert, però no obstant això, s'han de fer diverses consideracions.

S'ha de partir, d'entrada, que l'aturada està plenament reconeguda pel ciutadà, però mentre aquest la justifica en les maniobres de descàrrega de gènere, fet que confirma l'agent denunciant en el seu informe, cap de les dues resolucions dictades sembla acceptar aquesta justificació, i diem sembla, perquè en la seva respectiva argumentació de fet o jurídica, no es dóna cap explicació concreta.

Efectivament, el Decret de sanció és clar quan imposa una sanció, però la seva fonamentació jurídica és nul·la, ja que s'hauria de referir a unes al·legacions, les quals es desestimen i, en canvi, es refereix a un recurs de reposició que encara no ha estat interposat.

El mateix succeeix en el Decret de desestimació del recurs de reposició, ja que l'únic fonament de dret està redactat exactament igual a l'anterior.

Per tant, cap de les dues resolucions contenen, segons el nostre criteri, l'argumentació i fonamentació jurídica suficient per a donar resposta a les al·legacions i manifestacions del

ciudadà que, en conseqüència, queden sense resposta formal, encara que sí resoltes, ja que les resolucions són desestimàtories, perquè es limiten a tractar un text preestablert, tallant i enganxant aquell text o part d'un text que es considera adient al cas, encara que el resultat sigui incomplet o incongruent.

Finalment ens hem de referir a un element estrany, per inhabitual, que consta introduït en aquest expedient. Ens referim a la justificació que fa l'agent de la formulació de la denúncia en ordres superiors. El seu informe és clar en aquest sentit, ja que, formalment hi havia motiu per a denunciar, però ell no ho va fer per pròpia iniciativa perquè coneix i sap que el vehicle i el ciudadà fan tasques de descàrrega habitualment en aquest mateix lloc, però denúncia per ordre d'un superior, que per cert no s'identifica.

Jurídicament és irrellevant aquesta ordre, perquè la denúncia està correctament formulada, el que fa irrellevant valorar si la denúncia per obediència té efectes o no en el dret de defensa, però l'ordre en qüestió no deixa de constituir un element distorsionador dins de l'expedient, que per inconcret, no és possible revisar.

Per tant, entenem que procedeix estimar la queixa i **RECORDAR** al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública, l'obligació de dotar a totes les resolucions administratives d'argumentació, tant de fet com jurídica, suficient per a dotar-les de congruència en relació al que al·lega el ciudadà, fugint de redaccions estereotipades, preestablertes i del "talla i enganxa" que permet qualsevol programa de tractament de texts.

Exp. : 38/06

Queixa per la desestimació a les al·legacions d'una sanció de trànsit que va ser enregistrada pel sistema de captació d'imatge, en aturar el vehicle en la zona reservada al transport públic de l'estació RENFE de Mataró, sense afectar el seu funcionament, motiu pel qual es va sol·licitar al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública la informació corresponent.

Extracte de la resolució: ESTIMA.

En les seves al·legacions, el ciudadà accepta l'aturada, però manifesta que la va fer per motius mecànics, per comprovar si el vehicle estava avariada. L'instructor proposa la seva desestimació, en base a l'existència de la fotografia, que el lloc està senyalitzat, que la notificació es pot fer amb posterioritat a la denúncia i que la prohibició o limitació senyalitzada comença on està ubicada la senyal, pe la qual cosa es va dictar el corresponent Decret de sanció en el mateix sentit, però afegint com argumentació que la velocitat màxima del lloc és de 50 Km./h, que la senyal era visible i que la senyalització era també horitzontal.

El ciudadà recorre la resolució i fa recurs de reposició, recurs que es desestima perquè no s'aporten proves que "desvirtuin els preceptes legals d'aplicació".

En quan a la tramitació i resolució de l'expedient sancionador i el recurs, no podem dir-hi res, ja que s'ha respectat el procediment legalment establert, però no obstant això, s'han de fer diverses consideracions.

Tampoc podem dir res respecte de la tramitació del recurs de reposició, ja que s'ha resolt expressament, fugint tal com aconsella aquesta Oficina de l'aplicació del anomenat silenci administratiu.

Respecte la resta de motius de queixa, s'ha de partir, d'entrada, de que l'aturada està plenament reconeguda pel ciudadà, però mentre aquest la justifica per motius mecànics del vehicle, cap de les dues resolucions dictades sembla acceptar aquesta justificació, i diem sembla, perquè en la seva respectiva argumentació de fet o jurídica, no es dóna cap explicació referida al cas concret. Efectivament, el Decret de sanció és clar per quan imposa una sanció, però la seva fonamentació de fet o jurídica es nul·la, ja que parla de velocitat, senyals visibles, marques horitzontals, existència de foto, vigència de la senyalització, etc. però en cap moment es refereix a la justificació del ciudadà, ni que sigui per refusar-la, ja que ni es comenta ni es valora la situació d'emergència o de fallada mecànica que s'al·lega.

Al menys es podria haver comprovat, en el sistema de captació d'imatge o amb l'informe de l'Agent, si pujava o baixava algú del vehicle (fet infractor) o, com afirma el ciudadà, conductor i ocupant van sortir del vehicle per comprovar el seu estat, el que serviria de justificació.

El mateix succeeix en el Decret de desestimació del recurs de reposició, ja que l'únic fonament de dret està redactat com tots, de forma estereotipada i preestablerta.

Per tant, cap de les dues resolucions compleix l'obligació d'argumentar i motivar les resolucions administratives, de forma congruent amb les al·legacions i manifestacions del ciutadà,

Pel que procedeix a estimar la queixa i **RECORDAR** al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública, l'obligació de dotar a totes les resolucions administratives d'argumentació, suficient per a dotar-les de congruència en relació al que al·lega el ciutadà, fugint del tractament d'un text preestablert que permet qualsevol programa informàtic, ja que el ciutadà té dret a que se li contesti allò que ell pregunta o planteja.

Exp. : 39/06

Queixa per la desestimació a les al·legacions d'una sanció de trànsit comesa quan el vehicle de la seva propietat, circulava excedint en menys de 10 Km./h el límit de velocitat establert al Camí del Sant Crist. La queixa es centra en la desproporció de l'import de la sanció en relació a la infracció denunciada.

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

Segons la informació rebuda, l'expedient sancionador s'inicia per denúncia de la infracció del 23 de juny de 2005, En les al·legacions el ciutadà demana tenir accés a la fotografia de la infracció, pel que s'entén mostra la seva disconformitat, sense concretar fets, per la qual cosa es dicta decret de sanció, resolució que consta degudament notificada a un familiar del ciutadà i en el seu mateix domicili.

La tramitació de l'expedient que s'ha seguit en aquest cas ha estat del tot ajustada al que estableix la legislació vigent, a l'igual que haver tramitat com al·legacions l'escrit del ciutadà en el qual demana tenir accés a la fotografia inicial.

Respecte la desproporció de la sanció a que es refereix la queixa, hem de manifestar que l'import de la sanció està establert d'acord amb la normativa vigent i que el ciutadà va desapropiar l'oportunitat de satisfer la sanció amb una bonificació del 50%, com igualment, tampoc va pagar-la quan li va ser notificada la resolució, mostrant passivitat fins que se li notifica el proveïment de constrenyiment que, evidentment, inclou el corresponent recàrrec i les costes.

Per tot això, no es pot estimar aquesta queixa, motiu pel qual es procedeix a l'arxiu de l'expedient.

Exp. : 44/06

Queixa per la desestimació a les al·legacions d'una sanció de trànsit comesa quan el vehicle de la seva propietat circulava per zona restringida a la circulació, a la Baixada de Les Espenyes, motiu pel qual es va sol·licitar al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública la informació corresponent.

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

En les al·legacions presentades, la ciutadana manifesta desconèixer la limitació d'accés a la zona i manifesta ser titular d'una tarja de minusvàlida que li dificulta el desplaçament a peu, justificant la infracció per haver d'acudir a la farmàcia de la plaça Santa Maria.

Immediatament després de la proposta de resolució, es dicta el Decret de sanció, sense que en la relació de fets o els fonaments jurídics es faci cap esment a les al·legacions de la ciutadana.

La tramitació de l'expedient que s'ha seguit en aquest cas ha estat del tot ajustada al que estableix la legislació vigent, però hem de ressaltar que els fonaments de dret de la proposta de resolució no són incorporats al Decret de sanció i, que aquest no es refereix ni fa cap esment a les al·legacions de la ciutadana ni que sigui per desestimar-les, per la qual cosa entenem es tracta d'una resolució incongruent, sense motivació suficient i fruit de la simple utilització d'un tractament de text.

Finalment, independentment de l'anterior, creiem que la ciutadana planteja una qüestió molt interessant, quan considera que els titulars de targes de minusvàlids haurien de tenir accés lliure a les zones restringides a la circulació, com si fossin veïns residents, cosa que serà objecte d'estudi i d'un altre expedient de queixa per tal de fer, en el seu cas, el corresponent suggeriment al Servei de Mobilitat.

Per tot això, no es pot estimar aquesta queixa, motiu pel qual es procedeix a l'arxiu de l'expedient.

Exp. : 46/06

Queixa per la desestimació a les al·legacions d'una sanció de trànsit comesa quan va estacionar, el vehicle de la seva propietat, dificultant el gir a la cantonada del carrer Floridablanca i Fortuny, sent retirat per la grua motiu pel qual es va sol·licitar al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública la informació corresponent.

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

En les al·legacions presentades el ciutadà nega la dificultat de gir a què es refereix la denúncia i manifesta que el vehicle estava estacionat a 8 metres de la cantonada.

Per la seva banda, l'agent denunciant ratifica, en el seu informe, la denúncia i el fet que el vehicle estava estacionat dins de la zona pintada en groc i dificultava el gir d'altres usuaris de la via.

Proposada per l'instructor la desestimació de les al·legacions del ciutadà, en base a la ratificació de la denúncia per part de l'agent i la necessitat d'intervenció de la grua, es dicta el decret de sanció en el qual es desestima la reclamació interposada contra la intervenció de la grua i s'acorda imposar al ciutadà la sanció de 108,18 €

La tramitació de l'expedient és del tot ajustada al que estableix la legislació vigent: denúncia, al·legacions, informe de l'agent, proposta de resolució i resolució.

Pel que fa als motius en els quals és fonamenta la queixa, hem de dir, en primer lloc, que la inexistència de la foto, si bé és un element que ajuda, a resoldre les controvèrsies, no és obligatòria.

En segon lloc, d'acord amb la legislació vigent, tota contradicció entre la versió del ciutadà i la d'un agent de Policia, ha de ser resolta en perjudici del primer, ja que aquest està investit per la presumpció de certesa, de tal manera que és aquell qui ha de demostrar a quina distància estava estacionat el seu vehicle i si no dificultava el gir en la cruïlla, no sent suficient només afirmar-ho.

Per aquests motius, no és possible estimar la queixa del ciutadà i es procedeix a l'arxiu d'aquest expedient.

Exp. : 47/06

Queixa en relació al nivell de soroll que es veu obligada a suportar en general i, en concret per les molèsties provocades per la festa del Pla d'en Boet a altes hores de la nit, fet que considera totalment incívic.

Extracte de la resolució: ESTIMA.

Donat que la reglamentació d'aquesta Oficina no permet obrir cap queixa que no es refereixi a una qüestió que hagi estat prèviament plantejada a l'Ajuntament, per tal de permetre conèixer-la i resoldre-la, es va remetre la reclamació de la senyora B.L.H. al Servei d'Atenció Ciutadana, que la va registrar el 20 de juny, traslladant-la al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública.

La senyora Hidalgo el 25 de setembre de 2006, reitera la seva petició, ja que no ha rebut cap resposta, motiu pel qual s'obre expedient de queixa per manca de resposta.

Amb posterioritat el Conseller Delegat de Seguretat i Prevenció li dóna resposta, en el sentit d'haver donat instruccions a la Policia Local perquè intensifiqui la vigilància a la zona on viu, informant-la al mateix temps de que determinades celebracions disposen d'autorització

administrativa per funcionar fins més tard del límit habitual i que, en tot cas, denunciï al 092 totes aquelles situacions molestes o anormals.

Atès el temps transcorregut des de que la promotora va presentar la seva queixa, fins que es formalitza la resposta l'11 d'octubre de 2006 per part del departament responsable, s'ha d'estimar la seva queixa, ja que hauria d'haver estat contestada en un termini molt inferior.

Igualment, a la vista de l'experiència de que disposem en casos similars, hem de recomanar a la senyora B.L.H. que quan detecti alguna situació d'incívisme no tingui cap recança a telefonar a la Policia Local o al telèfon de civisme, ja que aquesta és l'única forma d'obligar a l'administració a complir els seus compromisos i poder després exigir-li responsabilitat.

Exp. : 55/06

Queixa per la desestimació a les al·legacions d'una sanció de trànsit comesa quan estava estacionat dificultant la circulació a l'alçada del número 548 del Camí Ral per la qual cosa es va sol·licitar al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública la informació corresponent.

Extracte de la resolució: ESTIMA I SUGGEREIX.

En les seves al·legacions el ciutadà, discuteix la comissió de la infracció i l'imparcialitat de l'agent denunciador, motiu pel qual l'instructor va sol·licitar a l'agent el corresponent informe en el qual aquest contradia cadascuna de les manifestacions del ciutadà, motiu pel qual l'instructor proposa la desestimació de les al·legacions, cosa que s'acorda per Decret que no ha estat recorregut per l'interessat.

Respecte al motiu de la queixa, s'ha de partir del fet de que tota contradicció que pugui existir entre la versió del ciutadà i la de l'agent, malauradament s'ha de resoldre en perjudici del primer, ja que la presumpció de veracitat legalment establerta així ho estableix, excepció feta que existeixi prova en contra, però en aquest cas, hem d'entendre que el ciutadà en les seves al·legacions fa una veritable proposició de prova testifical, identificant el nom, cognoms i DNI. dels testimonis, per la qual cosa s'hauria d'haver donat oportunitat al ciutadà de practicar-la, escoltant aquelles persones i valorar després les seves declaracions, en conjunt amb la resta de proves practicades.

A més, hem de tenir en compte que l'instructor fa la seva proposta en base només a l'informe de l'agent, i que s'incorpora a les actuacions després de les al·legacions del ciutadà, pel que aquest no n'ha tingut coneixement.

En conseqüència, i en el sentit exposat, entenem que s'ha d'estimar la queixa del ciutadà i **SUGGERIR** que el Servei Jurídic Administratiu de Via Pública valori la possibilitat de revisar la tramitació de l'expedient sancionador i decidir sobre la pràctica de la prova testifical proposada pel ciutadà en el seu escrit d'al·legacions, resolent després l'expedient en conseqüència.

El cap del Servei Jurídic Administratiu de Via Pública informa que analitzats els fonaments i les circumstàncies no accepta el suggeriment.

Exp. : 64/06

Queixa per la tramitació de dos expedients sancionadors per infracció de trànsit els quals s'inicien per la mateixa infracció, el 2 de setembre de 2005 i el 13 de setembre de 2005, comeses quan el ciutadà hauria estacionat, sense la tractora, el remolc a l'alçada dels carrers Bobinadora i Repuntadora per la qual cosa es va sol·licitar al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública la informació corresponent.

Extracte de la resolució: ESTIMA I SUGGEREIX.

Segons la informació rebuda, la tramitació dels dos expedients és paral·lela i coincideixen plenament les dates.

Els expedients s'inicien notificant la denúncia a l'entitat que consta com a propietària del remolc, SENCORA SL. qui, el 23 de novembre de 2005, comunica que el conductor infractor és el Sr. J.R.N.

Al ser-li comunicades les denúncies al ciutadà, presenta al·legacions, manifestant que no es el propietari ni el conductor del camió, i, que no va estacionar el remolc en cap de les dues ocasions, les quals són desestimades per Decrets de 10 de març de 2006.

El ciutadà tan sols interposa recurs de reposició contra la resolució dictada en el primer expedient, aportant diversa documentació acreditativa del tancament de l'empresa, l'existència d'un greu conflicte amb els treballadors i sol·licitant prova documental, consistent en requerir els tacògrafs i els albarans dels dies de les infraccions, es dicta el Decret de desestimació perquè el ciutadà no aporta cap prova.

A la vista de la queixa presentada pel ciutadà, hem de posar de manifest que els dos expedients han estat correctament tramitats, respectant allò que disposa la normativa vigent.

Però pel que fa al fons de la queixa, la motivació de les desestimacions, hem de fer constar el nostre desacord amb la justificació o argumentació de les resolucions dictades.

En primer lloc perquè entenem que no és possible dotar a l'escrit de l'empresa titular del remolc, SENCORA SL. de data 23 de novembre de 2005 de la presumpció de veracitat de la que parteixen els decrets dictats. Al contrari, discutida per l'interessat la seva exactitud, i negada la seva condició de conductor, s'hauria d'haver comprovat aquest extrem, requerint a l'empresa la documentació acreditativa corresponent, sobre tot quan consta documentalment acreditat que en la data en que l'empresa comunica les dades del conductor, ja existia un greu conflicte entre l'empresa i els treballadors. A més a més, en l'escrit de "denúncia" presentat la firma és il·legible i no s'identifica la persona física que la representa.

En segon lloc, perquè s'exigeix al ciutadà denunciat la prova sobre fets negatius, quan aquest tipus de prova resulta quasi impossible. Com pot acreditar el Sr. J.R.N. que no era el conductor infractor?. Com que estem davant un procediment sancionador, és l'administració, o l'empresa, qui tenen la càrrega de provar la infracció (a través de la denúncia) i d'identificar el conductor infractor que, no ho oblidem, està assistit de la presumpció d'innocència.

Per tot això, no sent proporcionat ni equitatiu en aquest cas, donar credibilitat a la designa de conductor infractor feta per l'empresa, quan consta l'existència de conflicte d'interessos entre tots dos i, a més a més, el designat nega aquella condició, és pel que considerem procedent estimar la queixa presentada ja que no s'hauria practicat prova de càrrec suficient sobre la identificació de l'autor material de la infracció.

En conseqüència, i en el sentit exposat, entenem que s'ha de **SUGGERIR** al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública valori la possibilitat de revisar les resolucions dictades en els dos expedients sancionadors, ja que partint de la negativa del denunciat de ser el conductor infractor i la credibilitat que correspondria a la "denúncia" de l'empresa propietària de que sí que ho era, no constaria prova de càrrec suficient per a destruir la presumpció d'innocència que assisteix a aquell.

El cap del Servei Jurídic Administratiu de Via Pública informa que analitzats els fonaments i les circumstàncies accepta el suggeriment.

Exp. : 66/06

Queixa per la tramitació de dos expedients sancionadors per infraccions de trànsit i el tracte desigual que rep respecte dels seus veïns, per no poder accedir amb vehicle a la zona restringida de trànsit on viu per la qual cosa es va sol·licitar al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública la informació corresponent.

Extracte de la resolució: ESTIMA I SUGGEREIX.

De la informació sol·licitada al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública, en resulta que,
1r.- Que al primer expedient de sanció va ser iniciat per denúncia de data 2 d'abril de 2005, quan el vehicle matricula SA-0000-L va entrar a zona restringida de trànsit per la Baixada de Les Espanyes.

Donat que el vehicle constava inscrit a nom d'una societat mercantil amb domicili a Fuentes de Cantos (Salamanca) es va enviar la corresponent notificació al seu domicili, practicant-ne un únic intent, amb el resultat de DESCONEGUT.

Per aquest motiu es publica el corresponent edicte al B.O.P., encara que no se'ns informa del contingut d'aquesta notificació.

Posteriorment, la manca d'identificació del conductor per part de l'entitat titular, dóna lloc a l'obertura d'un expedient de sanció per aquest motiu, per import de 301,00 €

Aquesta nova denúncia si que es notifica a l'empresa, en el mateix domicili anterior qui, presenta aleshores escrit d'al·legacions comunicant el nom i adreça del conductor, però que es desestimen per ser la identificació extemporània.

2n.- El segon expedient sancionador s'inicia per la mateixa infracció que l'anterior, per denúncia de data 21 de maig de 2006 i respecte del vehicle matricula 0000-BTT, propietat de la mateixa empresa i a la que se li notifica degudament al domicili indicat.

És queixa la ciutadana per dos motius. Per una banda, per la tramitació i desestimació de les al·legacions en el primer expedient i, en segon lloc, respecte al segon per considerar injusta la denúncia, perquè entén que pateix un greuge respecte dels seus veïns, ja que no disposa d'autorització per accedir a la zona restringida del seu domicili perquè no hi està empadronada. Aquestes dues qüestions han de ser tractades i resoltes separatament.

Pel que fa a la tramitació del primer expedient de sanció hem de dir que, al nostre entendre, la denúncia no està degudament notificada, perquè l'únic intent practicat és el 19 de maig de 2005, amb el resultat de "desconegut", el que dóna lloc a la notificació edictal.

Aquesta notificació no es devia pas fer amb gaire interès o cura, perquè curiosament, quan s'intenta notificar la segona sanció sí que es notifica be a la mateixa adreça, per la qual cosa cal establir que el domicili era correcte i, per tant, la notificació no es va practicar correctament, com ho demostra el fet de que també en e segon expedient la notificació al mateix domicili va ser positiva.

A tot això cal afegir que, encara que no ens consta el butlletí on es va publicar la notificació, si es va fer al de la província de Barcelona, tampoc en aquest cas estaria ben notificada la primera denuncia, ja que el destinatari de la notificació tenia el seu domicili a Salamanca.

Si la notificació no ha estat correcte, tampoc es pot entendre que a l'entitat propietària del vehicle hagi estat degudament requerida per a identificar el conductor del vehicle.

Pel que fa al segon expedient de denúncia i el greuge al·legat, hem de manifestar-nos a favor de la ciutadana. Certament la normativa vigent és clara quan exigeix, per poder obtenir autorització d'accés a la zona restringida, l'empadronament de la persona i/o vehicle, però precisament en el cas d'aquesta ciutadana concreta es produeix una situació especial o excepcional: Es tracta d'una persona que per raó de la seva professió, Secretaria de Jutjat, es destinada a la nostre ciutat forçosament i per un període de temps no determinat.

Davant aquesta situació, creiem, no és possible interpretar la normativa rígida o restrictivament i exigir l'empadronament de la persona i/o vehicle, sinó al contrari, cal ser flexible i donar facilitats, autoritzant l'accés una vegada acreditada la residència, situació aquesta darrera que, al nostre criteri, és la que dóna dret a l'autorització, més que l'empadronament que, en casos com el que tractem, no s'adequa a la realitat i resulta superflu quan la residència no s'allarga en el temps.

Per tot aquests motius, entenem que la queixa de la Sra. A.I.G.G. ha de ser estimada, procedint fer al Servei Jurídic de Via Pública els següents **SUGGERIMENTS** :

1r.- En relació al primer expedient sancionador, valori la possibilitat de revisar l'efectivitat de la notificació de la primera denúncia : Determinant si l'únic intent practicat és o no suficient per a complir les exigències legals i permetre la notificació edictal i, si l'edicte va ser inserit en el Butlletí correcte, el de la província de Salamanca, és a dir, en definitiva, si la notificació practicada ha aconseguit o no la seva finalitat de donar coneixement al ciutadà l'acte administratiu de que es tracta.

2n.- Pel que fa l segon expedient sancionador valori la possibilitat de considerar que ateses les circumstàncies concretes del cas, (funcionari públic del Jutjat destinat a Mataró per temps indeterminat), que la ciutadana afectada, pel fet de residir dins de la zona restringida i, tot no

estar-hi empadronada, te el mateix dret d'accés que els seus veïns, interpretant de forma extensiva i flexible, és a dir, amb equitat, la normativa vigent que, no preveu cap excepció.

El cap del Servei Jurídic Administratiu de Via Pública informa que analitzats els fonaments i les circumstàncies no accepta els suggeriments.

Exp. : 69/06

Queixa per la desestimació a les seves al·legacions a l'expedient sancionador per infracció de trànsit comesa el 4 de maig de 2004 quan el vehicle estava estacionat a les 19.10 h, sense indicador horari en zona de càrrega i descàrrega a La Rambla núm.32 de Mataró.

El Servei Jurídic Administratiu de Via Pública envia la informació corresponent.

Extracte de la resolució: ESTIMA I SUGGEREIX.

En les seves al·legacions el ciutadà, discuteix la comissió de la infracció perquè ho considera aturada, no estacionament i perquè no es va absentar en cap moment del lloc, sense deixar el cotxe sol, el que feia innecessari l'indicador.

Aquestes al·legacions son desestimades pel Decret de 29 d'octubre de 2004, a proposta de l'instructor, en base a la presumpció de veracitat de l'Agent i l'absència del conductor del lloc, contra quina decisió el ciutadà interposa recurs de reposició, en el qual manifestava que la necessitat d'indicador finalitzava a les 19 hores, segons la senyalització existent i que la denúncia va ser a les 19.10 h, recurs que es desestima per Decret de 16 de febrer de 2005.

Amb posterioritat el ciutadà presenta recurs de revisió, pel mateix motiu i amb fotografies, que també es desestima per Decret de 13 d'abril de 2006, en base a l'informe de l'Agent, en el qual manifesta que la senyalització ha estat canviada i que abans i a la data de la infracció, l'obligació finalitzava a les 20.00 hores, no a les 19.00 h, com al·lega el ciutadà.

Respecte la tramitació de l'expedient sancionador i els recursos interposats, hem de posar de manifest que ha estat ajustada a la normativa vigent, si be creiem que el recurs de revisió hauria pogut ser resolt amb més celeritat, sense necessitat d'esperar al recordatori formulat per l'interessat.

De totes maneres, a la vista de que la discussió s'ha reduït únicament a quina era la senyalització vigent a la data de la infracció, si la necessitat d'indicador horari finalitzava a les 19.00 h o a les 20.00 h. i que aquesta informació no constava en l'expedient, a excepció del que l'Agent denunciant fa constar en el seu informe, es va sol·licitar informació al Servei de Mobilitat, el qual informa que no pot concretar la data exacte, però que amb tota seguretat el canvi de senyalització i, d'horari, va fer-se entre el 26 de febrer i el 7 de juny de 2004.

En aquest cas, no valorem de la mateixa forma la preeminència de la presumpció de veracitat de que estan investits els Agents de l'autoritat que s'ha aplicat al desestimar les primeres al·legacions del ciutadà, el recurs de reposició i el de revisió, primerament perquè al dictar les respectives resolucions no es disposava de la informació del Servei de Mobilitat i, en segon lloc, perquè tota presumpció admet prova en contra i, en aquest cas és segur que hi ha hagut un canvi de senyalització i si bé és possible, com diu l'Agent que a la data de l'infracció l'obligació de posar indicador finalitzés a les 20.00 h, segons aquell Servei també és possible el contrari, pel que el dubte creiem hauria de ser resolt en favor del ciutadà, d'acord amb els principis generals que regeixen un expedient sancionador.

Per tot això, entenem procedeix estimar la queixa presentada pel senyor. A.S.E. i, en conseqüència **SUGGERIR** que el Servei Jurídic Administratiu de Via Pública valori la possibilitat de considerar que la presumpció de veracitat queda desvirtuada en aquest cas, per la informació que consta del Servei de Mobilitat respecte de la senyalització vigent a la data de la infracció i el dubte que aquella planteja sobre si l'obligació que s'hauria incomplert, hagués finalitzat poc abans d'interposar-se la denúncia inicial.

El cap del Servei Jurídic Administratiu de Via Pública informa que analitzats els fonaments i les circumstàncies no accepta el suggeriment.

Exp. : 70/06

Queixa en relació a la tramitació de dos expedients sancionadors per infracció de trànsit i referint-se, més concretament, al temps transcorregut per obtenir la resposta als escrits presentats i la manca de motivació de les resolucions, motiu pel qual s'ha demanat al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública la informació corresponent.

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

De la informació rebuda, tant del ciutadà com del servei en resulta, respecte de cadascun dels dos expedients objecte de discussió, el següent:

Respecte al primer expedient, s'inicia per denúncia de data 21 d'abril de 2004, quan a les 13.56 h, la càmera situada a la Baixada de Les Espenyas detecta la circulació, per zona restringida, del vehicle Opel Corsa denúncia que es notifica al seu titular, el promotor de la queixa, al seu domicili, donant lloc a la presentació de les corresponents al·legacions.

En aquestes al·legacions, el ciutadà manifesta ser veí resident, dins de la zona restringida, cosa que no li afecta la prohibició, ja que considera que l'infractor seria sempre el conductor del vehicle i no aquest darrer, sol·licitant l'anul·lació de la denúncia i el canvi de sistema, se li desestimen a proposta de l'instructor, pel Decret de sanció corresponent, amb fonament a l'existència de la senyal i la comprovació del fet infractor a través de la càmera, sense cap més consideració.

Notificat aquest Decret personalment a l'interessat, tres mesos després el ciutadà presenta una relació dels vehicles que ell utilitza, segons ell per indicació del propi servei, cosa que mig any més tard dóna lloc al Decret de revocació de la sanció imposada en aquest expedient concret.

Per la seva banda, el segon expedient, s'inicia pel mateix motiu, amb denúncia de data 9 de maig de 2004, encara que aquesta vegada el vehicle detectat és un Chrysler Voyager, propietat d'una entitat mercantil, en la qual treballa el ciutadà, correctament notificada, cosa que permet la presentació de al·legacions.

Aquestes al·legacions són presentades pel ciutadà i, en elles manifesta ser el conductor habitual del vehicle i ser veí de la zona restringida, reproduint les consideracions formulades en l'altre expedient, però afegint que el vehicle porta l'enganxina de vehicle autoritzat i que ja va anunciar aquesta situació, sol·licitant també l'anul·lació de la denúncia, cosa que es desestima a proposta de l'instructor pel Decret de sanció dictat, amb la mateixa i idèntica fonamentació que l'anterior.

La notificació d'aquest darrer Decret s'intenta dues vegades, resultant el destinatari absent, per la qual cosa es publica l'edicte corresponent en el Diari Oficial, motiu pel qual el ciutadà no en té coneixement.

Tot i que no consta el següent en la informació facilitada pel servei, amb aquest desconeixement, el ciutadà demana per escrit tenir accés, o vista, als dos expedients sancionadors, cosa que se li concedeix expressament el 7 d'octubre de 2005. Per aquest motiu el ciutadà presenta el 7 de novembre de 2005 un escrit interposant recurs de reposició, i encara que en la informació del servei consta la seva presentació davant l'Oficina de Gestió Tributària el 4 de gener de 2006, el ciutadà disposa de còpia presentada al registre general el 7 de novembre de 2005, en quina impugnació denuncia la manca de motivació de la resolució dictada, la qual es resol per Decret en el qual es desestima el recurs, però com si fos de revisió.

La fonamentació d'aquesta última decisió és única i es refereix només a que el recurs no compleix els requisits que estableix la Llei per als recursos de revisió.

El senyor J.M.M.L. planteja la seva queixa en base a dues consideracions diferents. En primer lloc, el temps transcorregut des de la presentació de la sol·licitud, de tenir vista de l'expedient fins que aquesta es concedeix i, també pel temps transcorregut per a resoldre el recurs de reposició. En segon lloc, és queixa de la escassa, o nul·la, motivació de les resolucions dictades en els dos expedients sancionadors, la qual cosa té relació directe amb la seva congruència.

Abans d'entrar en el fons de la queixa, volem exposar dues consideracions. La primera, relativa a la tramitació dels expedients, genèricament considerada, en el sentit de que ha estat la establerta en la normativa vigent, denúncia, notificació, proposta de resolució, decret de sanció i resolució de recurs.

La segona, en relació a la interposició del recurs de reposició contra la segona de les sancions imposades, ja que tot i que el recurs ha estat resolt expressament, encara que sigui com de revisió, el cert és que, per la documentació que aporta el ciutadà s'estableix que quan ell presenta les peticions per a tenir accés al contingut dels expedients, desconeix que l'expedient ha estat ja resolt, perquè no li ha estat notificada personalment la resolució sancionadora, ja que es va fer per via edictal. Per tant, des d'aquest punt de vista, tot i tenint en compte el temps invertit per a concedir la vista de l'expedient, estrictament, el recurs de reposició es va presentar extemporàniament, perquè la vista es va sol·licitar quasi cinc mesos després de la notificació per edictes del Decret de sanció, el que justificaria que s'hagués resolt com si fos de revisió.

Certament, el servei va trigar massa temps a donar resposta a la petició del ciutadà de tenir accés al contingut dels dos expedients, des del 4 de maig al 7 d'octubre del 2005, però entenem que aquest retard concret no li ha provocat indefensió, com tampoc li ha provocat cap perjudici que el recurs, presentat el 7 de novembre de 2005 o el 4 de gener de 2006, a l'OGT, s'hagi resolt el 14 de juliol de 2006, encara que considerem que el promotor té raó en tant que el desitjable és que les peticions dels ciutadans siguin resoltes en el mínim temps possible, encara que sigui superior al legalment establert, ja que creiem que en tot cas s'ha d'evitar l'aplicació del silenci administratiu.

Pel que fa a la queixa per manca de motivació però, entenem com el ciutadà que, efectivament, les resolucions dictades no compleixen els mínims que considerem exigeix la normativa legal vigent, en quan a la congruència i motivació de tota resolució administrativa.

Així, en el primer expedient, el de la sanció revocada ni la proposta de resolució, ni el Decret de sanció, argumenten el més mínim la decisió, ja que es limiten a utilitzar un mateix text estereotipat, però el que més preocupa és que aquesta motivació no guarda cap mena de relació amb les al·legacions presentades pel ciutadà, ja que no té res a veure que el lloc estigui senyalitzat i que la infracció estigui captada per foto, cosa que no discuteix el ciutadà, amb les seves al·legacions de que l'infractor és sempre una persona física, no un vehicle o que per ser veí resident tots els vehicles que utilitza tenen autoritzat l'accés, consideracions aquestes que haurien d'haver estat contestades una per una, ni que fos per rebatre-les.

En el segon expedient ens trobem exactament amb el mateix, tant la proposta de resolució, com el Decret de sanció, no compleixen el mínim de motivació exigida, ja que reproduïxen literalment el mateix redactat que en l'altre expedient, el que confirma la utilització de models estereotipats, resultant igualment incongruents amb les al·legacions presentades pel ciutadà, ja que ni s'hi refereixen, ni són valorades o tingudes en compte, ni són resoltes expressament. En un altre sentit, considerem que la resolució del recurs, ni que sigui de revisió, incorre en el mateix defecte, ja que com a mínim hauria d'haver argumentat perquè es considerava de revisió i no de reposició i fer esment a si el temps transcorregut entre la sol·licitud de vista i la seva concessió, interrompia o no la tramitació de l'expedient i el transcurs dels terminis.

Per aquests motius i en aquest sentit, considerem que s'ha d'estimar la queixa, ja que entenem que les resolucions sancionadores dictades no compleixen, segons el nostre criteri, els mínims de motivació i congruència exigits per la normativa vigent, cosa que dóna lloc al corresponent recordatori.

Igualment, entenem que les al·legacions del ciutadà, que no han estat resoltes i creiem tenen suficient rellevància, permeten presentar de nou al Servei de Mobilitat, un suggeriment formulat en d'altres expedients de queixa, ja que creiem que l'actual sistema de control d'accés de vehicles a la zona restringida de la Baixada de Les Espenyas, s'hauria de millorar, ja que com molt bé diu el ciutadà en aquest cas, qui infringeix la normativa d'accés és una persona física que condueix un vehicle, no aquest, mentre que l'autorització que actualment es concedeix es refereix només a vehicles i no pas a persones.

La nostre experiència demostra que en aquest sistema, es produeixen situacions injustes, que no poden ser resoltes a través de la interpretació dels fets que fa el Servei Jurídic en l'àmbit d'un expedient sancionador, havent de ser el propi sistema qui solucioni aquestes disfuncions. Ens referim a aquells casos, com el present, en el que el veí resident condueix un vehicle que no és seu; o l'accés es fa amb el vehicle d'un familiar o amic que l'acompanya a la porta de casa; o s'utilitza esporàdicament un vehicle per a descàrrega, etc. ja que, per exemple, quan l'accés es fa en taxi no es sanciona. En tots aquests casos, les al·legacions fetes en l'expedient sancionador

no serveixen per justificar la infracció, encara que el conductor sigui veí de la zona restringida, ja que el vehicle pot no ser-ho i no es pot permetre que la situació injusta quedi sotmesa a la interpretació extensiva d'una norma, ja que com tota activitat intel·lectual, si es fa, és sempre subjectiva, de tal manera que es pot transformar en restrictiva i, per tant, generar disfuncions.

Conseqüència de totes aquestes consideracions és, en primer lloc, que cal **RECORDAR** al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública, l'obligació que estableix l'actual normativa de dotar a totes les resolucions administratives de suficient motivació, tant de fet com jurídica, i congruència, en relació al que plantegen els ciutadans, fugint de d'utilització de formules o consideracions preestablertes i texts estereotipats i, **SUGGERIR** que el Servei de Mobilitat, estudiï la possibilitat de modificar l'actual sistema d'autorització d'accés a la zona restringida per la Baixada de Les Espenyes, en el sentit apuntat en altres expedients de queixa, per tal d'evitar que situacions com les exposades, injustes o il·lògiques, s'hagin de resoldre en l'àmbit d'un expedient sancionador, cosa que potser es podria aconseguir, considerant beneficiari de l'autorització d'accés al veí resident, independentment del vehicle que utilitzi per accedir-hi i sens perjudici d'autoritzar també vehicles.

El cap del Servei Jurídic Administratiu de Via Pública exposa que sota el prisma estricte jurídic existeix una motivació congruent a l'objecte essencial de debat, i dóna trasllat al Servei de Mobilitat per què analitzin el suggeriment.

El cap del Servei de Mobilitat informa que accepta el suggeriment de forma condicionada.

Exp. : 77/06

Queixa en relació referent a la tramitació de l'expedient per infracció de trànsit comesa quan el seu vehicle estava estacionat sense indicador horari en zona on era necessari, a l'Avinguda del Perú, núm. 40 motiu pel que s'ha sol·licitat al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública la informació corresponent.

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

En les seves al·legacions el ciutadà, discuteix la comissió de la infracció perquè els fets van tenir lloc en dissabte i la senyalització del lloc parlava de dies feiners, mentre que en altres llocs de la ciutat, quan es requereix l'indicador en dissabtes es fa constar expressament.

Aquestes al·legacions són desestimades pel Decret, a proposta de l'instructor, perquè el dissabte es considera feiner.

Iniciat el procediment d'execució i travat embarg, el ciutadà presenta noves al·legacions, les qual no són admeses com a recurs per part de l'Organisme de Gestió Tributaria al no considerar-lo part interessada (ja que no és titular del vehicle)

Finalment, consta que en data 3 de novembre de 2006, l'expedient sancionador ha estat sobresegut.

Respecte al motiu de la queixa, s'ha de fer constar que la tramitació de l'expedient ha estat del tot correcte i ajustada a la normativa vigent, si be creiem que la no admissió del recurs interposat vers l'embargament és improcedent, ja que el ciutadà és clarament part interessada, ja que tal condició li ha estat expressament reconeguda durant la tramitació de l'expedient sancionador.

Igualment, encara que el Decret d'arxiu no expliqui amb prou claredat les causes del sobreseïment, la decisió de retornar l'import embargat, encara que sigui posterior a la nostra intervenció, fa innecessari que aquesta Oficina resolgui sobre el fons de la queixa, per la qual cosa s'arxiva l'expedient.

Exp. : 80/06

Queixa en relació a la tramitació d'un expedient sancionador per infracció de trànsit comesa quan va ser denunciada per estar estacionada en zona reservada a càrrega i descàrrega, sense indicador horari.

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

Notificada la denúncia, la ciutadana presenta les corresponents al·legacions en les quals manifesta que ella va estar estacionada uns cinc minuts màxim i que el vehicle que impedia que un altre pogués sortir del seu estacionament, no era el seu i que ja havia marxat del lloc quan va arribar la grua.

Les al·legacions són desestimades, a proposta de l'instructor de l'expedient, perquè les al·legacions de la ciutadana no desvirtuen el fet denunciat, és a dir, no contradiuen que no hi havia indicador horari, per la qual cosa es va dictar el corresponent Decret de sanció en el mateix sentit.

No ha estat possible conèixer les dades de la persona que dona l'avís a la Policia, ni tampoc del vehicle que hauria provocat la seva intervenció per poder comprovar diverses circumstàncies manifestades per la promotora de la queixa, però aquests fets previs no tenen res a veure amb el que és objecte de la denúncia, ja que aquesta és formula independentment de si l'Agent ha acudit al lloc avisat o fent la ronda, per estar el vehicle de la ciutadana estacionat en zona reservada a càrrega i descàrrega, sense indicador horari, sent aquesta mancança el fet que dona lloc a la denúncia, a la infracció i a la imposició de la sanció, sense que hagi estat discutit o negat tampoc per la Sra. J.R.L.

En conseqüència, la queixa de la ciutadana no pot ser estimada, ja que independentment de si l'Agent va acudir al lloc avisat o fent la ronda, la promotora no ha negat ni discutit en cap moment el fet constitutiu de la infracció, la mancança d'indicador horari.

Exp. : 82/06

Queixa en relació a la tramitació d'un expedient sancionador per infracció de trànsit comesa quan va ser denunciada per circular de forma temerària, obligant a d'altres usuaris a fer maniobres evasives, ja que ho feia a gran velocitat, per la rotonda existent a la Ronda del Cros i Camí del Mig d'aquesta ciutat, motiu pel qual s'ha demanat al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública la informació corresponent.

Extracte de la resolució: ESTIMA i SUGGEREIX.

Notificada la denúncia, el ciutadà presenta les corresponents al·legacions en les quals manifesta ser el conductor habitual, però que no estava al lloc de la infracció, el dia i hora de la denúncia, ja que viu fora de Mataró, era un dia laborable i molt tard de la nit, al·legant la possible existència d'un error en la identificació del vehicle, donada la poca il·luminació del lloc i que l'Agent prestava el servei a peu i proposant com a prova el requeriment d'informe a l'Agent denunciador i un croquis del lloc i posició d'aquest darrer i el vehicle.

Aquestes al·legacions són desestimades, a proposta de l'instructor de l'expedient, en base a la presumpció de veracitat dels Agents de Policia i que el ciutadà no ha aportat proves per a destruir-la, proposant la imposició d'una sanció de 600,00 € i dos mesos de retirada del permís de conduir.

El Decret dictat acorda la sanció proposada, però no conté cap mena de fonamentació, ja que es limita a dir que es desestima el recurs de reposició.

Notificat aquest Decret personalment a l'interessat, aquest interposa recurs de reposició i, denuncia que no hi ha hagut pronunciament respecte de la prova proposada, que s'ha vulnerat el seu dret de defensa i que l'assisteix la presumpció d'innocència, considerant la sanció imposada del tot desproporcionada.

Aquest recurs es desestima amb un Decret que té exacta i literalment el mateix contingut que el dictat amb anterioritat.

Per resoldre degudament la queixa del ciutadà hem de partir de la seva consideració de que nega en tot moment haver comès cap infracció, ja que el dia i hora de la denúncia no estava en el lloc dels fets, sent ell el conductor habitual del vehicle, cosa que té relació directa amb la

presumpció d'innocència constitucionalment reconeguda i aplicable a tot procediment punitiu. A més a més s'ha de tenir en compte també la gravetat de la infracció denunciada i l'extensió de la sanció imposada, de 600,00 € i proposta de dos mesos de retirada del permís de conduir.

Aquestes dues consideracions, obliguen a ser molt curosos en la tramitació d'aquest expedient, perquè se'n deriven conseqüències molt gravoses pel ciutadà.

D'entrada, hem de dir que respecte la tramitació de l'expedient, genèricament considerada, ha estat la establerta en la normativa vigent, denúncia, notificació, proposta de resolució, decret de sanció i resolució de recurs.

Dit això i si analitzem detalladament tant la tramitació com el contingut de les resolucions dictades, trobem a faltar aquella cura i escurçol a que fèiem referència.

En primer lloc, perquè com denunciava el ciutadà en el recurs, ni la proposta de resolució, ni el Decret de sanció fan referència a cap dels mitjans de prova proposats pel ciutadà, ni que sigui per desestimar la seva procedència o pertinença, i aquesta, creiem, és una exigència mínima en un expedient de l'entitat del que estem revisant, sobre tot pels efectes que té pel ciutadà la decisió final, donat que no estem davant la imposició d'una simple sanció econòmica.

Igualment, som del parer que la transcendència de l'expedient comportava la procedència de sol·licitar a l'Agent denunciant, com a mínim un informe ampliador de la denúncia, ja que aquesta, és l'única prova de càrrec i, encara que aquell estigui investit de la presumpció de veracitat, el respecte als drets del ciutadà i a la seva presumpció d'innocència, ho aconsellaven absolutament, tenint en comte que es nega, no només haver comès la infracció, sinó també ser al lloc dels fets, el que no permet exigir al ciutadà cap càrrega de la prova, al tractar-se de fets negatius, quasi impossibles de provar.

En segon lloc, perquè no podem admetre que el Decret sancionador no només no contingui cap raonament jurídic de fons, no es refereixi a les al·legacions del ciutadà i no resolgui sobre la proposta de prova, ni que sigui per denegar-la, sinó que tingui un contingut del tot improcedent, degut a la utilització de fórmules preestablertes i texts estereotipats i, tampoc que el Decret que desestima el recurs de reposició tampoc es refereixi als fets exposats en el recurs. Només cal veure aquestes dues resolucions per adonar-se que el seu contingut és quasi del tot idèntic, motiu pel qual entenem que cap de les dues compleix els mínims que considerem exigeix la normativa legal vigent, en quan a la congruència i motivació de tota resolució administrativa.

Per aquests motius i en aquest sentit, considerem s'ha d'estimar la queixa del ciutadà, el que dóna lloc a **SUGGERIR** que el Servei Jurídic Administratiu de Via Pública, valori la possibilitat de retrotraure les actuacions al moment oportú per a admetre, o no, les proves proposades pel ciutadà, procedint a dictar un nou Decret de sanció, aquesta vegada amb els fonaments de fet i de dret adients al cas concret, referint-se a cadascuna de les al·legacions i propostes fetes i fugint de l'ús de fórmules preestablertes i texts estereotipats.

El cap del Servei Jurídic Administratiu de Via Pública informa que analitzats els fonaments i les circumstàncies no accepta el suggeriment.

Exp. : 86/06

Queixa en relació a la tramitació d'un expedient sancionador per infracció de l'Ordenança de Civisme, motiu pel qual es va sol·licitar al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública la informació corresponent.

Extracte de la resolució: ESTIMA i RECOMANA.

Segons la informació rebuda, l'expedient s'inicia per l'acta aixecada pels Agents de la Policia Local, de data 28 de juliol de 2006, al comprovar que el gos del senyor V.F.S. estava sense lligar a la zona del Passeig del Callao. En concret a l'acta policial consta que els dos Agents es dirigeixen al Sr. Flores per dir-li que està prohibit portar els gossos a la zona de la platja deslligats, a la qual cosa contesta que està fent unes fotos, i li reiteren la prohibició, passant aquest a contestar amb frases poc respectuoses, per això li demanen que s'identifiqui i li comuniquen que s'aixecarà acta.

Incoat l'expedient, per Decret de 24 de juliol i nomenat instructor, aquest proposa la imposició d'una sanció de 250,00 € per considerar que el ciutadà ha comès una falta lleu per portar animals de companyia a les zones i llocs públics de bany, a la sorra i a l'aigua en èpoques d'afluència de banyistes. El ciutadà presenta les corresponents al·legacions, negant parcialment els fets, manifestant que els agents li van dir que no el denunciarien, que no li van entregar còpia de la denúncia i que ell no va dir res ofensiu i al·legant l'existència de testimonis.

Sense acordar res respecte de la prova, l'expedient conclou amb desestimació de les al·legacions del ciutadà, en considerar comesa la infracció tipificada, imposant una sanció de 250,00 € amb l'estricta aplicació de la presumpció de veracitat i la inexistència de prova en contra.

Són diverses les qüestions que planteja el ciutadà.

En primer lloc, ens hem de pronunciar respecte de la tramitació de l'expedient, sense que puguem dir-hi res, ja que, de forma genèrica, ha estat ajustada al que estableix la legislació vigent.

Igualment, en relació a les versions contradictòries existents entre la dels agents i la del denunciat, la Llei no permet altre possibilitat, sinó s'aporta cap prova, que resolde-la amb l'aplicació de la presumpció de veracitat que la Llei atorga als agents de l'autoritat, però com en altres casos que ja hem ressaltat, trobem a faltar l'informe dels agents, ja que l'aplicació automàtica d'aquella presumpció legal s'ha de fer amb tota prevenció i cura per tal d'evitar acusacions d'arbitrarietat, l'informe serviria per a concretar els fets, motivar millor la resolució final i justificar més profundament la potestat sancionadora de l'administració.

Finalment, pel que fa a la manca de l'entrega d'una còpia de l'acta policial al ciutadà, tal com està previst fer en el propi document, entenem que aquesta notificació o entrega s'hauria d'haver produït, ja que encara que l'expedient sancionador pot començar per pròpia iniciativa de l'Agent de Policia que comprova una infracció, notificant-se després l'acord d'incoació, es evident que no ajuda a la seguretat jurídica deixar al ciutadà amb la sensació de que no serà denunciat o amb el desconeixement d'aquesta circumstància, sobretot quan en altres expedients d'aquesta mena sí que l'agent ha formulat la denúncia i la notifica al ciutadà afectat al moment, per la qual cosa entenem s'han d'unificar criteris i actuar sota criteris objectius i homogenis.

Des d'aquest punt de vista s'ha d'estimar la queixa i **RECOMANAR** que al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública procuri establir criteris unificats d'actuació alhora d'iniciar els expedients sancionadors per l'Ordenança de Civisme, facilitant al ciutadà afectat, en el mateix moment de comprovar la infracció, una còpia de l'acta policial o de la denúncia.

Exp. : 89/06

Queixa en relació a la tramitació i resolució de l'expedient de denúncia per infracció per infracció de l'Ordenança de Civisme.

Pendent de resoldre per estar l'expedient en tràmit.

Exp. : 90/06

Queixa en relació a la tramitació d'un expedient per infracció de la normativa de gossos perillosos per portar un gos dels considerats perillosos, deslligat, sense morrió per la plaça Canigó, sense disposar de la llicència ni estar censat, motiu pel qual es va sol·licitar al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública la informació corresponent.

Extracte de la resolució: DESESTIMA I SUGGEREIX

Incoat el corresponent expedient sancionador i formulat el plec de càrrecs, el ciutadà formula al·legacions, en les quals manifesta desconeixement de la normativa especial i considera exagerades les sancions imposades.

Després de la proposta de resolució, es dicta el decret de sanció en el qual s'estimen parcialment les al·legacions del ciutadà i es rebaixen a la meitat els imports de les respectives sancions, contra el que es formula recurs de reposició que és igualment desestimat, perquè les al·legacions de proporcionalitat i desconeixement de la norma ja havien estat valorades.

La tramitació de l'expedient que s'ha seguit en aquest cas ha estat del tot ajustada al que estableix la legislació vigent: incoació, plec de càrrecs, proposta de resolució, decret de sanció i resolució expressa del recurs de reposició.

En quan al fons de la queixa, hem de referir-nos en primer lloc al fet al·legat pel ciutadà de desconèixer la norma, encara que aquesta qüestió s'hagi de resoldre necessàriament en perjudici d'aquell, ja que és principi general, en totes les legislacions sancionadores europees, que la ignorància de la llei no eximeix del seu compliment.

Respecte la desproporció de les sancions imposades, una de lleu, una de greu i una de molt greu, hem de dir d'entrada que, els respectius imports imposats es troben dins del marge que marca la normativa per cadascuna d'elles, tractant-se aquesta d'una qüestió de valoració totalment subjectiva. Tot i això, compartim amb el ciutadà que hi ha certa desproporció entre l'import imposat per la sanció greu, per portar el gos sense lligar ni morrió (75,00 €) i la imposada per la infracció molt greu, per no tenir llicència municipal (1.200,00€), per exemple, ja que es podria considerar molt més greu portar el gos sense morrió ni lligar, perquè pot afectar a les persones que, el fet de no tenir llicència, que tot i ser important, no comporta cap mena de perill, encara que com hem dit els respectius imports s'ajusten a la normativa vigent.

Per tot això, no és possible estimar la queixa, si be hem de **SUGGERIR** al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública que, tal com es pràctica habitual en aquests casos, quan l'infractor inscriu el seu gos en el cens, valori la possibilitat de retirar la sanció imposada per aquest concepte.

Aquest suggeriment està pendent de resposta.

Exp. : 92/06

Queixa en relació a la tramitació d'un expedient sancionador per infracció de trànsit comesa quan conduint la seva moto, no va respectar el color vermell del semàfor de la cruïlla entre els carrer de Pompeu Fabra i de la Ronda O'Donell motiu pel qual es va sol·licitar al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública la informació corresponent..

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

En les al·legacions presentades pel ciutadà, aquest nega la infracció per considerar que no va passar el semàfor vermell, ja que ell va entrar per sobre la vorera per anar a la botiga de la cantonada, sense sobrepassar el pal del semàfor. L'instructor proposa la desestimació de les al·legacions del ciutadà i per aquest motiu es dicta el corresponent Decret de sanció, contra el qual interposa un recurs de reposició, adjuntant unes fotografies del lloc, que igualment es desestima.

La tramitació de l'expedient é del tot ajustada al que estableix la legislació vigent: denúncia, notificació, al·legacions, informe de l'agent, proposta de resolució, resolució de sanció i resolució del recurs de reposició.

Contràriament al que és habitual, en aquest cas, s'ha sol·licitat durant la instrucció l'informe de l'agent per tal d'aclarir les contradiccions. Igualment, les al·legacions i el recurs del ciutadà són també molt clares a l'exposar la seva opinió o interpretació de la normativa de trànsit.

A la vista de tota la informació que es disposa i, especialment les fotografies aportades pel ciutadà, creiem que no te raó.

La denúncia s'interposa per no respectar el vermell d'un semàfor, però el senyor J.V.B. no té en compte que per entrar a la botiga on anava, a més de sobrepassar la línia de detenció del semàfor (cosa que es constituti de la infracció denunciada, no pas el sobrepassar el pal on està col·locada la llum del semàfor), va passar per sobre d'un pas de vianants i va circular per sobre de la vorera, cosa que també està prohibida per la normativa de trànsit. Ens sembla evident que la maniobra realitzada pel ciutadà amb la seva moto no estava permesa i, així en resulta del croquis que ell acompanya a les seves al·legacions i de les fotografies també aportades.

Per tot això, no és possible estimar la queixa.

Exp. : 93/06

Queixa en relació a la tramitació d'un expedient sancionador per infracció de trànsit, el qual s'incoa per una denúncia per la infracció, comesa quan hauria conduït el seu vehicle, sense cinturó de seguretat, pel carrer del Doctor Turró sentit plaça d'Itàlia, motiu pel qual es va sol·licitar al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública la informació corresponent.

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

En les al·legacions presentades pel ciutadà no només nega la infracció, ja que el cinturó se'l va treure per poder donar a l'agent els papers del cotxe, sinó que atribueix a l'agent denunciant una actuació prepotent, discriminatòria i arbitrària i fins i tot manifesta haver parlat amb l'agent que acompanyava a aquell, qui li hauria reconegut la inexistència de la infracció.

En base a la presumpció de veracitat, i a la vista de la ratificació de la denúncia per part de l'Agent, l'instructor proposa la desestimació de les al·legacions del ciutadà pel qual es dicta el corresponent Decret de sanció.

La tramitació de l'expedient és del tot ajustada al que estableix la legislació vigent: denúncia, notificació, al·legacions, informe de l'agent, proposta de resolució i resolució.

S'ha sol·licitat durant la instrucció l'informe de l'agent per tal d'aclarir la total contradicció i enfrontament entre la versió dels fets que exposa el ciutadà i la de l'Agent, però trobem a faltar l'informe del company de patrulla, atès el contingut de la discussió.

Sigui com sigui, és evident que tot i les greus acusacions del ciutadà i el contingut de l'informe de l'Agent, la controvèrsia només es pot resoldre en perjudici del primer, per l'aplicació directe i obligatòria d'aquella presumpció de veracitat.

En un altre àmbit, preocupa que un ciutadà arribi a manifestar que un Agent de la Policia Local de Mataró no actua amb veracitat i denúncia arbitràriament i, fins i tot, que un altre company l'encobreixi, ja que encara que no sigui cert, la percepció del ciutadà només pot portar a la desconfiança i, en conseqüència, a l'allunyament respecte de l'autoritat, cosa que evidentment no és convenient per aquesta força pública.

Per tot això, no és possible estimar la queixa.

SERVEI : MOBILITAT

3 expedients de queixa	1 queixa admesa 2 queixes inicials
resolució queixes admeses	1 arxiu desapareix la causa que la va motivar. 2 arxiu per resposta del servei

Exp. : 36/06

Es rep per correu electrònic una queixa en relació a la problemàtica provocada pel carril bici instal·lat a la ronda Cervantes.

Extracte de la resolució: ARXIU PER RESPOSTA DEL SERVEI.

D'acord amb la reglamentació específica d'aquesta Oficina el Defensor del Ciutadà no pot admetre a tràmit una queixa que no s'hagi presentat prèviament a l'Ajuntament de Mataró. Com que el ciutadà planteja una situació determinada es va decidir de traslladar aquesta queixa al Servei de Mobilitat.

De la informació rebuda del Cap del Servei en resulta que han estat articulades diverses mesures en relació als diferents extrems exposats per la ciutadana, si bé alguns han estat solucionats segons el seu criteri i d'altres no.

Per això, havent-se produït la resposta del servei és pel que decideixo arxivar aquest expedient de queixa.

Exp. : 49/06

Es rep per correu electrònic una queixa en relació a la senyalització i connexió de diferents carrers de la ciutat en un tram de l'av. del Maresme que coincideix amb la de la carretera N-II.

Extracte de la resolució: ARXIU PER RESPOSTA DEL SERVEI.

D'acord amb la reglamentació específica d'aquesta Oficina el Defensor del Ciutadà no pot admetre a tràmit una queixa que no s'hagi presentat prèviament a l'Ajuntament de Mataró, com que el ciutadà planteja una situació determinada es va decidir de traslladar aquesta queixa al Servei de Mobilitat el qual informa que:

L'avinguda del Maresme, tram que coincideix amb la travessera de la carretera N-II antiga, ara desdoblada per la variant de Mataró, s'ha de considerar com un vial més de la ciutat. Per tant, i per tal de facilitar el creuament de vianants, i les incorporacions i sortides a l'avinguda des dels carrers que hi conflueixen, és normal que el trànsit es vegi afectat per regulacions semafòriques, i per tant, a causa de l'elevat trànsit en hores punta, afectat per certes retencions, com en d'altres punts de la ciutat. Aquest fet ha de convidar els usuaris que només travessen la ciutat a utilitzar la variant, que és la via més ràpida.

És previsible que un cop s'hagin realitzat les noves connexions a la variant de sortida i entrada des del sector de Rocafonda, algun trànsit optarà per aquesta via evitant de passar per l'avinguda, pel que es podrà veure reduïda la circulació.

Respecte al gir a l'esquerra des del carrer de Cosme Churruca cap al sentit Girona de l'avinguda del Maresme, es realitza simultàniament amb els vianants ja que aquests travessen inicialment molt agrupats a causa del temps d'espera. Separar les dues fases de sortida de vehicles del carrer de Cosme Churruca respecte els vianants que creuen l'avinguda del Maresme, obligaria a fer cicles més llargs o a restar temps de la fase verda dels vehicles de l'avinguda del Maresme,

agreujant encara més les retencions que entenem es produeixen en hores punta i que la resta del dia són acceptables.

Finalment, cal dir que la competència de senyalització d'aquesta via pertany encara a la Demarcació de Carreteres, a la qual suggerirem la instal·lació d'un rètol indicador de les direccions dels carrils sentit Girona abans del carrer Lepant, tot i que l'avançament pel carril esquerre per després incorporar-se al carril dret es realitza amb total coneixement dels carrils i per tal d'estalviar-se cues per alguns conductors .

Per això, tot i que és comprensible la seva inquietud i després de respondre el Servei de Mobilitat sobre la qüestió plantejada arxivo l'expedient.

Exp. : 75/06

Queixa en relació al temps transcorregut des que va obtenir la resposta al seu escrit i encara no s'ha col·locat de la pilona.

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

El senyor E.B.V. va sol·licitar la col·locació d'uns pivots a la vorera, per privar que hi estacionin vehicles, sobretot camions que utilitzen l'espai per fer la descàrrega als comerços de la zona, ja que a més de dificultar el pas als vianants en algunes ocasions han provocat desperfectes al balcó del primer pis.

El conseller delegat del Servei de Mobilitat accepta la seva petició indicant que s'instal·larà una pilona per evitar que els vehicles pugin a la vorera.

Tot i que no hi ha fixat un termini i a causa del temps transcorregut s'ha obert el corresponent expedient de queixa i s'ha sol·licitat informació al Servei de Mobilitat, per tal de valorar-ne l'admissió o no a tràmit.

El servei informa que ja han passat la nota al Servei de Manteniment i per aquest motiu no poden decidir quan es fa la intervenció, de totes maneres de la informació rebuda calculen que dintre d'una setmana el tema quedarà resolt.

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

SERVEI : POLICIA LOCAL

3 expedients de queixa	1 queixa admesa 1 queixa inicial 1 queixa no admesa
resolució queixes admeses	1 desestimada 1 arxiu per resposta del servei
motiu no admissió queixa	1 no admesa per manca de fonament

Exp. : 04/06

Es rep per correu electrònic la queixa presentada pel senyor J.M.M.C. en relació al que considera una manca d'atenció per part del Servei de la Policia Local per poder accedir al contingut d'un expedient sancionador.

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 quan la queixa no ha estat presentada prèviament a l'Ajuntament de Mataró, no obstant es va decidir demanar informació al servei afectat.

De la resposta rebuda en resulta que el conseller delegat de Seguretat i Prevenció ha contestat al ciutadà directament li ha demanat disculpes. A més l'ha informant que per accedir a un expedient cal demanar-ho per escrit i que la persona que el va atendre l'hauria d'haver informat d'això. En tot cas, se li envia la fotografia sol·licitada i se l'informa que pot tenir-hi accés durant les 24 hores del dia a partir de principis del mes de març.

Per això, es procedeix a l'arxiu d'aquest expedient de queixa, a l'haver estat contestada i atesa la petició del ciutadà.

Exp. : 59/06

Queixa en relació al tracte rebut per un agent de la Policia Local, quan va interposar la denúncia per infracció de trànsit motiu pel qual s'ha sol·licitat al conseller delegat de Seguretat i Via Pública la informació corresponent.

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

Segons la informació rebuda de part de l'intendent major, cap de la Policia Local, resulta que de la queixa del ciutadà va donar-se trasllat a l'agent afectat amb indicació de quina hauria d'haver estat l'actitud correcta a adoptar amb els ciutadans i els procediment d'informació que s'haurien d'haver seguit.

Consta en aquest cas la recepció de la informació sol·licitada i que també va ser remesa al ciutadà en el seu moment, així com l'informe contradictori de l'agent. En primer lloc, hem de lamentar que succeeixin fets com els que exposa el ciutadà en el seu escrit de queixa, ja que tot el personal depenent de l'Ajuntament, però sobretot els agents de la Policia Local, haurien de disposar de recursos suficients per controlar qualsevol mena de situació. Seguidament s'ha procedit a arxivar l'expedient de queixa, en no constar cap indicati de que l'agent s'hagués excedit en les seves funcions.

Exp. : 87/06

Queixa en relació al tracte rebut per part d'uns agents de la Policia Local, actuació que considera desproporcionada en requerir-li la documentació davant d'una possible infracció de la normativa municipal sobre la tinença d'animals domèstics.

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

Atès que el ciutadà presenta la queixa sense que hagi transcorregut el termini legalment establert, es va aconsellar al ciutadà de quedar a l'espera de si s'obria o no l'expedient sancionador corresponent.

Transcorregut el termini legal establert sense tenir constància que s'hagi obert cap expedient sancionador, i com que no tenim cap dada que pugui identificar els agents, l'actuació dels quals ha motivat la queixa del ciutadà, considerem que s'ha d'arxivar aquest expedient de queixa per manca de fonament i per no constar cap expedient sancionador.

GINTRA

1 expedient de queixa	1 queixa inicial
resolució queixes admeses	1 arxiu per resposta del servei

Exp. : 22/06

Es rep per correu electrònic una queixa per la manca d'informació rebuda d'un vigilant de la zona blava, ja que li diu que no l'ha denunciat quan si que ho ha fet, privant-li d'aquesta forma anul·lar la denúncia amb el tiquet d'anul·lació i així, s'hagués evitar a pagar la sanció.

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 quan la queixa no s'hagi presentat prèviament a l'Ajuntament de Mataró, però donades les circumstàncies del cas, on no es demana la devolució de la sanció satisfeta, es va demanar informació al Servei afectat.

En la resposta rebuda la societat municipal GINTRA, competent del control dels vigilants de la zona blava, demana disculpes al ciutadà i remet la queixa a l'empresa concessionària per tal que prengui les mesures corresponents, motiu pel qual considerem innecessari continuar la tramitació d'aquest expedient de queixa i es procedeix a seu arxiu, a l'haver estat atesa la petició del ciutadà.

SERVEI : CIUTAT SOSTENIBLE

2003 2 expedients de queixa	2 queixes admeses pendents de resoldre
2005 2 expedients de queixa	1 queixa admesa pendent de resoldre
resolució queixes admeses	1 estimada
2006 15 expedients de queixa	13 queixes admeses 2 queixes no admeses
resolució queixes admeses	1 desestimada 4 estimades 1 recomanació 1 recordatori 2 suggeriments acceptats
	8 queixes pendents de resoldre
motiu no admissió queixes	1 per haver-se presentat al Síndic de Greuges de Catalunya. 1 no admesa per manca de fonament

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. 49/05

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

Pendent de resoldre per estar l'expedient en tràmit.

Exp. 54/05

Queixa per les molèsties que pateix procedents de diverses activitats que es desenvolupen als baixos de l'edifici on viu, motiu pel qual es va sol·licitar al Servei de Ciutat Sostenible la corresponent informació.

Extracte de la resolució: ESTIMA.

De la informació rebuda en resulta que a la finca es desenvolupen quatre activitats, cap disposa de la preceptiva autorització municipal. A la vista que s'havia requerit a dues activitats que tramitessin la legalització, s'obren els corresponents expedients de clausura i es requereix a les altres dues per complir amb el tràmit de demanar la corresponent llicència.

S'aconsella al promotor de la queixa, que la Comunitat de Propietaris de l'edifici respongui i es mostri interessat en l'expedient de concessió de llicència, pel qual s'efectuen les corresponents al·legacions.

Després del seguiment de l'expedient, les dues activitats requerides es legalitzen i es comprova que compleixen el nivell de soroll permès per la normativa municipal, mentre que les altres dues ja estan clausurades.

Certament la duració d'aquest expedient administratiu ha estat massa llarga, es va iniciar per denúncia el desembre de 2003, i no ha estat fins el mes de desembre de 2006 que els tècnics del servei han comprovat i han informat favorablement sobre la única activitat que s'hi desenvolupa en l'actualitat.

Per això i en aquest sentit, hem d'estimar la queixa presentada, ja que l'expedient s'hauria d'haver resolt molt més ràpidament.

Exp. : 20/06

Queixa referent a la manca d'actuació i resposta adequada a la seves diverses sol·licituds que s'eixamplin les voreres del carrer Provença.

Extracte de la resolució: ESTIMA I RECOMANA.

De la documentació aportada pel ciutadà, en resulta que a finals de l'any 2002, va sol·licitar per primer cop l'eixamplament de les voreres del carrer on viu, ja que resulten impracticables per la presència de vehicles estacionats i incompleixen la normativa municipal de mobilitat, com a resposta va rebre una comunicació en la qual se l'informa que el Servei de Manteniment estava aleshores refent l'inventari de l'estat dels carrers per actualitzar la planificació dels plans d'asfalt i prioritzar les re-urbanitzacions dels carrers que ho necessitessin.

Posteriorment, el setembre de 2003, el ciutadà torna a reiterar la seva petició. La resposta va ser que encara no es disposava de l'inventari dels carrers per planificar les actuacions i se l'informa que s'ha iniciat el Pla Integral de Cerdanyola, dins del qual correspondria determinar i prioritzar les actuacions per dur a terme a aquesta zona.

El juliol de 2004, insisteix en la seva petició, no va rebre cap resposta i, finalment, el mes de febrer de 2006, davant l'anunci que s'asfaltarà el carrer Provença, recorda la necessitat d'eixamplar les voreres i demana que s'aprofitin aquestes obres, petició que, sembla, tampoc ha merescut cap resposta.

El senyor J.M.B. exposa per una banda, que no s'hagi aprofitat aquesta actuació per eixamplar les voreres, per la qual cosa al final els cotxes circulen sobre un bon paviment, però les persones no disposen de voreres adequades i, per l'altre, perquè no se li ha donat cap explicació de perquè no es fa aquesta obra.

S'ha sol·licitat informació a l'Àrea de Serveis Territorials, la qual informa de les actuacions previstes de forma més immediata al barri de Cerdanyola, finançada per la Llei de barris i, en concret que la Unitat 1 d'aquest projecte abasta l'avinguda Puig i Cadafalch, com a eix cívic i comercial, des de l'avinguda Gatassa, però no preveu cap actuació al carrer Provença.

A la vista de la successió dels fets, sembla evident que el ciutadà mereix una resposta clara i contundent que fins ara no s'ha produït perquè, a l'any 2003, el Servei de Manteniment estava fent inventari i començava el Pla Integral de Cerdanyola, creant expectatives al ciutadà, però a principis de l'any 2006 es fa una actuació asfaltant el carrer, no s'eixamplen les voreres i en les actuacions previstes a curt termini, tampoc està prevista cap actuació.

Per això, respectant la competència que correspon als gestors municipals de decidir quan, com s'intervé o actua i de quina forma, s'estima aquesta queixa per no haver donat una resposta clara i precisa a la seva reiterada sol·licitud d'eixamplament de les voreres del carrer Provença, i es **RECOMANA** que L'AJUNTAMENT DE MATARÓ, doni una resposta al ciutadà, explicant-li per quin motiu s'ha asfaltat recentment aquesta via i no s'ha aprofitat per fer aquella obra i contestant-li concretament si hi ha previsió de fer-la, fixant el termini o dient-li clarament que no està previst fer-la.

Exp. : 21/06

Queixa en relació a la denegació d'una llicència d'obres per instal·lar un ascensor adequat a persones amb discapacitat.

Extracte de la resolució: NO ADMESA PER HAVER-SE PRESENTAT AL SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA.

Manifesta que ha presentat la mateixa queixa al Síndic de Greuges de Catalunya, per aquest motiu l'informo que d'acord amb el reglament dels Defensor del Ciutadà no és possible iniciar la tramitació d'una queixa que també s'hagi presentat al Síndic de Greuges, i respectant la decisió de la interessada decideixo arxivar al seva queixa.

La resolució del Síndic recorda que les facultats urbanístiques i d'edificació vénen delimitades per la legislació i el planejament urbanístic i han de complir els deures imposats per les normes d'edificació que s'hi contenen. Aquest principis són d'aplicació sigui quin sigui l'objectiu de les obres. Tot i que es tracti d'obres per eliminar barreres arquitectòniques, s'haurà de buscar la tècnica i el sistema que el planejament permeti. Per això considera correcta l'actuació de l'Ajuntament de Mataró.

Exp. : 27/06

Queixa per segona vegada sobre les contínues molèsties de soroll i olors d'una activitat de pastisseria veïna.

Pendent de resoldre per estar l'expedient en tràmit.

Exp. : 32/06

Queixa referent a la concessió d'una llicència per a la construcció de quatre habitatges en el local de la planta baixa de l'edifici on viu, ja que les obres que es realitzen no s'ajusten a la llicència, els habitatges projectats no disposen del permís de la Comunitat de Propietaris per donar sortida als fums de les cuines per la coberta i s'han provocat danys a elements comuns, per la qual cosa considera que l'Ajuntament ha actuat amb passivitat, permet obres il·legals i no ha donat resposta a les queixes i reclamacions presentades pels veïns.

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

Es sol·licita la informació al Servei de Ciutat Sostenible de l'Ajuntament, i han estat remesos tres expedients:

a. L'expedient d'obres majors, referit a la tramitació de la llicència de canvi d'ús de local a habitatge s'inicia per la sol·licitud de l'empresa promotora per a la reforma i adequació d'un local en quatre habitatges. Després de corregir les primeres discrepàncies, l'informe tècnic és totalment favorable, si be s'entén que s'ha de condicionar la primera ocupació a què la sortida de fums es faci segons el projecte, per la coberta, condició que es recollida en la concessió de la llicència.

Consten en aquest expedient les queixes dels veïns, principalment per no disposar la promotora de l'autorització, per unanimitat, de la Comunitat de Propietaris per a la sortida de fums i, també, les al·legacions de la promotora, en el sentit de que la sortida de fums ja existeix i que no cal la unanimitat dels veïns, ni tan sols l'autorització pel canvi d'ús.

b. L'expedient de denúncia, obert a partir dels danys ocasionats a una biga del pàrquing i tancat a l'haver realitzat la promotora les obres requerides pels tècnics municipals.

c.- L'expedient de disciplina urbanística, obert a partir de les queixes dels veïns i de l'informe del tècnic en el qual es constata que les obres que s'estaven fent no s'ajustaven al projecte presentat en la qüestió de la sortida de fums, en el qual el tècnic informa que no es va sol·licitar el permís de la Comunitat de Propietaris perquè la sortida de fums ja existia.

A la vista del que exposa el tècnic, es dicta decret de suspensió de les obres, davant el qual l'empresa promotora presenta les corresponents al·legacions i sol·licita la modificació de la llicència per a una nova sortida de fums que, cosa que se li concedeix després del corresponent informe favorable del tècnic i, finalment s'aixeca i es deixa sense efecte la suspensió acordada.

S'han revisat els expedients i no es detecta cap defecte en la seva tramitació, ja que tots s'han ajustat al que legalment preveu la normativa vigent.

En relació als motius per presentar la queixa, s'ha de ressaltar que, segons el tècnic municipal, l'autorització de la Comunitat de Propietaris no era necessària, ja que la sortida de fums prevista ja existia, cosa que feia innecessari actuar en cap element comú.

Pel que fa a la permissivitat o passivitat de l'Ajuntament de Mataró en aquest cas, hem de dir que certament la duració dels expedients administratius seria desitjable que fos més reduïda, però atenent el gran nombre dels que estan en tràmit, no creiem s'hagi produït un retard injustificat o que s'hagi causat cap perjudici a ningú.

Finalment, hem de recordar que les llicències o autoritzacions administratives s'atorguen sens perjudici del dret de tercers, de tal manera que si la promotora de la queixa o la Comunitat de Propietaris es consideren agreujats per la concessió de la llicència de canvi d'ús poden acudir a la via jurisdiccional per fer valer el seu dret, igual que ho poden fer si la promotora ha modificat algun element comú o no compleix les seves obligacions com a copropietari.

Per tot això, vist el contingut dels tres expedients administratius revisats i, especialment, els informes dels tècnics municipals, tots ells favorables a la concessió de la llicència discutida, és pel que entenc que no es pot estimar la queixa de la Sra. G.M.R., per la qual cosa s'arxiva l'expedient.

Exp. : 3306

Queixa per segona vegada sobre les contínues molèsties de soroll d'una activitat tèxtil veïna.

Pendent de resoldre per estar l'expedient en tràmit.

Exp. : 40/06

Per tercera vegada exposen la seva queixa sobre l'incompliment d'horari i les contínues molèsties de soroll d'una activitat de bar restaurant veïna.

Pendent de resoldre per estar l'expedient en tràmit.

Exp. : 41/06

Queixa per les molèsties de sorolls i fums que ha de patir provinents de l'extractor del pàrquing, de la planta baixa, que té situat a la seva terrassa

Pendent de resoldre per estar l'expedient en tràmit. S'han interposat multes coercitives per incomplir els requeriment municipals.

Exp. : 4306

Queixa per les contínues molèsties de soroll i olors d'una activitat de forneria que està situada als baixos de l'edifici on viu.

Pendent de resoldre per estar l'expedient en tràmit.

Exp. : 50/06

Queixa en relació a les molèsties que ha de patir provinents de l'aparell d'aire condicionat que un veí ha col·locat al pati de llums de l'edifici.

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

D'acord amb el Reglament de l'Oficina el Defensor no pot intervenir en aquest tema, ja que es tracta d'una qüestió privada, regulada pel dret civil, motiu pel qual la controvèrsia s'hauria d'intentar resoldre amistosament de forma extrajudicial o, si no, davant dels tribunals de justícia.

A la documentació aportada consta que del Servei de Ciutat Sostenible i també de la Secció de Llicències d'Obres, han donat resposta als seus escrits, informant-lo detalladament de la normativa sobre la instal·lació d'aparells d'aire condicionat i de les opcions per a resoldre aquestes molèsties.

Considero que la meua intervenció és del tot innecessària en aquest cas i arxivo aquest expedient.

Exp. : 51/06

Queixa en relació a la tramitació de l'expedient de disciplina urbanística per l'ordre d'enderroc d'un cobert situat al pati del seu habitatge i en el fet de que ha hagut de sol·licitar un projecte a un tècnic i demanar la corresponent llicència, motiu pel qual s'ha sol·licitat al Servei de Ciutat Sostenible la informació corresponent.

Extracte de la resolució: ESTIMA.

De la informació rebuda en resulta que l'expedient es va iniciar per denúncia d'uns veïns i es refereix a la instal·lació d'un cobert al pati de l'habitatge del ciutadà. Realitzada la primera inspecció, el tècnic constata que el cobert s'ha fet fa poc més d'un any i que no disposa de Llicència, motiu pel qual per Decret es requereix al ciutadà procedeixi a la legalització del cobert.

Per aquest motiu el ciutadà encarrega un projecte de legalització a un aparellador, el presenta a l'Ajuntament, i després de complementar la documentació, el tècnic municipal informa que el cobert no és legalitzable, per la qual cosa l'informe jurídic i la proposta de resolució són desfavorables, finalitzant l'expedient amb l'ordre d'enderroc.

En aquest cas no podem dir res respecte de la tramitació de l'expedient de disciplina i, a la vista del seu contingut l'ordre d'enderroc s'ajusta als condicionants urbanístics vigents, però sorprèn enormement el fet de que després de la primera inspecció, quan ja es veu que el cobert no té llicència, es requereixi al ciutadà perquè el legalitzi, per la qual cosa aquest encarrega a un professional el corresponent projecte, amb el cost econòmic que això comporta, per després demanar-li més documentació i que satisfaci la taxa corresponent, per acabar dient-li que no és legalitzable. No es lògic, ni té cap sentit.

Amb les dades del primer informe tècnic, ja s'entreveia que el cobert no era legalitzable i, a més, si la denúncia inicial ho era per aquesta possible il·legalitat, el primer tècnic ja s'hi hauria d'haver pronunciat, evitant així la tramitació d'una llicència o legalització totalment supèrflua i innecessària, com innecessaris han estat el temps i els diners invertits pel ciutadà en aquesta qüestió concreta.

Per aquest motiu i en aquest sentit, s'estima la queixa, per entendre que ha estat del tot innecessària i supèrflua la tramitació de la legalització del cobert de la seva propietat, considerada finalment improcedent.

Exp. : 52/06

Queixa en relació a la denegació del Servei de Ciutat Sostenible, de la reducció de l'import de la taxa d'ocupació de via pública de l'anualitat 2006 per haver de reduir la terrassa del bar a conseqüència de les obres veïnes, motiu pel qual s'ha demanat la corresponent informació a l'esmentat Servei.

Extracte de la resolució: ESTIMA I SUGGEREIX.

De la informació rebuda en resulta que en la primera inspecció, realitzada el 29 de març de 2006, es comprova la instal·lació de 4 taules de les 10 autoritzades per aquesta terrassa, mentre que el dia de la inspecció el 18 de maig, es comprova que hi ha 8 de les 10 taules totals.

Per aquest motiu es dicta la resolució en data 26 de maig de 2006 en la qual es denega la sol·licitud de reducció, per entendre que "pràcticament la totalitat de les taules i cadires concedides".

Entrant en el motiu de la queixa, hem de manifestar el desacord amb la fonamentació de la denegació de reducció de la taxa. En primer lloc hem de partir del fet que, precisament l'autorització inicialment concedida, és per un nombre concret de taules i cadires, amb una superfície concreta, és a dir es tracta de dades del tot objectives. En segon lloc, perquè hi ha dos informes de dues inspeccions, el primer on es comprova la col·locació de 4 taules i el tècnic manifesta que no es podrà instal·lar tota la terrassa i, el segon, (l'únic que té en compte la resolució) on es veuen 8 taules col·locades de les 10 concedides.

Per tant, entenem que la resolució denegatòria és massa subjectiva en la valoració dels fets, quan en aquest cas, és possible fixar objectivament la reducció de la terrassa, ja que com a mínim, en el segon dels dos dies inspeccionats, la reducció era del 20 %, motiu pel qual es procedeix a estimar la queixa i, **SUGGERIR** que el Servei de Ciutat Sostenible valori la possibilitat de revisar la resolució de l'expedient en el sentit de valorar l'eventual reducció de la taxa sol·licitada, a partir de les dades objectives, percentatge de taules que no es podien posar fixades pel tècnic municipal en els seus dos respectius informes.

El cap del Servei de Ciutat Sostenible accepta el suggeriment i determina concedir la devolució un 20% de l'import de la quantitat total pagat per la taxa d'ocupació de la via pública ja que el titulat no ha pogut instal·lar la totalitat de taules i cadires a causa de les obres de l'immoble veí.

Exp. : 65/06

Queixa per les molèsties de soroll d'una activitat i incompliment de l'Ajuntament dels terminis donats per resoldre les molèsties causades.

Pendent de resoldre per estar l'expedient en tràmit.

Exp. : 79/06

Queixa en relació a la concessió d'una llicència d'obres per una antena de telefonia.

Pendent de resoldre per estar l'expedient en tràmit.

Exp. : 81/06

Queixa en relació a la tramitació i concessió de la llicència d'obres majors i primera ocupació, motiu pel qual s'ha sol·licitat la corresponent informació al Servei de Ciutat Sostenible.

Extracte de la resolució: ESTIMA I SUGGEREIX.

Rebuda la informació requerida, en l'expedient de concessió de llicència d'obres majors a què s'ha fet referència consta que la sol·licitud inicial la presenta l'entitat S.B.S.L. per a la construcció de 22 habitatges plurifamiliars entre mitgeres, motiu pel qual després de la corresponent comprovació, de l'informe tècnic on es relacionen les discrepàncies detectades i solventació d'aquestes per part de la promotora, el tècnic informa favorablement la concessió de la llicència i s'atorga per decret de 31 d'octubre de 2003.

Posteriorment, el tècnic municipal formalitza l'acta d'inspecció de les obres i, després de corregir-se petits defectes, informa favorablement la concessió de la llicència de primera ocupació, el qual permet tramitar i obtenir les corresponents cèdules d'habitabilitat dels habitatges.

La queixa dels ciutadans parteix del fet que l'accés a la segona planta del seu habitatge, un dúplex, on hi ha la zona de dia, és a dir, la sala, el menjador i la cuina, no té l'amplada que exigeix la normativa vigent i per tant, no compleix els requisits mínims d'habitabilitat establerts per la Llei.

Comprovada la concessió de la llicència, l'expedient s'ha tramitat correctament, però en l'informe del tècnic no es detecta l'incompliment de mides, tot i que l'amplada de l'escala

d'accés a la planta sota coberta o zona de dia, que està dibuixada en el plànol del projecte presentat, és de 70 cm. i no de 90 cm. com exigeix la normativa. Sorpren el detall amb el qual el tècnic revisa el projecte amb referència a d'altres paràmetres, pel que entenem que aquella omisió és un error.

I aquest error es reproduïx quan es formalitza la inspecció de les obres per part del tècnic, ja que informa favorablement la concessió de la llicència de primera ocupació, quan l'habitatge no compleix els mínims d'habitabilitat exigits per la llei.

Per tant, és tracta d'un amidament que hauria d'haver estat comprovat, primer sobre el plànol, per a concedir la llicència d'obres i, en segon terme, al fer la inspecció de l'obra per a concedir la llicència de primera ocupació ja que, independentment de que pugui es considerar que el defecte no té transcendència jurídica, la normativa està per a ser complerta.

Certament, les autoritzacions administratives s'atorguen sens perjudici del dret de propietat i salvat el dret de tercers, pel que els ciutadans disposen sempre de les accions judicials de reclamació que considerin oportunes, però quan, com en aquest cas, el consumidor final és qui ha de suportar el perjudici, gran o petit, sense ser-ne responsable i el promotor/constructor, que ha fet negoci, no està disposat a respondre davant del defecte d'habitabilitat perquè ho considera irrellevant, el nivell d'exigència ha de ser màxim.

Jurídicament, l'incompliment dels requisits bàsics d'habitabilitat d'un habitatge ens portaria a la declaració de lesivitat de la llicència de primera ocupació, però aquesta conseqüència és del tot desproporcionada amb l'incompliment, en aquest cas. Això no treu però, que cal reconèixer l'error i l'existència del defecte, per tal que els ciutadans puguin reclamar, a l'empresa promotora/constructora, previ l'assessorament jurídic corresponent, allò que creguin oportú.

En aquest sentit s'ha d'estimar la queixa presentada i **SUGGERIR** al Servei de Ciutat Sostenible que prengui les mesures necessàries per a que els paràmetres relatius a l'habitabilitat dels habitatges que venen predeterminats per la llei, siguin revisats amb la màxima cura i escrupolositat, ja que afecten el dia a dia de les persones, es tracta de bens de primera necessitat i amb un cost molt elevat.

El cap del Servei de Ciutat Sostenible accepta el suggeriment.

Exp. : 88/06

Queixa en relació a la manca de resposta a una reclamació presentada davant el servei de Ciutat Sostenible referent a diversos incompliments i molèsties provocades per una obra veïna i que ha estat reiterada el mes d'octubre.

Extracte de la resolució: ESTIMA I RECORDA DEURES LEGALS.

De la informació rebuda pel servei, consta que l'obra disposa de la preceptiva llicència i que s'ha prorrogat la seva vigència. També consta que tant la Policia Local com el tècnic del servei han detectat la presència de brutícia en la finca del Sr. S.S.C. procedent de l'obra i que s'han presentats diverses queixes, per diferents veïns, en relació a seva l'execució.

Així mateix, hem de tenir en compte que del que es queixa el ciutadà és del tancament de les terrasses, l'alçada de l'obra i les xemeneies, per exemple.

És cert com ha comunicat verbalment el Servei al ciutadà, que hi ha determinats aspectes de la queixa, com la brutícia que no estan sotmeses a la potestat administrativa i que han de ser resoltes privadament, a través de la jurisdicció ordinària, però l'alçada, la col·locació de les xemeneies, el tancament de les terrasses o el tractament de les mitgeres, són aspectes que estan regulats per les normes urbanístiques i, dins d'aquest àmbit, es el Servei de Ciutat Sostenible qui ha de comprovar que es compleix escrupolosament aquesta normativa especial.

De fet, el 6 de novembre de 2006, es va portar a terme una inspecció de les obres, en la qual es constata la brutícia i les baranes al límit de la propietat, per la qual cosa es convoca a una entrevista abans d'acabar l'obra i passar la inspecció per a la primera ocupació.

Des d'aquest punt de vista, hem d'estimar la queixa del ciutadà, ja que les reclamacions presentades pel promotor de la queixa i que es refereixen a l'incompliment de normes urbanístiques no han estat contestades i sembla ser que encara no estan resoltes, ja que no consta

si l'entrevista a que s'ha fet referència s'ha fet o no, ni si els habitatges construïts disposen o no de llicència per a primera ocupació i tampoc si els defectes detectats en la inspecció han estat o no corregits.

Així, cal **RECORDAR** al Servei de Ciutat Sostenible l'obligació de donar resposta a totes les peticions o reclamacions que presenten els ciutadans, de forma expressa i motivada, fugint de l'aplicació del silenci administratiu.

SERVEI : OBRES

1 expedient de queixa	1 queixa inicial
resolució queixa admesa	1 arxiu per resposta del servei

Exp. : 71/06

Es rep per correu electrònic una queixa en relació a les obres de canvi de clavegueram i de pavimentació del carrer on viu. Concreta la seva queixa en la manca d'informació de quan finalitzaran les obres i sobre el perjudici que pot causar als llogaters dels pàrquings que durant un cert temps no poden tancar el vehicle i han de continuar pagant el lloguer.

Extracte de la resolució: ARXIU PER RESPOSTA DEL SERVEI.

D'acord amb la reglamentació específica d'aquesta Oficina el Defensor del Ciutadà no pot admetre a tràmit una queixa que no s'hagi presentat prèviament a l'Ajuntament de Mataró, i com que el ciutadà planteja una situació determinada es va decidir de traslladar aquesta queixa al Servei d'Obres el qual informa que:

L'Ajuntament va comunicar que entre el 4 i 9 de setembre quedaria tallat el trànsit de vehicles d'aquest carrer. L'empresa constructora, no va poder complir aquests terminis i va necessitar una setmana més, fins al 15 de setembre. A partir de llavors sempre es va poder accedir amb vehicle, a través del carrer Rosselló o del carrer Sicília, fins que es van acabar les obres de pavimentació del carrer Mallorca a finals de setembre, dins dels terminis previstos.

Sempre s'ha tingut accés als pàrquings del carrer Mallorca, excepte el període indicat anteriorment. Mentre s'executava la plaça de l'Isla Cristina l'accés es realitzava pel carrer Sicília.

Es va haver de tallar completament el carrer per renovar la xarxa de clavegueram i aigua potable, i el soterrament dels serveis aeris.

En cas d'ocasionar algun desperfecte atribuïble a l'obra, l'empresa contractista té una assegurança per cobrir aquests danys.

Referent als lloguers del pàrquing, l'Ajuntament no n'assumeix el seu cost, i cal arribar als acords oportuns amb els corresponents propietaris.

Donada la resposta pel servei, s'arxiva l'expedient de queixa.

SERVEI : MANTENIMENT I SERVEIS MUNICIPALS
--

7 expedients de queixa	5 queixes admeses 2 queixes inicials
resolució queixes admeses	1 estimada amb 1 suggeriment acceptat
	1 desestimada amb 1 suggeriment rebutjat
	3 arxiu per resposta del servei 1 arxiu
	1 pendent de resoldre

Exp. : 09/06

Queixa en relació a la tramitació de l'expedient de denúncia per infracció de l'Ordenança de Residus motiu pel qual es va sol·licitar al Servei de Manteniment i Serveis Municipals la informació corresponent.

Extracte de la resolució: ESTIMA I SUGGEREIX.

L'expedient sancionador s'inicia a partir de l'informe de data 17 de novembre de 2005, emes per l'informador del servei, en el qual consta que a les 11 h. va detectar la presència de cartró sense reciclar dins i fora del contenidor de paper cartró a la cantonada de la Plaça de les Tereses i el carrer de Santa Teresa, I en una d'elles una etiqueta amb les dades de l'empresa.

Incoat l'expedient, l'instructor acorda tramitar-lo de forma abreujada perquè considera que trobar en les caixes el nom de l'empresa és prova preconstituïda.

La proposta de resolució de 21 de desembre de 2005, considera que els fets exposats per l'informador són constitutius d'una infracció de l'article 70 b) de la Llei 6/1993, i com que l'empresa denunciada no ha aportat prova per desvirtuar-ho, proposa la imposició d'una sanció de 240,00 € per reincidència.

En les seves al·legacions, l'empresa afectada nega rotundament haver dipositat la caixa en qüestió, demana proves del fet i exposa altres possibilitats que explicarien la presència de la caixa al contenidor.

Finalment, el Decret de 19 de gener de 2006 acorda imposar la sanció proposada, partint del fet que en la seva declaració de residus de l'empresa afectada no fa constar que tingui contractat un gestor privat. Això fa suposar que utilitza el servei municipal i si s'ha trobat una caixa, sense plegar, amb el nom de l'empresa, n'és responsable fins que la caixa no es lliure al gestor autoritzat.

Primerament, en relació a la tramitació de l'expedient administratiu sancionador, no hi veiem cap defecte, ja que ha respectat tots els tràmits legalment establerts.

Però necessàriament hem de referir-nos a la forma de resolució de l'expedient perquè, tot i que s'hagin respectat els drets processals del ciutadà, creiem que no s'ha resolt degudament la controvèrsia plantejada, i que en aquest cas entren en col·lisió la presumpció d'innocència constitucional, que empara tot implicat en un expedient sancionador, i la presumpció aplicada per imputar-li la comissió de la infracció, a partir de l'existència de l'etiqueta amb el seu nom a la caixa trobada.

No creiem que sigui procedent imposar una sanció en base a una presumpció, ni tampoc exigir a l'empresa cap prova de descàrrec, invertint l'obligació que incumbeix en aquest cas a l'Administració, ja que existeix la possibilitat que la caixa hagués estat bellugada del lloc on es va col·locar per ser recollida, o l'hagués abocat un particular que l'hagués utilitzat per traslladar objectes, per exemple.

Tot i que existeixi el convenciment moral o creença que s'hagi pogut cometre la infracció cal, com exposava el ciutadà en les seves al·legacions, una prova clara, directa i eficient, que aquella l'ha comès l'empresa denunciada i creiem que una presumpció no pot ser considerada mai com a tal.

En conseqüència, d'acord amb el que s'exposa s'estima la queixa i, en conseqüència, es **SUGGEREIX** que el Servei de Manteniment i Serveis Municipals valori la possibilitat de revisar la resolució d'aquest expedient, en el sentit de resoldre, motivadament i adequadament, la col·lisió del dret a la presumpció d'innocència constitucional que empara l'empresa afectada, i el fet de considerar la comissió de la infracció només en base a l'existència de l'etiqueta amb el seu nom a la caixa trobada, cosa que constitueix una presumpció i, per tant, no és prova suficient per destruir aquella primera.

El cap del Servei de Serveis Municipals accepta el suggeriment.

Exp. : 19/06

Queixa en relació a una palometa que la companyia elèctrica fa anys va col·locar a la façana del seu domicili, la qual li ha provocat desperfectes i humitats.

Extracte de la resolució: ARXIU PER RESPOSTA DEL SERVEI.

El senyor J.A.B. presenta una queixa per la situació d'unes palometes a la façana del seu domicili, concretament de la més gran, que des de fa anys li està provocant molèsties d'humitats i danys al seu habitatge.

El ciutadà va presentar un escrit a l'Ajuntament demanant-ne la retirada. L'informe del tècnic indica que el propietari de la instal·lació és FECSA-ENDESA i és aquesta companyia la responsable del manteniment. El Servei d'Obres va sol·licitar la revisió de la instal·lació al Departament d'Explotació de la companyia.

El Servei trasllada la informació al promotor de la queixa i també a la companyia, i li reclama que repari els danys que hagi pogut ocasionar la instal·lació.

D'acord amb el Reglament de l'Oficina no puc intervenir en aquest tema, ja que es tracta d'una qüestió que s'hauria de solucionar entre el propietari i la companyia però atesa la situació que exposa el senyor J.A.B. es decideix obrir un expedient de queixa.

S'informa al Servei de Manteniment de la situació exposada el qual contacta amb la companyia i s'acorda amb el seu cap de manteniment que FECSA-ENDESA pot retirar dues de les tres palometes de la façana del habitatge. Es trasllada l'acord al senyor J.A.B.

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

Exp. : 28/06

Queixa en relació a la tramitació d'un expedient de sanció per part del Servei de Manteniment i Serveis Municipals per una presumpte infracció de l'Ordenança de residus, motiu pel qual es va sol·licitar a aquest servei la corresponent informació.

Extracte de la resolució: DESESTIMA I SUGGEREIX.

De la informació rebuda en resulta que en data 7 de febrer de 2006 es va obrir expedient sancionador a partir de l'acta aixecada per l'informador del propi servei, designant instructor i notificant-ho a la interessada. Seguidament es formula la proposta de resolució, concedint un termini per al·legacions i el 28 de març de 2006 es dicta Decret imposant a la ciutadana la sanció de 120 € per una infracció lleu de la normativa de residus.

Però com que resulta que la senyora S.G.S. havia presentat al·legacions, el 12 d'abril de 2006 es dicta nou decret en el qual es desestimen aquestes i se sanciona de nou en els mateixos termes anteriors.

Res podem dir respecte de la tramitació de l'expedient, ja que s'ha corregit l'error de no haver-se considerat en la primera resolució les al·legacions de la promotora de la queixa.

Igualment, tampoc podem dir res respecte del fons, ja que a les fotografies que juntament amb l'acta de l'informador donen lloc a l'inici de l'expedient, es veu clarament que la caixa abocada fora de lloc és una caixa d'embalatge, les quals s'utilitzen per l'enviament de mercaderies, amb una etiqueta en la qual el negoci de la ciutadana n'és destinatari.

Per això en aquest cas, l'instructor suposa que no ha estat un client particular qui ha abocat indegudament la caixa, únic supòsit aquest que alliberaria de responsabilitat a la ciutadana interessada.

Troblem a faltar en l'expedient una millor documentació de la prova de càrrec que s'utilitza per destruir la presumpció d'innocència que empara el ciutadà en tot expedient sancionador. Creiem que milloraria la tramitació i donaria major seguretat jurídica en el tràmit inicial de la instrucció, si l'informador ratifiqués personalment i expressament el seu informe i haver pres les fotografies, i que es donés trasllat d'aquestes en la primera notificació que es produeixi.

Per tot això, no és possible estimar la queixa, però se **SUGGEREIX** que el Servei de Serveis Municipals i Manteniment valori la possibilitat de practicar, en el tràmit d'instrucció dels expedients sancionadors, la ratificació de l'informador en el seu informe i en haver pres les fotografies presentades, donant després trasllat d'aquestes al ciutadà en la primera notificació que es produeixi, per tal de donar major seguretat jurídica i millorar la informació que reben els ciutadans.

El cap de la Secció de Residus i Neteja Viària no accepta el suggeriment.

Exp. : 35/06

Es rep per correu electrònic una queixa en relació a les deixalles dipositades al carrer i la brutícia existent a la zona.

Extracte de la resolució: ARXIU PER RESPOSTA DEL SERVEI.

D'acord amb la reglamentació específica d'aquesta Oficina el Defensor del Ciutadà no pot admetre a tràmit una queixa que no s'hagi presentat prèviament a l'Ajuntament de Mataró, per aquest motiu la queixa es va enviar al Servei de Manteniment i Serveis Municipals.

De la informació rebuda en resulta que, a la recepció del missatge, es va fer una inspecció comprovant que unes obres que es realitzen a la zona varen ser la causa que havien privat el pas dels camions de recollida de les escombraries, per la qual cosa la recollida es fa manualment. Fet el seguiment no és va detectar cap més incidència.

Respecte del triangle de terra que els propietaris d'animals utilitzen inadecuadament i en el qual s'acumula brutícia, el Servei informa que quan s'acabin les obres es replantarà i s'augmentarà la freqüència de neteja.

Atesa la resposta donada pel Servei decideixo arxivar aquest expedient de queixa.

Exp. : 42/06

Es rep per correu electrònic una queixa en relació a les molèsties de soroll provinents de l'horari nocturn de la recollida de la brossa i per la falta de resposta a un dels seus escrits anteriors.

Extracte de la resolució: ARXIU PER RESPOSTA DEL SERVEI.

La senyora I.R.A. havia exposat les molèsties d'aquesta situació diverses vegades, motiu pel qual es va sol·licitar al Servei de Manteniment i Serveis Municipals la informació corresponent.

El Servei informa que l'empresa que té la concessió té totalment prohibit des de fa cinc anys fer el buidatge dels contenidors de vidre a les 3 de la matinada, si és així li caldria concretar exactament el dia i l'hora en què es va fer el buidatge del contenidor

A principis del mes de juliol està previst que entri en funcionament el nou contracte de neteja i recollida de residus urbans.

En aquest contracte es preveu l'adquisició de camions que compleixin les normes europees mediambientals actuals i, per tant que siguin més silenciosos i consumeixin menys.

També es preveu la possibilitat d'estudiar i redefinir circuits i horaris de recollida, tenint en compte les característiques de cada zona de la ciutat, sense oblidar, però, la obligatorietat d'optimitzar al màxim els recursos que tenim. En aquesta línia, s'estudiarà també la seva proposta per les molèsties que descriu, juntament amb altres molèsties i interessos d'altres ciutadans per definir les característiques del nou servei i mirar d'aconterar la majoria. Atesa la resposta donada pel Servei decideixo arxivar aquest expedient de queixa.

Exp. : 53/06

Queixa en relació a les molèsties de soroll i brutícia que han de patir els veïns pels tres contenidors col·locats davant de l'edifici i per les contínues mostres d'incivisme d'alguns ciutadans, motiu pel qual demanen el seu trasllat.

Extracte de la resolució: ARXIU.

Segons informa el Servei, ara per ara, el trasllat dels contenidors és impossible i els problemes d'incivisme s'estan intentant controlar amb les inspeccions i les sancions que corresponguin.

Així mateix, sembla ser que el proper mes d'octubre es posarà en funcionament un nou servei de recollida d'elements voluminosos, el qual comporta la recollida gratuïta i la prohibició de dipositar-los al carrer, donat que la recollida es durà a terme dins els propis habitatges quan així ho sol·licitin els interessats en desfer-se d'un moble o similar.

El Cap de Servei de Manteniment creu que d'aquesta manera les molèsties desapareixeran i el problema quedarà resolt. Confio i desitjo que així sigui, però haurem d'esperar fins aleshores.

Per això decideixo arxivar l'expedient provisionalment.

Exp. : 84/06

Queixa en relació a la tramitació d'un expedient sancionador per una presumpte infracció de l'Ordenança de Residus.

Atès que no ha transcorregut el termini que disposa la llei per a resoldre el recurs que havia presentat el promotor de la queixa, he decidit suspendre la tramitació d'aquest expedient de queixa fins que l'Ajuntament resolgui l'expedient sancionador.

SERVEI : BENESTAR SOCIAL, SALUT PÚBLICA I CONSUM

2005 1 queixa admesa	1 pendent de resoldre
2006 4 expedients de queixa	3 queixes admeses 1 queixa inicial
resolució queixes admeses	2 estimades amb 1 suggeriment acceptat 1 arxiu per resposta del servei 1 arxiu

Exp. 17/05

Queixa per la situació de degradació en què es troba el Mercat del Pilar

Pendent de resoldre per estar l'expedient en tràmit.

Exp. : 63/06

Queixa en relació a diverses qüestions relatives a l'habitabilitat i salubritat de la plaça de Can Llinàs, en concret a l'ús incívic de l'indret per part dels propietaris de gossos, i altres usuaris, i a les molèsties i brutícia causades pels coloms, considerant que tot i les diverses reclamacions fetes a l'Ajuntament, aquest no ha ofert cap solució efectiva. Per aquest motiu es va sol·licitar al Serveis de la Policia Local, al de Salut Pública i al de Manteniment i Servies, la corresponent informació en relació a la qüestió plantejada.

Extracte de la resolució: ESTIMA I SUGGEREIX.

Pel que fa a l'incivisme, tant dels propietaris de gossos, com el d'altres persones usuàries, el Servei de Policia Local informa de la resposta donada al senyor X.G.R. en el seu moment i que han estat donades les ordres oportunes tant al policia de barri com als agents de servei, per a què intensifiquin la seva vigilància a la zona.

Per la seva banda, el Servei de Salut Pública informa de la impossibilitat de fer captures intensives amb xarxa a la pròpia plaça, per la seva pròpia configuració i que el propi servei porta a terme diverses campanyes de captura d'aus, incidint en dues zones properes, la plaça de Santa Teresa i el Parc Central, de tal manera que uns dies abans de les captures programades, s'intensifica l'alimentació de les aus a la zona preestablerta per així aconseguir millor efectivitat.

Finalment, pel que fa a la brutícia, el Servei de Manteniment informa que rebuda la queixa del ciutadà va posar-se en marxa un dispositiu per restablir la normalitat a la plaça i que, amb posterioritat, la neteja del lloc es porta a terme amb la periodicitat programada i que les successives revisions revelen el seu estat correcte.

S'ha de ressaltar que tant el nivell de neteja, com el d'incivisme o seguretat i el de la població d'aus, són d'apreciació molt subjectiva, de tal forma que el ciutadà pot tenir la sensació que hi ha massa coloms o està massa brut o ple d'incívics i no ser cert, però també pot ser subjectiva l'apreciació dels responsables dels serveis municipals que la neteja és correcta, la població de coloms és l'assumible o la seguretat i el civisme de l'indret acceptable.

La resolució d'aquests tipus de discrepàncies, depèn de la col·laboració ciutadana, tant per posar de manifest qualsevol anomalia o irregularitat a la via pública, com per a denunciar els actes incívics dels propietaris de gossos que no recullen els excrements dels seus animals, d'altres persones que no utilitzen correctament un espai públic o fins i tot d'aquells que alimenten els

animals al carrer, aus o no, el que es pot canalitzar a través d'una simple trucada telefònica al 092 en el cas de la Policia Local o, al 088 en el cas de Mossos d'Esquadra, però també depèn, en gran mesura, de la feina que fan els serveis i de l'existència d'una bona i detallada informació al respecte.

Des d'aquest punt de vista, de la informació rebuda tant del ciutadà com del serveis, resulta que la reclamació inicial del ciutadà va rebre finalment resposta i, mentre el senyor X.G.R. considera que les mesures preses han estat poc efectives, ja que ell no percep cap canvi, els responsables municipals informen haver fet tot el possible i ser tot correcte.

Certament, les respostes donades pels serveis compleixen amb el tràmit, però són poc objectives, per la qual cosa creiem que s'ha d'exigir un major nivell d'informació.

Així, seria desitjable que el Servei de Policia informés al ciutadà, per exemple, de les mesures concretes portades a terme en l'indret, si és o no lloc d'actuació preferent o d'especial conflictivitat, quantes intervencions s'han fet i quantes denúncies s'estan tramitant per incivisme. Igualment, que el Servei de Manteniment informés sobre les actuacions que porta a terme, el nombre d'intervencions, periodicitat, composició de les brigades o, finalment, que el Servei de Salut li expliqués quins sistemes de captura d'aus són els que es consideren més efectius, programació de les captures, nombre d'aus capturades, etc.

Es tracta que el ciutadà disposi de la informació suficient per apreciar que la realitat és complexa i que no tot és de fàcil solució, però sobre tot, que des de l'administració s'està fent el que es pot o procedeix.

En aquest sentit, hem d'estimar la queixa ja que si bé ha rebut resposta a les seves reclamacions, creiem que aquesta hauria de ser més àmplia i detallada.

Per aquest motiu **SUGGERIM** al Servei de Policia Local, al Servei de Manteniment i Serveis i al Servei de Salut Pública que quan donin resposta a la reclamació d'un ciutadà, la resposta serveixi no només per complir el tràmit, sinó per informar abastament al ciutadà de les actuacions concretes que es porten a terme sobre la qüestió de que es tracti, detallant, per exemple, el nombre d'intervencions fetes, les denúncies interposades, les mesures concretes articulades, etc.

El cap del Servei de Salut Pública i Consum accepta el suggeriment.

L'Intendent Major Cap del Servei de la Policia Local accepta el suggeriment.

El cap del Servei de Manteniment i Serveis accepta el suggeriment.

Exp. : 68/06

Queixa en relació a la manca de resposta a la seva reclamació presentada a l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor el 23 de març de 2006, on s'ha sol·licitat la informació corresponent.

Extracte de la resolució: ESTIMA.

De la informació rebuda en resulta que una vegada registrada la reclamació, s'informa a la ciutadana de la possibilitat d'intentar una mediació, que ella accepta, per la qual cosa es remet carta en el mateix sentit a l'empresa denunciada, si be més tard es comprova que el destinatari era incorrecte. Després de demanar disculpes a aquesta empresa, s'envia carta al veritable denunciador, sense que consti cap resposta.

Quan l'Oficina del Defensor demana la informació sobre la tramitació feta, es comprova la situació d'inactivitat de l'expedient i es decideix arxivar-lo.

A la vista del que s'exposa, s'ha d'estimar la queixa de la senyora C.P.M., per considerar que la tramitació s'ha allargat més enllà de l'estrictament necessari, sobretot partint del fet que la segona carta s'envia el 15 de juny de 2006, es rep el dia 23 següent i no es fa en l'expedient cap mena d'actuació fins al seu arxiu a finals de setembre sense que durant aquest temps s'informés a l'interessada.

El cap del Servei agraeix la col·laboració del Defensor del Ciutadà i confia que el retard en la durada de les gestions realitzades no es torni a produir.

Exp. 74/06

Una ciutadana es queixa per l'incompliment de l'horari concertat per l'Agència d'Atenció a la Gent Gran.

Extracte de la resolució: ARXIU.

De la informació rebuda del servei de Benestar Social, en resulta que a la senyora R.M.V.L. se l'ha atès diverses vegades sense tenir concertada hora de visita. És usuària del servei des de l'any 2005, i l'actuació motiu de la queixa és perquè va sorgir una situació d'urgència, la qual va haver de ser atesa, i va impedir d'atendre-la a l'hora prevista.

Per això i considerant que el motiu del retard és justificat i que des del servei se li varen transmetre les disculpes per les molèsties que li haguessin pogut ocasionar, acordo arxivar aquesta expedient de queixa.

Exp. 94/06

Es rep per correu electrònic una queixa d'un grup de senyores que realitzen l'activitat de ioga al local del Casal Municipal de la Gent Gran de Cirera Molins, exposant les dificultats que tenen per poder dur a terme l'activitat.

Extracte de la resolució: ARXIU PER RESPOSTA DEL SERVEI.

D'acord amb la reglamentació específica de l'Oficina del Defensor del Ciutadà, no es pot admetre a tràmit una queixa que no s'hagi presentat prèviament a l'Ajuntament de Mataró, com que es planteja una situació determinada es va decidir de traslladar aquesta queixa al Servei de Benestar Social.

De la informació rebuda en resulta que s'està treballant per buscar solucions alternatives que facin possible la realització de l'activitat. La promotora de la queixa informa que efectivament poden efectuar l'activitat de ioga a les instal·lacions de l'escola bressol.

Per aquest motiu decideixo l'arxiu de l'expedient de queixa ja que s'ha atès correctament.

INSTITUT MUNICIPAL D'EDUCACIÓ

4 expedients de queixa	3 queixes 1 queixa inicial
resolució queixes	3 traslladades al Síndic de Greuges per manca de competència 1 arxiu per resposta del servei

Exp. : 08/06

La Comissió de Pares de l'escola Grup Escolles Mataró presenta una queixa en relació a l'aplicació de la Llei de qualitat de l'educació i del decret d'admissió d'alumnes, per entendre que, en el seu cas, provoca un greuge respecte de la resta de centres, ja que els alumnes han de participar i superar dos processos. El centre, de tipus concertat, ofereix educació dels 0 als 18 anys, els alumnes es veuen obligats a superar un primer procés d'admissió per entrar a l'etapa preescolar i, posteriorment, un segon procés, per accedir al primer curs d'educació infantil, cosa que comporta que quan accedeixen a la llar d'infants, els pares dels alumnes no saben, amb seguretat, si el seu fill podrà o no continuar a l'escola en l'etapa infantil.

D'acord amb el reglament, el Defensor del Ciutadà de Mataró no pot intervenir en les queixes que no es refereixin a l'actuació de l'Ajuntament de Mataró. Es va decidir obrir aquest expedient de queixa per tal que, d'acord amb el conveni signat amb el Síndic de Greuges de Catalunya, poder fer-ne un seguiment. Es va presentar davant el Síndic de Greuges de Catalunya conjuntament amb els promotors de la queixa, quedant a l'espera de la tramitació i resolució per part de la sindicatura autonòmica.

Recentment, se'ns informa que la queixa es va resoldre el 26 de juliol de 2006. El Síndic entén que el Departament d'Educació actua de forma ajustada al marc normatiu vigent i que la situació plantejada pels ciutadans no la provoca un buit legal, sinó una opció de política educativa, coherent amb el caràcter no obligatori i no gratuït del primer cicle d'educació infantil.

Exp. 54/06 56/06

Dues famílies han presentat una queixa en relació a que el seu fill no havia obtingut plaça en cap dels centre escolars que havien escollit a la sol·licitud de preinscripció, que se'ls ha adjudicat una escola d'ofici lluny del seu domicili i del centre de treball.

Com que d'acord amb el reglament el Defensor del Ciutadà de Mataró no pot intervenir en les queixes que no es refereixin a l'actuació de l'Ajuntament de Mataró, es va decidir obrir aquest expedient de queixa i donar-ne trasllat a la sindicatura autonòmica, d'acord amb el conveni signat amb el Síndic de Greuges de Catalunya

En la seva resposta el Síndic de Greuges determina que si bé és cert que la Llei orgànica d'Educació, recull el dret a la lliure elecció de centre també preveu els criteris de prioritat en l'accés que han de regir en els casos en què el nombre de sol·licituds sigui superior al de llocs ofertats.

També fa avinent que al seu parer els procediments actuals que regulen l'accés d'escolarització tenen aspectes que es poden millorar. Canvis en el sistema de zonificació escolar o en el sistema de baremació poden aconseguir guanys tant en l'equitat educativa d'accés als centres com en el grau de satisfacció dels usuaris amb l'escola finalment assignada. Per aquest motiu es planteja estudiar aquest tema i realitzar propostes de millora al Departament d'Educació.

Exp. 72/06

La senyora R.H. exposa que els seus fills bessons han iniciat l'escolarització a P3 i no han pogut accedir al centre demanat, situat a prop de casa seva, i se li ha adjudicat una escola molt allunyada del seu entorn.

Extracte de la resolució: ARXIU PER RESPOSTA DEL SERVEI.

D'acord amb la reglamentació específica d'aquesta Oficina el Defensor del Ciutadà no pot admetre a tràmit una queixa que no s'hagi presentat prèviament a l'Ajuntament de Mataró, com que la promotora planteja una situació determinada i vist la seva preocupació es va decidir de demanar informació a l'Institut Municipal d'Educació, el qual informa que:

Dins el període de preinscripció, el passat març, van demanar plaça, en el termini correcte, als CEIP Germanes Bertomeu i Menéndez Pelayo. Quan s'inicia l'escolarització a P3, tots els alumnes d'origen estranger, són entrevistats per l'EAP (Equip d'assessorament psicopedagògic), que és un servei del Departament d'Educació de la Generalitat, per determinar si són de necessitats educatives especials (NEE), que es tipifiquen en 3 grups:

- a) De dictamen, per discapacitat física, psíquica o sensorial, de caràcter permanent.
- b) Per situacions socials, econòmiques o culturals desafavorides
- c) Estrangers

Aquesta família es va tipificar com a B, susceptible, doncs a ocupar una plaça de NEE a l'escola.

El Departament d'Educació de la Generalitat, a proposta de la Comissió d'Escolarització, va aprovar una reserva a cada grup de P3 de 5 places per NEE, tant als centres públics com concertats, amb l'objectiu de poder repartir tots el alumnes amb NEE entre tots els centres de la ciutat

El CEIP Germanes Bertomeu, és de 2 línies, per la qual cosa que tenia una reserva de 10 places, però va tenir 37 sol·licituds de NEE, va haver de derivar-ne 27, a centres on hi havia vacants d'aquestes característiques, encara que no els haguessin demanat. Tampoc van poder accedir al centre demanat en el segon lloc, perquè ell mateix també va haver de derivar alumnes, i, a més a més és un centre d'una línia, i els bessons mai van a la mateixa classe.

S'informa a la ciutadana que l'Ajuntament aplica la normativa, que qui mana sobre el procediment és el Departament d'Educació de la Generalitat a través de la Comissió d'Escolarització en la qual l'Ajuntament és un membre més.

Compremem que la situació pugui ser difícil d'entendre, en tot cas si ho creu convenient a través de l'Oficina del Defensor es podria traslladar la seva queixa al Síndic de Greuges de Catalunya. Per tot això es decideix arxivar l'expedient.

PATRONAT MUNICIPAL DE CULTURA

2005- 1 expedient de queixa	1 queixa
resolució queixa admesa	1 arxiu per desaparèixer la causa que la va motivar.
2006- 3 expedients de queixa	3 queixes inicials
resolució queixes admeses	3 arxiu per resposta del servei

Exp. : 66/05

Queixa presentada pels veïns del carrer Colón, de Mataró en relació a les molèsties per sorolls provinents de la utilització de les instal·lacions de Can Marfà, per part de l'Aula de Música Tradicional i les diverses colles de gegants i castellers, posant de relleu que anteriorment ja s'havia tramitat una altre queixa pel mateix motiu i que es va estimar i es va suggerir al Patronat Municipal de Cultura que respongués per escrit les queixes i prengués les mesures necessàries per resoldre la problemàtica plantejada pels veïns.

Extracte de la resolució: ARXIU PER RESPOSTA DEL SERVEI.

S'obre un nou expedient de queixa, i es demana la corresponent informació al Patronat Municipal de Cultura, el qual informa que s'ha iniciat un procés per a determinar exactament els termes del problema, dins del qual s'emmarca al projecte d'insonorització finalment executat.

Tot aquest procés iniciat amb el trasllat dels assajos a un altre lloc, es va tornar a reproduir al tornar les colles a Can Marfà durant el 2005. Es van produir noves queixes dels veïns, ja que no s'havia fet cap arranjament. Això ha motivat mantenir obert l'expedient de queixa, per tal de controlar les actuacions portades a terme i assegurar la resolució de la problemàtica.

Després de l'execució dels treballs d'insonorització que, certament s'han allargat més del que seria desitjable, les molèsties s'han resolt definitivament i han cessat les queixes dels veïns al respecte, per això vist que ha desaparegut el motiu de la queixa decideixo arxivar l'expedient.

Exp. : 60/06, 61/06 i 62/06

Es reben per correu electrònic diverses queixes de veïns del Parc Central per les molèsties que pateixen pel volum del so dels assajos, i dels concerts, i pel tancament del Parc per la celebració del Festival Cruïlla de Cultures.

Extracte de la resolució: ARXIU PER RESPOSTA DEL SERVEI.

Se'ls informar que d'acord amb el reglament de l'Oficina el Defensor del Ciutadà no pot admetre a tràmit cap queixa que no s'hagi presentat prèviament a l'Ajuntament per tal de donar-li l'oportunitat d'atendre-la i contestar-la. Per això la seva queixa es va trametre al Patronat Municipal de Cultura, el quan envia la informació següent:

1r. Altres ciutadans s'han queixat pel mateix motiu a través de l'Oficina d'Atenció Ciutadana i trucant al 010. El Patronat Municipal de Cultura s'ha posat en contacte amb tots els afectats.

2n. Les queixes es refereixen al volum i horaris de les proves de so i de l'hora del començament dels concerts del Parc Central.

3r. En aquest cas s'hi afegeix el tancament del recinte, cosa que es considera imprescindible per tractar-se d'un concert de pagament i per tal de garantir la seguretat de les persones durant el muntatge.

4t. Aquest any ha estat impossible modificar el plantejament dels concerts programats, però en una reunió en què es va parlar de les queixes presentades, es va acordar que el tema es tractaria més ampliament durant la reunió de valoració del Festival Cruïlla de Cultures, per tal que en la preparació del proper festival es tinguin en consideració les queixes dels veïns, els horaris dels concerts i dels assajos, així com del volum del so.

Per tot això, tot i que la resposta de l'Ajuntament a les queixes dels ciutadans, dins d'un termini raonable, hauria de permetre l'arxiu de l'expedient, en aquest cas concret, acordo fer un seguiment d'allò que es decideixi a la reunió final de valoració a què s'ha fet referència, per tal d'informar els promotor i actuar en conseqüència.

Finalment des del Patronat Municipal de Cultura ens informen que la Comissió es va reunir per fer la valoració del Festival. Entre d'altres temes, es va tractar el problema que ocasiona als veïns l'organització de concerts al Parc Central de manera tan intensiva. Estudiar durant l'hivern espais alternatius a la ciutat que permetin no tan sols l'organització del Festival Cruïlla de Cultures sinó també d'altres esdeveniments. Tot i que l'espai adient, des del punt de vista de les infraestructures, és el Parc Central i el Nou Parc Central, proposar altres espais on poder reproduir i, fins i tot, millorar, la situació. En cas que no fos possible minimitzarien al màxim els problemes als veïns.

INSTITUT MUNICIPAL DE PROMOCIÓ ECONÒMICA	
---	--

2 expedients de queixa	1 queixa admesa 1 queixa inicial
resolució queixes admeses	1 arxiu 1 arxiu per resposta del servei

Exp. : 58/06

Es rep per correu electrònic una queixa per la informació rebuda durant el procés de selecció d'un tècnic de turisme

Extracte de la resolució: ARXIU PER RESPOSTA DEL SERVEI.

D'acord amb la reglamentació específica d'aquesta Oficina, el Defensor del Ciutadà no pot admetre a tràmit una queixa que no s'hagi presentat prèviament a l'Ajuntament de Mataró. Com que el ciutadà planteja una situació determinada es va decidir de traslladar aquesta queixa a l'Institut Municipal de Promoció Econòmica per tal que se li donés la tramitació i la resposta corresponent.

L'Institut Municipal de Promoció Econòmica exposa en el seu informe el procés de selecció i ressalta el fet que les persones que el varen atendre per telèfon no disposaven de la informació que vostè requeria. A la vista de la queixa s'ofereixen per aclarir el malentès per telèfon o personalment. Li van deixar un missatge al contestador automàtic i li van enviar un correu electrònic.

Igualment aclareixen que el motiu pel qual no va ser seleccionat, per la plaça de tècnic de turisme, és que el seu perfil no era l'adequat per a aquest lloc de treball concret.

L'IMPEM ha donat resposta a la queixa plantejada dins d'un termini raonable, per la qual cosa considero que s'ha de procedir a l'arxiu d'aquest expedient.

Exp. : 83/06

Queixa en relació al tracte rebut del personal de l'Institut Municipal de Promoció Econòmica, modificant el seu curriculum vitae, insultant-la i no permetent-li cercar feina a través del Servei d'Ocupació.

Extracte de la resolució: ARXIU.

D'acord amb la reglamentació específica d'aquesta Oficina, el Defensor del Ciutadà no pot intervenir quan la queixa no ha estat presentada prèviament a l'Ajuntament de Mataró, però atès el contingut de la queixa, es va demanar informe al servei afectat.

De la informació rebuda en resulta que la promotora de la queixa va ser atesa pel personal del servei, per tal d'establir les seves capacitats i habilitats, la seva experiència prèvia per tal de conèixer les possibilitats i els tipus de feina més adient a les seves circumstàncies.

La conclusió d'aquestes entrevistes és que els tècnics de l'IMPEM i dels Serveis Socials consideren que la Sra. O.R.C. no està en condicions d'iniciar el procés de recerca de feina.

Per això, i perquè no veiem el més mínim indici de maltractament i d'insult que de les manifestacions de la suposada víctima, no és possible estimar la queixa, pe la qual cosa es procedeix a l'arxiu de l'expedient.

Exp. : 45/06

La senyora M.F.B. exposa la seva queixa en relació a la situació que genera l'actitud d'un veí que no deixa que ningú entri a casa seva per revisar quin és el motiu de les humitats que provoca a l'edifici veí, propietat de la promotora.

D'acord amb el Reglament de l'Oficina no puc intervenir en aquest tema, ja que es tracta d'una qüestió privada, regulada pel dret civil, motiu pel qual la controvèrsia s'hauria d'intentar resoldre amistosament de forma extrajudicial o si no davant dels tribunals de justícia.

Caldria que es dirigís a la seva companyia d'assegurances, per tal que un tècnic pogués valorar la magnitud de la situació i si cal, a través de la seva assessoria jurídica, iniciar el tràmit corresponent, ja que judicialment fins i tot és possible obligar el senyor J.C.P. que permeti l'entrada per a qualsevol intervenció que sigui convenient.

Considero que la meva intervenció és del tot innecessària en aquest cas i arxivo aquest expedient.

Exp. : 57/06

La senyora A.M.G.P. exposa la seva queixa en relació a la manca del rescabament de l'import d'unes sabates ortopèdiques per part del Servei Català de Salut.

Tractant-se d'una qüestió que excedeix de les competències municipals del Defensor del Ciutadà i atès allò que disposa el Conveni signat amb el Síndic de Greuges de Catalunya, es va remetre aquesta queixa a la Sindicatura de Greuges.

El Síndic de Greuges de Catalunya ha comunicat la conclusió de l'expedient de queixa i no ha apreciat cap mena d'irregularitat per part del Servei Català de Salut, perquè la ciutadana no va respectar la tramitació que estableix la normativa vigent, per la qual cosa decideixo arxivar aquest expedient.

Exp. : 67/06

La senyora J.E. presenta una queixa en relació a diverses situacions amenaçadores per part d'uns veïns.

D'acord amb el Reglament de l'Oficina no puc intervenir en una situació com la que exposa, ja que les competències del Defensor del Ciutadà són exclusivament en relació a l'actuació de l'Ajuntament de Mataró.

Es tracta d'una qüestió privada, regulada pel dret civil, motiu pel qual la controvèrsia s'hauria d'intentar resoldre amistosament de forma extrajudicial o si no davant dels tribunals de justícia.

Per poder informar-se de l'inici del procés pot disposar del Servei d'Orientació Jurídica, al qual ens consta que ja s'hi ha dirigit.

Exp. : 76/06

El senyor E.C.S. exposa que arran de l'ordre d'allunyament decretat per la jutgessa, a un individu que ha abusat de la seva filla, han fet la petició d'un localitzador GPS amb avisador, perquè el pugui portar sempre degudament connectat amb la policia per a garantir-li una major seguretat davant d'un possible incompliment d'aquesta ordre.

A causa del temps transcorregut des que va cursar la petició i sense tenir encara una resposta afirmativa, demana la intervenció del Defensor del Ciutadà.

Es demana informació a l'assistenta social la quan informa que s'ha cursat la petició a Madrid als organismes que ho han d'aprovar.

El promotor de la queixa informa que s'accepta la seva petició i li concedeixen el localitzador per a la seva filla, per la qual cosa decideixo arxivar aquest expedient.

Exp. 78/06

El senyor J.R.G. exposa que arran d'un enderroc i construcció de nous habitatges al costat de casa seva s'han detectat una sèrie de desperfectes en el seu habitatge. Ho va comunicar als responsables de l'obra els qual li van indicar que es farien càrrec de la reparació de tots els desperfectes detectats.

Al presentar la factura de la reparació la companyia asseguradora en nega a pagar l'import total de la despesa oferint de pagar aproximadament un 75 % de l'import.

D'acord amb el Reglament de l'Oficina no puc intervenir en aquest tema, ja que es tracta d'una qüestió privada, regulada pel dret civil, motiu pel qual la controvèrsia s'hauria d'intentar resoldre amistosament de forma extrajudicial o si no davant dels tribunals de justícia.

Tanmateix, vist que és tracta d'una reclamació a la companyia asseguradora del promotor de l'obra, que és qui ha ocasionat els desperfectes, caldria que s'assessorés amb un advocat, que és el professional que millor la pot aconsellar respecte si ha d'acceptar l'oferiment que li fan o si ha de discutir-ho judicialment, en funció de les circumstàncies del cas.

Exp. 85/06

La senyora C.C. va presentar una queixa davant d'aquesta Oficina per la denegació de la seva sol·licitud de pagament d'una prestació ortopèdica, concretament d'un cotilla ortopèdica a mida per al seu parer, que li havia recomanat el doctor.

Seguint les indicacions del metge especialista que tractava al seu pare va fer la petició al Servei Català de la Salut adjuntant l'informe mèdic pertinent, petició que li va ser desestimada, per la qual cosa, i seguint les indicacions rebudes, demana al metge que li rectifiqui l'informe mèdic per complir amb les condicions exigides pel protocol. Torna a presentar la petició, la qual se li denega una altra vegada, cosa que no entén ja que la petició de rescabament va avalada per la prescripció del metge especialista que compleix tots els requisits legals.

Tractant-se d'una qüestió que excedeix de les competències municipals del Defensor del Ciutadà i atès allò que disposa el Conveni signat amb el Síndic de Greuges de Catalunya, es va remetre aquesta queixa a la Sindicatura de Greuges.

El Síndic desestima la queixa pels mateixos motius que exposava el Servei Català de la Salut i perquè considera que s'hauria d'haver esgotat la via judicial

Sigui com sigui, no compartim el criteri emprat per desestimar la queixa, ja que tot i les resolucions administratives dictades, no s'entén que un metge informi favorablement la petició de prestació, ompli i signi la sol·licitud i després aquesta vingui denegada perquè no es compleixen els requisits. Per tant, és evident que hi ha hagut alguna disfunció, o el metge no sap el requisits necessaris o la interpretació que es fa de la normativa és molt diferent al criteri mèdic aplicat per la prescripció.

Si a més, tenim en compte que tota aquesta discussió es produeix en el transcurs d'una greu malaltia i que la pròtesi només cercava donar comoditat al pacient, es pot entendre el desconcert dels ciutadans, cosa que hem de lamentar.

Exp. 91/06

La senyora M.T.F.B. s'ha dirigit a l'Oficina del Defensor del Ciutadà de Mataró, per exposar la situació en què es troba per la seva assistència sanitària. Des de sempre se li havia dispensat l'assistència sanitària pel règim general, fins que a partir d'una determinada data en anar a la seva Àrea Bàsica habitual, constata que està registrada per rebre l'assistència pel Montepio Tèxil i per aquest motiu la deriven al centre corresponent, cosa que estranya ja que no havia fet cap gestió que li comportés cap canvi respecte a la situació anterior.

En data 7 de novembre de 2006 presenta una petició en la qual demana de solventar aquesta situació i rep un formulari com a resposta, indicant que l'ha de presentar en el seu centre de salut

per a obtenir la tarja d'assistència sanitària que li correspon, on li deneguen el canvi sol·licitat sense cap explicació.

D'acord amb el Reglament de l'Oficina no puc intervenir en aquest tema, ja que es tracta d'una qüestió en la qual no intervé l'Ajuntament de Mataró, però donat que la situació de la promotora, em permeto traslladar la queixa al Servei Català de la Salut el qual informa que es pot tractar d'una confusió o creuament de dades amb altres usuaris i que detectada la situació s'ha solvatat l'error i s'ha arreglat el registre de la senyora M.T.F.B.

8.- SUGGERIMENTS PENDENTS DE RESPOSTA

SERVEI: ATENCIÓ CIUTADANA

63/05	S'estima la queixa, i es SUGGEREIX al Servei d'Atenció Ciutadana, 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 el seu pagament es deu a un error d'informació.	La cap del Servei d'Atenció Ciutadana no accepta el suggeriment, ja que no pot fer devolucions en metàl·lic
-------	--	--

SERVEI: CIUTAT SOSTENIBLE

41/03	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. 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. 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.	El cap del Servei de Ciutat Sostenible accepta el suggeriment i informa que s'ha iniciat un procediment sancionador per estar desenvolupant una activitat sense disposar de llicència. El tràmit actual està en fase d'instrucció. En la fase de resolució està prevista la imposició d'una sanció de 4.000 € Adoptaran les mesures pertinents perquè l'activitat sigui desmantellada, tenint present la possibilitat d'ordenar l'execució subsidiària.
-------	--	--

SERVEI JURÍDIC ADMINISTRATIU DE VIA PÚBLICA

61/05	No es pot estimar la queixa pel motiu que fou presentada inicialment, ja que l'expedient a què es refereix 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 circumstàncies dels fets, per a tipificar-los i, atesa la naturalesa sancionadora d'aquest tipus d'expedients, interpretar-los acuradament, segons la redacció, defugint de l'aplicació automàtica de presumpcions, sobretot quan l'autoritat que representa l'agent denunciant sigui el bé jurídicament protegit pel precepte infringit.	El cap del Servei Jurídic Administratiu de Via Pública en un principi no va acceptar el suggeriment per considerar que no procedia revisar la valoració dels fons. Es va considerar oportú insistir en el suggeriment i es reitera la denegació.
-------	---	---

	<p>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 per al 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 expedients sancionadors.</p>	
75/05	<p>Considerem que la manca de notificació a l'acte de la denúncia formulada no ha estat degudament justificada i, en conseqüència procedeix estimar la queixa presentada, el fet que comporta</p> <p>1r.- RECOMANAR al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública que en casos, en els quals 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.</p> <p>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.</p>	<p>El cap del Servei Jurídic Administratiu de Via Pública no accepta el suggeriment exposant que, atès que sols els defectes que causen una indefensió material poden constituir elements que comporten la nul·litat de la sanció.</p> <p>Tot i que el suggeriment va ser reproduït, tampoc va ser acceptat, es reitera la denegació.</p>
83/05	<p>Considerem que la tramitació de l'expedient ha estat correcta, 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, cosa que entenem que li ha causat indefensió, estimo la queixa presentada.</p> <p>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.</p>	<p>El cap del Servei Jurídic Administratiu de Via Pública no accepta el suggeriment exposant que, atès que els dubtes que l'informe de l'agent pugui causar recauen sobre circumstàncies de pràctica policial i externes al fet infractor, però alienes a aquest.</p> <p>Tot i que el suggeriment va ser reproduït, tampoc va ser acceptat .</p>
89/05	<p>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.</p> <p>Les anteriors consideracions, aconsellen SUGGERIR que el Servei Jurídic Administratiu de Via Pública,</p> <p>1r.- Valori la possibilitat de revisar, en la seva</p>	<p>El cap del Servei Jurídic Administratiu de Via Pública en un principi no va acceptar el suggeriment.</p> <p>Tot i que el suggeriment va ser reproduït, tampoc va ser acceptat</p>

	<p>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.</p> <p>2n.- Igualment, per tal d'evitar situacions com la exposada, articular i establir els filtres i controls corresponents per tal 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 què la manca d'identificació obeeix més a desconeixement que a la negativa a identificar-lo.</p>	
102/05	<p>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.</p>	<p>El cap del Servei Jurídic Administratiu de Via Pública en un principi no va acceptar el suggeriment.</p> <p>Tot i que el suggeriment va ser reproduït, tampoc va ser acceptat</p>
103/05	<p>Ha transcorregut amb escreix el termini de prescripció legalment establert, al tractar-se d'infraccions lleus, fet que comporta que s'estimi parcialment la queixa presentada, ja que pel que fa a la darrera infracció, la tramitació ha estat del tot correcta i ajustada a la normativa vigent.</p> <p>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.</p>	<p>El cap del Servei Jurídic Administratiu de Via Pública no accepta el suggeriment.</p>
ORGANISME DE GESTIÓ TRIBUTÀRIA DE LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA		
100/05	<p>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 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</p>	<p>El cap del Servei Jurídic Administratiu accepta el suggeriment i trasllada la resolució a l'Organisme de Gestió Tributària per què doni de baixa l'expedient i o notifiqui a la interessada.</p>

	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.	
--	--	--

9.-CLASSIFICACIÓ DELS EXPEDIENTS DE QUEIXA PER ÀREA/SERVEI I RESOLUCIÓ ADOPTADA

ÀREA/SERVEI	núm. expedients inclosos els pendents	no tramitat desapareix causa	trasllat Síndic	no admeses/ arxiu	estíma									pendent	resposta suggeriment inclosos els pendents d'anys anteriors		
					estíma			desestíma			pendent	acceptat	rebutjat		pendent		
					amb recordatori	amb recomanació	amb suggeriment	amb recordatori	amb recomanació	amb suggeriment							
Presidència	1									1							
Participació Ciutadana	1				1												
Presidència	2				1					1							
Ingressos	2	1								1							
Secretaria	3				2	1				1							
Ogt	1									1					1		
Atenció Ciutadana																	1
Serveis Centrals i Planificació	5	1			2	1				3					1	1	
Mobilitat	3			3						1					1		
Policia Municipal	3			3						1					1		
Jurídico Administratiu de Via Pública	38	1		3	18	6	1	11	15	1	1	2	1	2	17	1	
Gintra	1			1													
Via Pública	44	1		10	18	6	1	13	15	1	1	2	1	4	17	1	
Obres	1			1													
Ciutat Sostenible	19		1	1	6	1	1	2	1				10	3			
Manteniment i Serveis	7			4	1			2	1			1	1	2	1		
Serveis Territorials	27		1	6	7	1	1	4	2			1	11	5	1		
Benestar Social, Salut i Consum	5			2	2			1					1	1			
Institut Municipal d'Educació	4		3	1													
Patronat Municipal de Cultura	4			4													
Serveis Personals	13		3	7	2			1					1	1			
Impem	2			2													
Varis	7	1	2	4													
Total	102	3	6	29	30	8	2	18	21	1	1	3	13	11	19	1	

10 .- EXTRACTE DE LES INTERVENCIONS SENSE EXPEDIENT

	QUEIXES/CONSULTES	GESTIÓ/ADREÇADA	ACTUACIÓ/INFORMACIÓ	SITUACIÓ
SERVEI : PRESIDÈNCIA				
324/06	Vol saber quin termini té per obtenir la resposta a l'escrit que ha dirigit al senyor alcalde.		No existeix un termini determinat.	Tancat
SERVEI : INGRESSOS				
066/06	Per l'import de la taxa que ha d'abonar al demanar un informe al Servei de Policia Local en nom de la seva mare que és una persona gran.		El preu de la taxa està regulat per les Ordenances Fiscals.	Tancat
079/06	És titular d'un local i paga la taxa per brossa domiciliària.		S'ha de determinar com està qualificat. Cal fer escrit a l'Ajuntament exposant la situació.	Tancat
176/06	Sobre què determina l'import de l'impost de vehicles de tracció mecànica.		La quota tributària s'estableix per HP fiscals.	Tancat
224/06	Considera molt elevat l'import de l'impost que ha de pagar pel seu vehicle.		La quota tributària s'estableix per HP fiscals d'acord amb les Ordenances Fiscals.	Tancat
295/06	Ha pagat un import superior del que li correspon per la brossa comercial. Fa al·legacions i li retornaran el % que no ha de pagar a partir de l'exercici següent.		Pot presentar queixa.	Tancat
352/06	Queixa perquè l'Ajuntament no li retorna l'import que ha pagat durant quatre anys de l'Impost de Béns Immobles d'un local, del qual no és titular juntament amb el del seu pis. Ja ho té solucionat a cadastre.		D'acord amb la llei l'Ajuntament no li retornarà l'import pagat que no li corresponia. Ho ha de reclamar al titular del local.. En cas de discrepàncies ho haurà de fer per via civil	Tancat
522/06	Té un vehicle antic que reuneix les condicions per a poder demanar l'exempció de l'impost de vehicles. Fins ara no n'ha tingut coneixement i es queixa de que no pot fer la petició pels anys anteriors.		L'ordenança fiscal determina que l'exempció tindrà efecte a partir de la sol·licitud de l'interessat.	Tancat

	QUEIXES/CONSULTES	GESTIÓ/ADREÇADA	ACTUACIÓ/INFORMACIÓ	SITUACIÓ
SERVEI : SECRETARIA				
264/06 379/06 450/06 458/06 513/06	Ha patit una caiguda a la via pública.		Pot fer una reclamació patrimonial. Ha presentat escrit de queixa.	Tancat
320/06	Com a conseqüència d'haver-hi una taca d'oli a la calçada, ha patit una caiguda amb la moto i s'ha lesionat.		Pot fer una reclamació patrimonial.	Tancat
401/06	L'Ajuntament encara no ha donat resposta al seu escrit, sobre la seva reclamació per una caiguda a la via pública.		Cal esperar la resposta, ja que està dins de termini.	Tancat
446/06	Va presentar una reclamació i li han desestimat.		Pot presentar una queixa.	Tancat
SERVEI : SISTEMES D'INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS				
566/06	Es rep per correu electrònic una queixa en relació a la impossibilitat de poder contactar telefònicament amb els Serveis Territorials	Es trasllada la informació al servei, el qual informa que podria ser degut a moments de saturació de la línia telefònica, ja que no s'ha detectat cap anomalia tècnica.		
SERVEI : ATENCIÓ CIUTADANA				
161/06	Al demanar un certificat de convivència encara hi consta una persona que no hi viu.		L'Ajuntament no pot donar de baixa un ciutadà empadronat en el municipi. Cal fer escrit exposant la situació, ja que s'ha de traslladar a l'INE.	Tancat
294/06	Demana on pot compulsar fotocòpies.	Al Servei d'Atenció Ciutadana.		
412/06	Es queixa que al demanar un certificat de convivència també hi figura el seu marit.		Se li explica que potser el que li caldria és un certificat de padró. En tot cas potser caldria que l'organisme que li demana determinés què és exactament el que necessita.	Tancat

	QUEIXES/CONSULTES	GESTIÓ/ADREÇADA	ACTUACIÓ/INFORMACIÓ	SITUACIÓ
453/06	Demana informació sobre els cursos que realitza l'Ajuntament.	Al Servei d'Atenció Ciutadana. També pot consultar la pàgina web de l'Ajuntament.		Tancat
482/06	Demana un duplicat per poder pagar una sanció de trànsit.	Al Servei d'Atenció Ciutadana.		Tancat
498/06	Demana informació per poder gaudir del Carnet Blau.	Al Servei d'Atenció Ciutadana.		Tancat
499/06	Una ciutadana es queixa que arran d'una informació incorrecta des de l'Oficina d'Atenció al Ciutadà l'han derivat a un lloc equivocat.	Es trasllada al servei i es detecta que la informació no ha vingut de cap treballador, la senyora confirma que va ser un agent de policia. Li comentaran la situació per tal d'evitar que es torni a produir.		Tancat
SERVEI : RECUSOS HUMANS				
530/06	Demanen informació sobre una convocatòria laboral.	Es trasllada al servei.		Tancat
ORGANISME DE GESTIÓ TRIBUTÀRIA DE LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA				
045/06	Al ser família nombrosa ha demanat la devolució d'una part de l'impost sobre béns immobles. A l'Agència Tributària li comenten que té rebuts pendents de pagament. l'Ibi i l'Ivtn del 2002, any en què arran de la seva precària situació l'assistenta social va tramitar l'exempció de pagament.	Els impostos corresponen a un període en que degut a la seva precària situació, Serveis Socials en va gestionar la baixa.		Tancat
092/06	Ha passat un mes des que va entregar la documentació pel retorn de l'import d'una sanció de trànsit i encara no li han dit res.	Es demana informació A l'OGT, la qual informa que ja està cursada l'ordre de devolució i que properament se li farà l'ingrès. Es trasllada al ciutadà.		Tancat
095/06 236/06	Li reclamen el pagament d'uns impostos.	A l'OGT per poder demanar el pagament a terminis.		Tancat
246/06	Per cobrar l'import de la devolució d'una sanció de trànsit.		Ha d'anar a l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació amb la documentació que li demanen.	Tancat

	QUEIXES/CONSULTES	GESTIÓ/ADREÇADA	ACTUACIÓ/INFORMACIÓ	SITUACIÓ
293/06	Tenen diversos rebuts pendents de pagament.		Cal anar a l'OGT. per tal de concretar quin import deuen i en tot cas poder demanar pagaments a terminis.	Tancat
390/06	L'informen que li executaran l'embarg.	A l'OGT l'informaran a què correspon.		Tancat
439/06	No té cap notificació d'una denúncia de trànsit fins que se li comunica l'embarg.		Pot presentar una queixa.	Tancat
537/06	Té uns rebuts amb constrenyiment. El deute és important.	A l'OGT podrà demanar pagaments a terminis.		Tancat
540/06	Rep la notificació d'una denúncia per infracció de trànsit a nom de la seva germana que no viu amb ella.		Les notificacions s'envien a l'adreça en la qual està domiciliat el vehicle. Ha de canviar el domicili.	Tancat
SERVEI : MOBILITAT				
065/06	Per les molèsties que li provoquen les bandes sonores que s'han col·locat davant de casa seva.		Fer escrit a l'Ajuntament demanant que canviïn la situació de les bandes sonores.	Tancat
073/06	Consulta sobre la utilització d'un gual.	Es demana informació al servei i es trasllada al ciutadà.		Tancat
078/06	Veïns del mateix carrer tanquen el vehicle en un parking que no tenen senyalitzat i ella ha demanat la llicència per regularitzar-lo.		Fer escrit a l'Ajuntament denunciant la situació.	Tancat
087/06	Queixa pels inconvenients que troben els pares quan han d'anar a buscar els fills a l'escola, ja que degut a les obres que es fan, en moltes ocasions troben l'accés tallat.		A través de l'AMPA podrien demanar que es procurés que a les hores de la sortida de l'escola el carrer no quedés tallat.	Tancat
108/06	Es queixa que en un carrer sempre hi ha vehicles estacionats sobre la vorera.		Caldria que els veïns demanessin la col·locació de pilones per evitar l'estacionament de vehicles.	Tancat
114/06	Al reparar un senyal vertical s'ha malmès la façana del seu habitatge.		Cal fer una reclamació.	Tancat

	QUEIXES/CONSULTES	GESTIÓ/ADREÇADA	ACTUACIÓ/INFORMACIÓ	SITUACIÓ
140/06	Per les contínues molèsties de pols i soroll que ha de patir, ja que degut a les característiques del carrer colindant, i en totes les obres que s'hi realitzen es col·loquen contenidors de runa davant del seu comerç que fa cantonada.		Caldria fer un escrit a l'Ajuntament exposant la situació en què es troba.	Tancat
170/06	Un passatge s'ha convertit en un carrer ja que hi circulen i estacionen vehicles que no són dels veïns, amb el consegüent perill que això comporta.		Fer escrit a l'Ajuntament demanant solució al problema.	Tancat
280/06 510/06	Sobre la senyalització semafòrica en una zona de la ciutat.	Es trasllada al servei.		Tancat
342/06	Fa dies que han finalitzat unes obres i han quedat unes tanques i sacs de runa a la via pública.	Es trasllada al servei, el qual informa que ha contactat amb l'empresa perquè ho retiri.		Tancat
351/06	Té una parada de Mataró bus davant de la seva botiga, i ha de patir les molèsties dels usuaris que li embruten l'aparador i el tram de vorera. Ha demanat que la traslladin i encara no té resposta de l'Ajuntament.		Cal esperar la resposta de l'Ajuntament, està dins de termini.	Tancat
437/06	Li han posat un pilona davant de la seva botiga, demana que li retirin.		Ha de fer la petició per escrit a l'Ajuntament.	Tancat
514/06	Es queixa per trobar-se diversos carrer tallats per obres,	Es trasllada al servei.		Tancat
520/06	Queixa perquè no pot obtenir la tarja de resident per l'accés a la zona restringida i no pot estacionar el vehicle en les zones reservades als veïns.		El servei informa que per poder disposar de la tarja cal estar empadronat i que el vehicle estigui censat a la zona, si pot acreditar aquesta condició podrà demanar la tarja per la pilona. El seu domicili no està situat en la zona blava	Tancat
559/06	Informa que uns semàfors no funcionen.		Se li facilita el telèfon del civisme.	Tancat
575/06	Ha fet la petició d'estacionament reservat, ha pagat la llicència i encara no se li ha comunicat res.	El Servei informa que ja està donada l'ordre i s'ha fet el premarcatge.		Tancat

	QUEIXES/CONSULTES	GESTIÓ/ADREÇADA	ACTUACIÓ/INFORMACIÓ	SITUACIÓ
SERVEI : POLICIA LOCAL				
003/06 357/06 431/06 497/06 591/06	Denúncies per l'Ordenança de Civisme/Tinença d'animals perillosos.		Pot presentar recurs	Tancat
013/06	Se li ha retirat el vehicle per estar abandonat a la via pública.		Per poder tramitar la baixa ha de liquidar les sancions i l'impost de vehicles que té pendents.	Tancat
ISE 37	Queixes per denúncies de trànsit.		Cal fer escrit d'al·legació o sol·licitar de poder assistir a un curs d'educació viària.	Tancat
026/06 277/06 302/06 370/06 475/06	Per la desestimació a les seves al·legacions a una denúncia de trànsit.		Pot fer recurs de reposició, o pot presentar un escrit de queixa.	Tancat
055/06 159/06	Per correu electrònic es rep una queixa anònima sobre la inseguretat que es pateix en una zona de la ciutat.		Se l'informa que el Defensor del ciutadà no pot admetre queixes anònimes, caldria que el veïns exposessin aquesta situació a l'Ajuntament. No se li dóna cap tràmit.	Tancat
085/06	Considera que l'atenció telefònica que ha rebut per part del Servei de Policia no és correcta.		Pot presentar una queixa exposant els fets.	Tancat
094/06 127/06 216/06 228/06 249/06 321/06 380/06 584/06	Queixa sobre el tracte que ha rebut per part d'un Agent de la Policia Local.		Pot presentar una queixa exposant els fets.	Tancat
102/06	Sobre el desguàs del seu vehicle, que ja va generar l'expedient de queixa 07/03.		Hi ha un acord amb el concessionari del servei.	Tancat

	QUEIXES/CONSULTES	GESTIÓ/ADREÇADA	ACTUACIÓ/INFORMACIÓ	SITUACIÓ
111/06 194/06 464/06	Queixa per la manca d'actuació de la Policia Local en una determinada zona de la ciutat.		Els veïns haurien d'exposar la situació a l'Ajuntament per tal de donar-hi solució.	Tancat
171/06	Ha telefonat diverses vegades a la Policia Local per denunciar uns fets i no es presenta.		Pot fer una queixa exposant els fets.	Tancat
304/06	Fa temps que va demanar de fer el curs d'educació viària i no ha rebut cap resposta.	El Servei informa que ja se li ha enviat l'escrit d'acceptació de la seva petició indicant-li el dia assignat per assistir a la sessió. Es trasllada la informació al ciutadà-		Tancat
314/06	Davant de casa seva hi ha estacionat un vehicle que sembla que estigui abandonat.	A la Policia Local		Tancat
436/06	Durant el dies de la Festa Major hi havia vehicles estacionats sobre la vorera privant-li la sortida. La Policia Local li va comentar que no es podien retirar ja que no tenia el gual legalitzat.		La qüestió que planteja no permet la intervenció del Defensor del Ciutadà. Caldria que demanes la llicència del gual.	Tancat
521/06	Per la taxa que ha de pagar per haver vingut la grua, malgrat no haver-se retirat el vehicle.		Si no està d'acord pot fer al·legacions.	Tancat
529/06	Queixa per l'incivisme d'un propietari de gossos que els deixen anar lliurement en una zona que no està asfaltada i no recullen les defecacions.		Pot comunicar-ho a la Policia Local.	Tancat
SERVEI : CIUTAT SOSTENIBLE				
007/06	Consulta sobre l'alçada permesa en la construcció d'un edifici a un carrer de la ciutat.	.	El Pla General d'Urbanisme regula les condicions a l'edificació d'habitatges. Pot informar-se al Servei de Ciutat Sostenible.	Tancat
040/06	Als baixos de l'edifici hi ha una activitat tèxtil regentada per asiàtics. Dubta de la seva legalitat.	Al Servei de Ciutat Sostenible l'informaran de si l'activitat té llicència.		Tancat

	QUEIXES/CONSULTES	GESTIÓ/ADREÇADA	ACTUACIÓ/INFORMACIÓ	SITUACIÓ
074/06 169/06 187/06 296/06 459/06 552/06	Per les molèsties de sorolls i olors provinents d'una activitat situada als baixos de l'edifici.	Al Servei de Ciutat Sostenible l'informaran de si l'activitat té llicència.	Cal comprovar si té llicència. Fer escrit de denúncia i demanar la mesura del nivell de soroll.	Tancat
112/06	Uns veïns demanen informació sobre quina classe d'activitat s'obrirà a la planta baixa de l'edifici on viuen.	Al Servei de Ciutat Sostenible.		Tancat
128/06	Els veïns han col·locat una construcció d'alumini a la galeria pregunta si és legal.	Al Servei de Ciutat Sostenible.		Tancat
134/06	Per la llarga durada d'unes obres que provoquen que el carrer estigui tallat més temps del que inicialment es va informar als veïns.	Es trasllada al Servei el qual informa que arran de les obres el carrer continua tallat, situació que s'allarga perquè al mateix temps s'estan fent les obres d'un aparcament. Es trasllada la informació al ciutadà.		Tancat
154/06	Uns veïns es queixen de les molèsties pel soroll que ocasiona la instal·lació d'un grup electrògen que alimenta una activitat.	Es trasllada al Servei el qual informa que havent-hi problemes amb la companyia elèctrica es va instal·lar provisionalment aquest grup electrogen i un cop resoltes el retiraran. L'activitat a la qual donava servei té llicència.		Tancat
166/06	Per la llicència concedida per a la construcció d'habitatge a la planta baixa d'un edifici, on abans hi havien locals.		S'obre expedient de queixa.	Exp. 32/06
183/06	Sobre una concessió de llicència d'aparcament condicionada.	El servei informa que caldria que els titulars de l'activitat regularitzessin la situació i resolquessin les discrepàncies.		Tancat
186/03	Molèsties de soroll per l'aire condicionat d'una activitat veïna.	Al Servei de Ciutat Sostenible. Cal comprovar si té llicència. Fer escrit de denúncia i demanar la mesura del nivell de soroll.		Tancat
209/06	Per les molèsties que han de patir el veïns per la concessió d'una terrassa de bar, ja que incompleixen l'horari.		Fer denúncia.	Tancat
237/06	Per les molèsties de soroll d'una activitat de bar restaurant per incompliment de l'horari		Avisar al Servei de Policia Local. Fer escrit a l'Ajuntament denunciant els fets.	Tancat

	QUEIXES/CONSULTES	GESTIÓ/ADREÇADA	ACTUACIÓ/INFORMACIÓ	SITUACIÓ
240/06 276/06	Exposa la seva inquietud per les antenes de telefonia mòbil.		Se li facilita informació sobre la normativa vigent	Tancat
253/06	Demana informació sobre les condicions per a iniciar una activitat.	Al Servei de Ciutat Sostenible.		Tancat
317/06	Queixa pel temps que tarda l'Ajuntament a respondre la seva sol·licitud per a la concessió de la terrassa del bar.	Llicències informa que ja te concedit el permís per la terrassa i l'horari. Es trasllada al ciutadà el qual informa que ja ha rebut el decret.		Tancat
318/06 577/06	Sobre una llicència d'obres.		Ha de portar la queixa i tota la documentació.	Tancat
337/06	Pateix unes molèsties per soroll, i creu que es algú del veïnat.		Cal esbrinar d'on prové el soroll, i fer escrit de denúncia.	Tancat
346/06	Manca de resposta al seu escrit sobre la taxa per ocupació de la via pública per una terrassa de bar.		Encara no ha finalitzat el termini que té l'Ajuntament per respondre.	Tancat
361/06	Vol saber si una activitat té llicència.	Al Servei de Ciutat Sostenible.		Tancat
376/06	Degut a la quantitat d'obres que s'estan duent a terme en el mateix carrer, algun tram de la vorera està molt malmesa i representant un perill pels vianants.	Al Servei de Ciutat Sostenible.		Tancat
392/06	El veí fa obres i consulta quina alçada que ha de tenir la xemeneia.	Al Servei de Ciutat Sostenible.		Tancat
393/06	Consulta sobre quina alçada ha de tenir la paret mitgera.	Al Servei de Ciutat Sostenible.		Tancat
397/06	Consulta sobre l'edificabilitat en una finca.	Al Servei de Ciutat Sostenible.		Tancat
415/06	Una comunitat de veïns es queixa de les molèsties de soroll provinents d'una activitat de restaurant, ho han denunciat a l'Ajuntament i no actua		El Servei informa que s'està tramitant l'expedient de denúncia.	Tancat

	QUEIXES/CONSULTES	GESTIÓ/ADREÇADA	ACTUACIÓ/INFORMACIÓ	SITUACIÓ
469/06	És queixa per la denegació d'una llicència.		Pot presentar queixa.	Tancat
519/06	És usuària d'un pàrquing privat, creu que no reuneix les condicions de seguretat.	Pot demanar informació al Servei de Ciutat Sostenible.		Tancat
532/06	Com a conseqüència d'unes obres, la calçada està malmesa i ha sofert una caiguda amb lesions. No vol reclamar res però demana que s'arregli, per evitar més caigudes.	Es trasllada al servei que ho inspecciona i ho fa arreglar.		Tancat
557/06	Un veí ha construït un cobert al pati.	Al Servei de Ciutat Sostenible.		Tancat
587/06	Ha rebut un decret en que se li limita l'horari d'obertura del locutori. Ha fet recurs.		Cal esperar la resposta al recurs.	Tancat
SERVEI : URBANISME				
129/06	Per correu electrònic es rep una queixa anònima sobre el veredictes d'un concurs públic	.	Se l'informa que el Defensor del Ciutadà no pot admetre queixes anònimes. No se li dóna cap tràmit.	Tancat
180/06 195/06	El Ple ha aprovat una modificació del pla general d'ordenació municipal i una zona de l'interior d'illa ha quedat requalificada en sistema de dotació d'habitatge públic.		Si encara està dins del període d'informació pública els veïns podrien presentar al·legacions. Caldria assessorar-se amb un advocat.	Tancat
SERVEI : OBRES				
064/06	Per unes obres a la via pública que no contemplen el pas de vianants.	Es trasllada al servei.		Tancat
281/06	Sobre les molèsties que provoquen les obres de reurbanització d'un carrer	Es trasllada al servei.		Tancat

	QUEIXES/CONSULTES	GESTIÓ/ADREÇADA	ACTUACIÓ/INFORMACIÓ	SITUACIÓ
476/06	S'urbanitza el carrer i estarà tallat al trànsit durant el temps que durin les obres. Té un taller mecànic i això li pot provocar pèrdues. Vol reclamar pels danys que patirà.		Caldria presentar la reclamació a l'Ajuntament quan s'hagi produït.	Tancat
574/06	En la reurbanització d'un carrer un veí es queixa que la solució provisional per poder entrar i sortir del pàrquing no funciona.	Es trasllada al servei.	Caldria comentar-ho amb els operaris per mirar de solucionar-ho.	Tancat
SERVEI : MANTENIMENT I SERVEIS				
017/06	Per la brutícia que es detecta al carrer motivada pels excrements dels gossos que els seus propietaris no recullen.		Caldria que els veïns exposessin aquesta situació a l'Ajuntament per tal de demanar l'increment de la neteja en aquella zona.	Tancat
046/05	Un ciutadà ha patit una caiguda a causa de la tapa d'una companyia de serveis que està enfonsada. No ha sofert danys.	Es trasllada al servei.		Resolt
052/06	Vol vendre un nínxol i l'Ajuntament ha dit que no li poden comprar fins al mes d'abril	El Servei informa que hi ha un concurs obert per adjudicar el Servei de cementiri i una vegada adjudicada la concessió ja es podrà iniciar el tràmit. Es trasllada la informació al ciutadà.		Tancat
091/06	Han canviat l'operari del servei de neteja i considera que no ho fa com l'anterior. Ho ha comunicat diverses vegades al 010.	Es trasllada al servei, el qual informa que ha avisat a l'empresa de que tingui cura en la neteja. Es trasllada a la ciutadana.		Tancat
089/06	Reclamen que s'arregli l'enfonsament de la vorera el més aviat possible, ja que hi passa una canonada de gas i els veïns estan preocupats.	Es trasllada al Servei el qual informa que ja han requerit a la companyia de gas que ho solucioni.		Tancat
132/06 451/06	Se li ha incoat expedient per una infracció de l'Ordenança de Residus		Pot fer recurs i presentar queixa.	Exp. 28/06 Exp. 84/06
162/06	En una plaça la planxa de ferro que tapa el desguàs està trencada, cosa que ha provocat alguna caiguda. Fa dies que varen avisar l'Ajuntament perquè ho solucionés i encara no ho han canviat.	Es trasllada al Servei, el qual informa que tan bon punt tingui el nou material farà el canvi. Es trasllada al ciutadà.		Tancat
167/06 254/06	Sobre l'estat en què es troba una zona verda i els jocs infantils.	Es trasllada al Servei.		Tancat

	QUEIXES/CONSULTES	GESTIÓ/ADREÇADA	ACTUACIÓ/INFORMACIÓ	SITUACIÓ
199/06 411/06	Per la manca de neteja que s'observa a la ciutat.		Caldria fer escrit de queixa concretant les situacions i els llocs on ha detectat aquesta situació.	Tancat
300/06	Segons l'informa el veterinari l'atac que ha patit el seu gos podria ser conseqüència del producte amb el qual fumiguen els arbres.		Caldria fer escrit adjuntant l'informe del veterinari, per tal que l'Ajuntament tingués en compte aquesta incidència i senyalitges les zones que es fumiguen.	Tancat
256/06	Considera un perill el rebaix que hi ha davant dels guals ja que és relliscós i pot provocar caigudes als vianants.		Fer escrit a l'Ajuntament exposant la situació.	Tancat
341/06 372/06 435/06 465/06	Per les molèsties de soroll produïdes pel servei de recollida de la brossa	Es trasllada al Servei.	Caldria exposar per escrit la situació i demanar una solució a l'Ajuntament	Tancat
384/06	Per les molèsties de les males olors provinents dels contenidors de brossa que té davant de casa seva, demana que l'Ajuntament els canviï de lloc.		Ha de fer la petició a l'Ajuntament.	Tancat
PROHABITATGE				
038/06	Està interessada per a poder accedir a un pis de lloguer de promoció pública, de moment per esperar que s'obri el termini per fer la petició, ha trobat un pis de lloguer més assequible en una altra població.	Ha de demanar informació a Prohabitatge.	Cal informar-se degudament.	Tancat
062/06	Sobre la devolució de la fiança d'uns pisos de lloguer de promoció pública.	El President de Prohabitatge reconeix l'error i es corregeix.		Tancat
147/06 330/06	Pateix una minusvalia i demana poder accedir a un pis adaptat.	Ha de demanar informació a Prohabitatge.		Tancat
354/06 558/06	Demana com pot sol·licitar ajuda pel lloguer.	Ha de demanar informació a Prohabitatge.		
504/06	No li accepten la seva sol·licitud per poder accedir a un pis de protecció oficial.		Per poder accedir a un pis de protecció oficial s'ha de complir amb les condicions que estableix la Generalitat.	Tancat

	QUEIXES/CONSULTES	GESTIÓ/ADREÇADA	ACTUACIÓ/INFORMACIÓ	SITUACIÓ
SERVEI: BENESTAR SOCIAL, SALUT PÚBLICA I CONSUM				
032/06	És jubilat i cobra una pensió molt petita. La seva situació és precària.	A l'Agència de la Gent Gran.		Tancat
035/06	No està d'acord amb l'actuació de l'assistenta social que li correspon i vol que se li assigni una altra professional.		Ha de fer la petició a l'Ajuntament.	Tancat
039/06	A partir de la defunció de la seva germana, amb la qual convivia, ara té com a únic ingrés la seva pensió i es troba en una situació precària.	A l'assistenta social de la seva zona. Se li donen les dades.	Se l'informen de les competències del Defensor. El cobrament de les pensions està regulat per una llei estatal.	Tancat
060/06 080/06 156/06 275/06	Una persona d'edat avançada demana informació sobre les ajudes que pot demanar.	A l'Agència de la Gent Gran.		Tancat
146/06 307/06	Degut a la seva situació econòmica demana ajuda pel lloguer i per pagar els xecs servei.	A l'assistenta social de la seva zona. Se li donen les dades.		Tancat
225/06	Queixa per l'expulsió d'una persona que estava vivint temporalment al centre d'acollida.		Pot presentar queixa.	Tancat
251/06 580/06	Per les molèsties causades pels coloms, que embruten la zona.		Els veïns haurien d'exposar aquesta situació a l'Ajuntament.	Tancat
266/06	En el seu habitatge s'han detectat paneroles, creuen que poden provenir d'uns veïns estrangers.		És una qüestió que haurà d'exposar a la comunitat. Tanmateix cal fer escrit al Servei de Salut Pública. Se l'informa del Servei de Mediació Comunitària.	Tancat
269/06	Una veïna de la zona exposa la seva preocupació per la situació en que es troba el Mercat del Pilar.	Se l'informa de l'expedient que l'Ajuntament està tramitant al respecte		Tancat
306/06	Detecta rates al carrer, davant d'unes cases abandonades.	Es trasllada al servei el qual informa que periòdicament es fa la desratització, si es comprova que surten de les cases abandonades caldrà requerir al propietari.		Tancat
339/06	Uns veïns es queixen d'un local tancat de fa anys on hi ha molt brutícia i desprèn males olors.	S'informa al Servei de Salut Pública i Consum, el qual inicia contactes amb el propietari per tal que dugui a terme la neteja.		Tancat

	QUEIXES/CONSULTES	GESTIÓ/ADREÇADA	ACTUACIÓ/INFORMACIÓ	SITUACIÓ
363/06	Demana com pot obtenir un certificat de pedigrí.	Al servei de Sanitat.		Tancat
383/06	Ha detectat un rusc d'abelles a la façana.	Al Servei de Salut i Consum.		Tancat
386/06	No li renoven el contracte de lloguer, és una persona gran els seus ingressos no li permeten pagar un lloguer elevat.	A L'Agència de la Gent Gran.		Tancat
549/06	Sobre la situació d'un casal d'avis.	Es trasllada al servei.		Tancat
554/06	Demana com pot accedir als xecs servei.	A L'Agència de la Gent Gran.		Tancat
560/06	Una persona amb una minusvalia, exposa que viu amb el seu germà esquizofrènic i la seva mare d'edat avançada. Pateixen maltractaments verbals per part del seu germà. Demana què ha de fer per declarar-lo incapacitat.		Caldria contactar amb l'assistenta social. Hauria de denunciar els fets als mossos d'esquadra. La incapacitació la dictamina el jutge.	Tancat
583/06	Arran d'unes obres al clavegueram, s'ha adonat que a casa seva ha entrat una rata.	Al Servei de Salut i Consum.		Tancat
SERVEI : OFICINA MUNICIPAL D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR				
ISE 72	Rebut telèfon. Serveis Companyies de Telefonia.	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.		Tancat
ISE 20	Relació empreses de serveis, Enher Gas Natural.	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.		Tancat
005/06	Pel Servei de Correus.	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.	També pot presentar una queixa al Síndic de Greuges de Catalunya. Se li donen del dades.	Tancat

	QUEIXES/CONSULTES	GESTIÓ/ADREÇADA	ACTUACIÓ/INFORMACIÓ	SITUACIÓ
008/06 165/06 364/06 426/06	Reparació electrodomèstic/vehicle.	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.		Tancat
ISE 19	Lloguer habitatge.	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.		Tancat
ISE 29	Compra/devolució article.	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.		Tancat
025/06 037/06 068/06 116/06 193/06 417/06 432/06 545/06 564/06	Companyia asseguradora.	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.		Tancat
050/06	Per l'import que li ha cobrat el marmolista per l'execució d'una làpida de nínxol.	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.		Tancat
131/06	Cobrament quota d'un centre esportiu	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.		Tancat

	QUEIXES/CONSULTES	GESTIÓ/ADREÇADA	ACTUACIÓ/INFORMACIÓ	SITUACIÓ
009/06 022/06 093/06 160/06 205/06 248/06 261/06 270/06 283/06 353/06 381/06 385/06	Compra/venda habitatge.	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.		Tancat
063/06 214/06 217/06 356/06 399/06 420/06 511/06 550/06 548/06 598/06	Construcció defectuosa d'un habitatge nou.	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.		Tancat
029/06 049/06 070/06	Considera que ha estat víctima d'una estafa per part de l'empresa que li ha anat a fer la revisió de la instal·lació del butano. Pel canvi de la goma i del regulador de la bombona li han cobrat una quantitat desproporcionada, tenint en compte que no cal fer el canvi.	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.		Tancat
099/06 204/06 308/06 501/06	L'import de la factura del dentista no concorda amb el pressupost.	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.		Tancat

	QUEIXES/CONSULTES	GESTIÓ/ADREÇADA	ACTUACIÓ/INFORMACIÓ	SITUACIÓ
139/06 375/06 490/06 528/06 597/06	Acadèmia d'anglès/oposicions/cursos a distància.	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.		Tancat
142/06 444/06	Servei d'un restaurant/hotel.	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.		Tancat
172/06 419/06 578/06	Demana com pot obtenir els fulls de reclamació.	La Generalitat els facilita, ho pot baixar de la plana web.		Tancat
174/06 289/06 567/06 585/06	Problemes amb una companyia aèria.	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.		Tancat
201/06	Pel servei deficient d'una empresa de transport públic.	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.		Tancat
231/06	Ha de fer unes reformes a la façana i per poder treballar el paleta li comenta que s'han de moure els fils elèctrics. Considera que la companyia li cobra un import molt elevat.	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.		Tancat
267/06 284/06 518/06	Estafa empresa filatèlica.	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.		Tancat
273/06 445/06 462/06 488/06 509/06	Com a conseqüència d'una vaga a l'aeroport ha perdut el viatge i les maletes.	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.		Tancat
408/06 410/06 434/06	Agència de viatges.	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.		Tancat
367/06	Algunes parades del Mercat Municipal no indiquen el preu del producte.	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.		Tancat

	QUEIXES/CONSULTES	GESTIÓ/ADREÇADA	ACTUACIÓ/INFORMACIÓ	SITUACIÓ
377/06	Ha firmat un contracte de multipropietat i no el pot rescindir.	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.		Tancat
396/06 400/06 438/06 491/06 517/06	Instal·lació parquet/ascensor/alarma/obres	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.		Tancat
449/06 492/06	Li han robat la tarja de crèdit i li han sostret diners, el banc no se'n fa càrrec.	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.		Tancat
536/06	Pel que li cobra una empresa que es dedica a unificar deutes.	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.		Tancat
539/06	Entitat bancària.	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.		Tancat
008/06 165/06 364/06 426/06	Reparació electrodomèstic/vehicle.	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.		Tancat
PATRONAT MUNICIPAL DE CULTURA				
197/06	Volen presentar una oferta cultural.	Al Patronat Municipal de Cultura		Tancat
422/06	Amb motiu dels actes de la Festa Major han col·locat uns serveis d'ús públic davant de la seva botig, Considera que li causen un perjudici.	Al Patronat Municipal de Cultura		Tancat
INSTITUT MUNICIPAL D'EDUCACIÓ				
117/06 158/06	S'ha traslladat d'un altre municipi i vol informació per a escollir l'escola pels seus fills.	A l'Institut Municipal d'Educació.		Tancat

	QUEIXES/CONSULTES	GESTIÓ/ADREÇADA	ACTUACIÓ/INFORMACIÓ	SITUACIÓ
279/06 423/06	Per no haver obtingut plaça a l'escola bressol.		Pot presentar queixa.	Exp. 48/06
344/06	La seva filla no ha obtingut plaça per cursar el Batxillerat en el centre escollit.		Pot fer recurs.	Tancat
457/06	Ha pagat la matrícula a una escola bressol privada, en obtenir plaça en una de pública no li retornen l'import de la matrícula.		Caldria exposar aquesta situació a l'Institut Municipal d'Educació i al Departament d'Educació de la Generalitat.	Tancat
479/06	Exposa la situació que pateix la seva filla a l'escola,	A l'Institut Municipal d'Educació.		Tancat
535/06	Li cobren el servei de menjador del seus fills i no l'ha utilitzat.		Hauria de fer la petició de la devolució a l'IME.	Tancat
PATRONAT MUNICIPAL D'ESPORTS				
340/06	No està d'acord amb la taxa de la piscina.	Al Patronat Municipal d'Esports.	Les taxes estan regulades per les Ordenances Fiscals.	Tancat
478/06	Es queixa per la informació que es dona desde la Piscina Municipal.	Al Patronat Municipal d'Esports		Tancat
INSTITUT MUNICIPAL DE PROMOCIÓ ECONÒMICA				
116/06	Per les molèsties que li provoca la situació d'un mercat ambulant els dissabtes.	.	Ho ha d'exposar a l'IMPEM	Tancat
311/06	Un ciutadà exposa la seva queixa sobre les possibles molèsties de soroll que hauran de patir el veïns amb motiu de la celebració de la Fira d'atraccions al parc Central.	Es trasllada a l'IMPEM.	La consellera delegada de Promoció Econòmica respon que la fira està dotada d'un sistema de megafonia general amb un volum regulat per tal d'intentar evitar la contaminació acústica que produeixen aquests esdeveniments. Està prohibit que les atraccions utilitzin el seu sistema de megafonia.	Tancat

	QUEIXES/CONSULTES	GESTIÓ/ADREÇADA	ACTUACIÓ/INFORMACIÓ	SITUACIÓ
338/06	Sobre el dilluns de pasqua en que es permet obrir els comerços.			Tancat
AIGÜES DE MATARÓ				
287/06	Té el subministrament d'aigua amb l'aforament antic, la companyia l'informa que en el termini d'un any ha de canviar de sistema i contractar el comptador, això li representa una despesa elevada cosa que no pot assumir.	S'ha de dirigir a la companyia d'Aigües i exposar la seva situació.		Tancat
326/06	Degut a la manca de neteja de l'embornal situat davant de casa seva ha de patir les molèsties dels mosquits.	S'ha de dirigir a la companyia d'Aigües.		Tancat
DIVERSOS				
006/06	Una persona estrangera vol obtenir la nacionalitat espanyola. Per poder fer-se el DNI li demanen la partida de naixement i té problemes per obtenir-la al seu país d'origen.	Ha de fer la petició a través del Registre Civil.		Tancat
010/06 027/06 088/06 100/06 252/06 398/06 486/06 505/06	Consulta sobre un tema laboral.		S'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró. Haurà de fer la consulta a un advocat laboralista.	Tancat
011/06	Necessita una pròtesi auditiva. Ha fet la sol·licitud per demanar el rescabament de la despesa i li han denegat.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró. La queixa s'hauria de presentar al Síndic de Greuges de Catalunya. Ho pot fer a través de l'Oficina del Defensor.	Tancat

	QUEIXES/CONSULTES	GESTIÓ/ADREÇADA	ACTUACIÓ/INFORMACIÓ	SITUACIÓ
020/06	Un pensionista de nacionalitat argentina es queixa de que al no haver-hi conveni entre els dos països s'ha de pagar els medicaments, quan al seu país en podia disposar gratuïtament. Està gestionant poder disposar del DNI, tràmit que s'allarga molt i mentre tant no pot gaudir de la dispensa com a pensionista.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró. Haurà d'esperar tenir resolt el tràmit per obtenir la nacionalitat.	Tancat
034/06	Consulta sobre un llogater que no li paga.		Haurà d'anar per la via civil. Caldrà consultar-ho amb un advocat.	Tancat
036/06	Un ciutadà d'un altre municipi exposa que se li han fet uns càrrecs al seu compte corrent que no li corresponen.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró. Pot dirigir-se al Defensor del Client.	Tancat
042/06	Té una palomilla a la façana molt arran del balcó, aquesta proximitat pot esdevenir perillosa. Demana a qui s'ha de dirigir perquè la treguin.	A la companyia elèctrica.		Tancat
043/06	Un ciutadà d'un altre municipi demana què pot fer si el seu Ajuntament li respon fora de termini o no dóna resposta a la seva petició.		Pot presentar una queixa al Síndic de Greuges de Catalunya. Se li donen les dades.	Tancat
044/06	Té un procés judicial obert fa anys. Han canviat el jutge set vegades.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró. Pot dirigir-se la seva queixa al Síndic de Greuges.	Tancat
047/06	Una companyia d'assegurances li fa firmar el rebut abans de pagar-li la quantitat acordada.		L'actuació de la companyia és l'habitual, potser caldria matisar el redactat del rebut.	Tancat
052/06	la seva filla diu que jugant al pati de l'escola els companys li han trencat les ulleres. No hi ha testimonis. El Departament d'Educació li desestima la reclamació patrimonial.		Pot consultar la viabilitat d'iniciar una reclamació civil Li caldrà advocat.	Tancat
053/06	Una persona estrangera, sense cap tipus de contracte ja que està en una situació irregular treballa en una casa cuidant a una persona gran. No li paguen les hores reals que fa.		Caldria informar-se de quina forma pot regularitzar la seva situació. Pot dirigir-se al Centre d'Acollida.	Tancat
054/06	El jutge ha dictat sentència que encara no s'ha executat.		El seu advocat és qui ha de demanar l'execució de la sentència.	Tancat

	QUEIXES/CONSULTES	GESTIÓ/ADREÇADA	ACTUACIÓ/INFORMACIÓ	SITUACIÓ
057/06	Demana on pot obtenir el certificat de penals.	A la Gerència Territorial de Justícia de Catalunya.	.	Tancat
058/06	Quan Hisenda li retorna l'import de la declaració quasi ha passat un any des que la va presentar.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró. Pot dirigir la seva queixa al Defensor del Pueblo. Se li donen les dades	Tancat
071/06	El propietari d'un pis es queixa que els llogaters al marxar li han deixat l'immoble molt malmès.		Haurà de presentar denúncia i reclamació per la via civil.	Tancat
072/06	Arran d'unes obres que ha fet el veí ha patit danys a la seva propietat.		El que provoca els danys ho ha de reparar. Si l'assegurança de la casa contempla l'assistència jurídica demanar assessorament jurídic i demandar.	Tancat
083/06	Fa dies que circula amb el vehicle nou, la documentació provisional està a punt de caducar-li i encara no li han donat la documentació definitiva.		Algunes vagades es retarda la disponibilitat de la documentació. Cal anar sempre amb la documentació provisional i si caduca demanar prorroga.	Tancat
086/06	Des d'un altre municipi demanen informació sobre el funcionament de l'Oficina del Defensor del Ciutadà.		Se li facilita la informació.	Tancat
101/06	RENFE el sanciona per no tenir el bitllet que correspon per viatjar en varies zones. No està satisfet amb el tracte rebut.		Presentar queixa al Servei d'atenció al client.	Tancat
103/06	Exposa les molèsties que provoca el gos del veí.	Servei de Mediació Comunitària.		Tancat
106/06	L'activitat de la planta baixa utilitza un espai de la comunitat a l'entrada de l'edifici on hi ha situades les instal·lacions elèctriques pel funcionament de l'activitat. Demana si ha de pagar a la comunitat.		Per instal·lar elements a la part comunitària ha d'haver obtingut el permís dels veïns. Se'l pot requerir perquè ho retiri. Si ha de contribuir a la despesa de la comunitat ho han de contemplar els estatuts de la comunitat.	Tancat
115/06	Consulta sobre com presentar una prova telefònica en un procés judicial.	Servei d'Orientació Jurídica.	És necessària una ordre judicial. Seria convenient assessorar-se amb un advocat.	Tancat

	QUEIXES/CONSULTES	GESTIÓ/ADREÇADA	ACTUACIÓ/INFORMACIÓ	SITUACIÓ
124/06 164/06 247/06 326/06 374/06 524/06	Consulta sobre un tema judicial.	Servei d'Orientació Jurídica.	Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró. Caldria assessorar-se amb un advocat.	Tancat
126/06	Hi ha uns llogaters que són nouvinguts que provoquen molèsties de soroll a la comunitat, tant de dia com de nit.	Servei de Mediació Comunitària.	Exposar-ho al propietari. Comentar-ho a la reunió de veïns.	Tancat
135/06	Té un familiar d'edat molt avançada que no vol fer testament.		No es pot obligar a ningú a fer testament. Si és mort sense testar, els seus béns s'heretaran segons la Llei.	Tancat
136/06	Sobre la interpretació d'un testament.		Caldria assessorar-se amb un advocat.	Tancat
138/06	Demana un resum dels fets que varen provocar la seva queixa expedient núm. 07/03	Se li facilita còpia de l'expedient.		Tancat
143/06	Des d'un altre municipi exposen la queixa pel tracte rebut en un organisme públic depenent de la Generalitat.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà. Pot dirigir la seva queixa al Síndic de Greuges de Catalunya. Se li donen les dades.	Tancat
148/06	No està satisfet de com el seu advocat li porta el tràmit de la separació.		Pot demanar canvi d'advocat. Pot presentar queixa al Col·legi d'advocats	Tancat
151/06 262/06 463/06 570/06	Per les dificultats per accedir a les andanes de la RENFE, quan no funciona l'ascensor i servei als usuaris		Presentar queixa al Servei d'atenció al client. També al Síndic de Greuges de Catalunya. Ho pot fer a través de l'Oficina del Defensor.	Tancat
152/06	Per edat no pot fer el tractament de fecundació a través de la Seguretat Social, i per això s'ha de pagar els medicaments que li recepten.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà. Pot dirigir la seva queixa al Síndic de Greuges de Catalunya. Ho pot fer a través de l'Oficina del Defensor.	Tancat
153/06	Viu fora de Mataró i necessita la partida de naixement. Ha telefonat al Registre Civil i li han dit que ha de fer la petició per escrit. Diu que no li han donat cap altra opció		Se li facilita el núm. de fax. del Jutjat de família per tramitar la petició.	Tancat

	QUEIXES/CONSULTES	GESTIÓ/ADREÇADA	ACTUACIÓ/INFORMACIÓ	SITUACIÓ
157/06	La comunitat de propietaris ha canviat l'antena i un veí no paga la quota.		Hauran de posar una demanada judicial. Depenent de l'import no cal advocat.	Tancat
168/06	Un ciutadà estranger es queixa de les cues que ha d'aguantar a la Policia Nacional, per regularitzar la seva situació.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà. Pot dirigir la seva queixa al Defensor del Pueblo. Se li donen les dades.	Tancat
145/06 173/06 219/06 278/06 571/06	Un ciutadà d'un altre municipi exposa una situació que considera un greuge amb el seu Ajuntament.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà. Pot dirigir la seva queixa al Síndic de Greuges de Catalunya. Se li donen les dades.	Tancat
202/06	Un ciutadà d'un altre municipi demana informació sobre la concessió d'una llicència d'obres.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà. En primera instància caldria demanar informació al seu Ajuntament i si considera que ha patit un greuge pot dirigir la seva queixa al Síndic de Greuges de Catalunya. Se li donen les dades.	Tancat
208/06	El seu marit pateix esquizofrènia, com a conseqüència d'aquesta patologia la convivència és molt difícil, demana com pot incapacitar-lo		La incapacitat d'una persona només la pot dictaminar el jutge. S'hauria d'assessorar Potser caldria comentar-ho amb l'assistenta social.	Tancat
212/06	Ha tributat com autònom i arran d'un deute pendent amb la Seguretat Social se li ha comunicat que fins que no el liquidi no cobrarà la pensió que li correspon.		Caldria consultar-ho amb un advocat.	Tancat
215/06 512/06	Ha comprat oli en un viatge organitzat. Té dubtes sobre l'ús comestible de l'oli i el vol fer analitzar.	Generalitat 012.	Fer l'anàlisi té un cost. L'haurà de fer en un centre on es dediquin a fer anàlisis alimentàries. A Mataró no n'hi ha cap d'aquestes característiques.	Tancat
218/06	Consulta sobre la documentació que li demanen per la inscripció de la finca al registre de la propietat.		Cal una escriptura notarial o resolució judicial.	Tancat
222/06	Ha de fer unes reformes al seu pis, demana professionals	A les pàgines grogues.		Tancat
230/06	El propietari del tercer pis vol fer obres a l'espai comú de sota la teulada, ha demanat permís als altres titulars.		Caldria que demanessin el projecte i una oferta de compra per part de l'interessat. Així podrien valorar l'oferta o exposar les seves condicions per a la venda de l'espai comú.	Tancat

	QUEIXES/CONSULTES	GESTIÓ/ADREÇADA	ACTUACIÓ/INFORMACIÓ	SITUACIÓ
232/06 443/06 474/06	Pateix humitats provocades pel veí. S'ha queixat i no li acaba de solucionar.	Al Servei de Mediació Comunitària	És una qüestió privada, caldria resoldre-la amistosament, sinó haurà d'anar per la via civil. Si té contractada l'assistència jurídica, la seva companyia el pot assessorar. Se l'informa del Servei de Mediació Comunitària.	Tancat
235/06	Per la manca de confidencialitat en els resultats de la seva revisió mèdica.		Pot fer denúncia a l'Agència Catalana de Protecció de Dades.	Tancat
238/06 322/06	Per la deficient organització de la comissaria de la Policia Nacional, en el tràmit de l'expedició del DNI, que provoca hores de cua.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró. Pot queixar-se directament per escrit al Comissari o presentar queixa al Defensor del Pueblo. Se li faciliten les dades.	Tancat
239/06	És vol queixar pel que considera una negligència mèdica de l'Hospital de Mataró, la qual li ha causat perjudicis.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró. Pot exposar la seva queixa al Servei d'Atenció a l'Usuari o al Col·legi de Metges de Catalunya. Si vol interposar una demanda o recurs li caldrà advocat.	Tancat
242/06	Vol fer una consulta sobre un problema que ha tingut amb la Mútua contractada per l'empresa on treballa.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró. Si la qüestió és mèdica l'haurà de fer a un metge, i si és laboral a un advocat.	Tancat
243/06	Sobre una consulta referent a la Llei d'Arrendaments Urbans.	Com a propietari d'una finca es pot dirigir a la Cambra de la Propietat.		Tancat
257/06	Es vol casar a l'Ajuntament i no li donen dia fins que no hagi fet el tràmit al jutjat.		Caldria posar-se en contacte amb el jutjat per a veure en quina situació es troba el seu expedient.	Tancat
263/06	Per la quantitat atorgada per la Generalitat a la seva demanda d'ajuda per a pagar el lloguer.		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 del Defensor.	Tancat
268/06 388/06 429/06	Fa temps que està a l'atur i no troba feina.		Se l'informa dels canals que pot utilitzar.	Tancat
282/06	Vol canviar de psiquiatre, això li comporta canviar de metge de capçalera, cosa que no vol fer.		Se l'informa de les competències del Defensor. Caldria que ho exposés a Inspecció.	Tancat
285/06	El veí ha fet unes obres que li han provocat desperfectes al seu habitatge, ja s'han reparat, però no està satisfeta de la forma en que ho han fet.		Caldria parlar-ho amb el propietari de la finca, si és difícil arribar a un acord es pot dirigir al Servei de Mediació Comunitària.	Tancat

	QUEIXES/CONSULTES	GESTIÓ/ADREÇADA	ACTUACIÓ/INFORMACIÓ	SITUACIÓ
290/06	Consulta sobre com determinar el sistema per aplicar la quota que ha de pagar cada propietari d'una comunitat		La mateixa comunitat es qui determina la forma de càlcul per la quota. Si algú no paga, es pot interposar una reclamació al jutjat. Depèn de l'import no cal advocat.	Tancat
291/06	Un ciutadà exposa que el seu veí es queixa per les molèsties que li provoca quan la seva filla juga a pilota.		Se l'informa del Servei de Mediació Comunitària.	Tancat
297/06	La Seguretat Social no li ha abonat la despesa d'unes pròtesis que necessita per a caminar.		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 del Defensor.	Tancat
301/06	No li han concedit el canvi de metge que ha demanat.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà. Caldria parlar amb el responsable de l'Àrea Bàsica.	Tancat
303/06	Exposa una situació amb la Delegació d'Hisenda		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà. Es pot dirigir a l'Oficina d'Atenció que es troba a la Delegació d'Hisenda.	Tancat
305/06	No pot donar el vehicle de baixa perquè està embargat pel jutjat. El vehicle no existeix.		Aixecar l'embarg al jutjat corresponent.	Tancat
312/06 366/06 493/06	Queixa pel sistema de transport ambulatori.		Se l'informa de les competències del Defensor. És competència de Cat-Salut. Caldria exposar la seva queixa al Síndic de Greuges de Catalunya. Ho pot fer a través de l'Oficina del Defensor.	Tancat
325/06	Problemes d'insectes i paneroles a l'edifici. Podrien produir-se per la manca de neteja d'uns veïns estrangers.	Servei de Mediació Comunitària.	La Comunitat hauria de parlar amb els veïns, també informar al propietari. Caldria fer escrit al Servei de Salut Pública.	Tancat
327/06	Conflicte amb un veí arran d'unes obres en les qual ha fet una nova entrada des del carrer.		Comprovar si l'actuació correspon a la llicència. Si li causa perjudici caldria assessorar-se amb un advocat.	Tancat
328/06	El seu fill va néixer a Barcelona, el va inscriure al Registre Civil de Mataró. Vol que al DNI consti nascut a Barcelona, al jutjat li han dit que no es pot modificar.		Se l'informa de les competències del Defensor.	Tancat
329/06	Una persona estrangera que viu a Mataró ha detectat que un familiar seu que viu en un altra província pot ser que pateixi maltractaments.		Se l'informa de les competències del Defensor. Cal fer la denúncia.	Tancat

	QUEIXES/CONSULTES	GESTIÓ/ADREÇADA	ACTUACIÓ/INFORMACIÓ	SITUACIÓ
336/06	Havia entregat la documentació al notari per a gestionar una herència El notari s'ha jubilat i la notaria que s'ha quedat el protocol no l'ha informat sobre el termini que tenia per a fer el tràmit. Ara ha passat el termini per fer la declaració i ha de pagar recàrrec.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà. Pot queixar-se al Col·legi de Notaris, també pot exposar a l'Ajuntament la situació en la qual s'ha trobat demanant que a la liquidació de l'impost no se li carregui el % pel retard en fer la declaració.	Tancat
343/06	No està d'acord amb que Hisenda li enviï la seva declaració, que després ha de tornar a fer ja que ha de declarar la pensió que cobra de l'estranger. Considera que no cal que li enviïn.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà. Caldria exposar-ho al Servei d'Atenció al Client de la Delegació d'Hisenda.	Tancat
345/06	Un vehicle ha topat a la façana de l'edifici i ha malmès la canonada de gas, la companyia li reclama el pagament de la reparació. Perquè és l'únic veí que té gas i l'assegurança de la comunitat no ho contempla.		Ha de reclamar a la seva companyia d'assegurances si cobreix l'assessoria jurídica. Pot fer reclamació judicial al responsable.	Tancat
347/06	Una comunitat de veïns no es posa d'acord amb el tema de l'ascensor.	Servei de Mediació Comunitària.	Caldria assessorar-se jurídicament.	Tancat
348/06	Consulta sobre el tema de pensions.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà, caldria platejar-ho a la Tresoreria de la Seguretat Social.	Tancat
355/06	Ha patit un accident en una gasolinera, la companyia asseguradora no l'atén.		Si te contractada l'assessoria jurídica a la pòlissa d'assegurança li podran portar la reclamació civil.	Tancat
373/06	Ha comprat una propietat en un altre municipi, i constata que l'han estafat.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà. Caldria assessorar-se amb un advocat ja que hauria de canalitzar la demanda per via judicial.	Tancat
395/06	Un grup de pares volen fer una proposta sobres els casals d'estiu.	Han de presentar-ho a l'Ajuntament.		Tancat
402/06	Ha pagat una reparació de l'antena comunitària i la comunitat no li abona.	Servei de Mediació Comunitària.	Caldria exposar-ho a la reunió de veïns i reclamar-ho.	Tancat
403/06 516/06 561/06	Considera excessiu l'import dels honoraris d'un advocat/queixa sobre un advocat.	Al Col·legi d'Advocats.	Pot fer-ne arbitratge.	Tancat

	QUEIXES/CONSULTES	GESTIÓ/ADREÇADA	ACTUACIÓ/INFORMACIÓ	SITUACIÓ
409/06	El propietari ha venut la finca on fa 40 anys que viu a lloguer. Diu que li buscaran un altre pis.	Servei d'Orientació Jurídica.	Caldria assessorar-se amb un advocat. Té dret de tanteig o retracte.	Tancat
413/06	Demana on pot obtenir el certificat de matrimoni.	Al Registre Civil.		Tancat
414/06	Arran de la sotrecció del bolso ha hagut de demanar un duplicat del carnet de conduir i s'ha adonat que feia quatre anys que el tenia caducat. L'informen que ha de tornar a passar l'examen. No hi està d'acord.		S'aplica el Reglament General de Conductors, ha de tornar a examinar-se.	Tancat
418/06 581/06	Per les cues que ha de fer un estranger pels tràmits a l'oficina de la delegació del govern.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà. Pot dirigir la seva queixa al Defensor del Pueblo. Se li donen les dades.	Tancat
427/06	Està en tràmit de separació i demana assessorament jurídic.	Servei d'Orientació Jurídica.		Tancat
428/06	El veí ha instal·lat un aparell d'aire condicionat i això li provoca molèsties de soroll.	Servei de Mediació Comunitària.	És una qüestió privada, caldria resoldre-la amistosament, sinó haurà d'anar per la via civil. Se l'informa del Servei de Mediació Comunitària.	Tancat
431/06	Per d'haver deixat de pagar un crèdit ara és troba amb un embargament.	Servei d'Orientació Jurídica.		Tancat
447/06 494/06	Consulta sobre una escriptura.		Caldria assessorar-se amb un advocat.	Tancat
448/06	Té la nacionalitat espanyola però es troba amb moltes dificultats per a obtenir el DNI.		Se l'informen de les competències del Defensor. Caldria disposar de més informació.	Tancat
456/06	Una persona estrangera es queixa del temps que s'està esperant perquè al Registre civil li doni data per casar-se.		Se l'informa de les competències del Defensor. Caldria traslladar la seva queixa al Síndic de Greuges. Se li donen les dades	Tancat
466/06	No li han acceptat les fotos pel DNI perquè porta una cinta ampla al cap.		Les instruccions marquen que s'ha de portar el cap descobert.	Tancat

	QUEIXES/CONSULTES	GESTIÓ/ADREÇADA	ACTUACIÓ/INFORMACIÓ	SITUACIÓ
470/06	La comunitat ha demanat l'ajut per a la rehabilitació de la façana. Un veí vol saber si quan rebin l'ajut s'ha de distribuir entre els veïns.		La Generalitat ingressa l'import en el compte de la comunitat i la mateixa comunitat ha de decidir com distribueix els diners. Però de justificar el destí.	Tancat
471/06	Un tècnic ha reparat una avaria de la TV que repercuteix a la comunitat i ara no li volen abonar la despesa.	Servei d'Orientació Jurídica.		Tancat
473/06	Problemes amb la reparació d'una canonada d'aigua. La companyia asseguradora no se'n vol fer càrrec.		Reclamació via judicial.	Tancat
477/06	Es queixa de l'actuació d'un notari.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà, en tot cas caldria presentar una queixa al Col.legi de Notaris. Se li donen les dades.	Tancat
483/06	Una comunitat ha de rehabilitar una part comuna de l'edifici, el propietari del local no vol col·laborar en la despesa.		La reparació d'un espai comú correspon a tots els titulars de la finca. Si no està d'acord no hi ha més solució que reclamar per la via civil.	Tancat
485/06 502/06	Ha trobat el vehicle malmès/Ha patit un accident declaren el vehicle sinistre total.		Companyia d'assegurances.	Tancat
484/06	Amb motiu de que es feia una càrrega i descàrrega ha sofert una caiguda. Se li trenca el carro de la compra i els que varen provocar l'incident van acceptar de pagar-li la despesa, ara li donen llargues.			Tancat
495/06	Fa de voluntària en una residència per a gent gran. A un usuari se li va desfrenar la cadira i li va fer un tall a la cama amb tant mala fortuna que la varen haver d'operar		Si vol fer alguna reclamació haurà de ser a la propietària de la cadira de rodes.	Tancat
500/06	Ha rebut una notificació de Laude de la Junta Arbitral de Consumo de Aragón.		El laudo es vinculant, equival a una sentència. Pot demanar judicialment la nul·litat.	Tancat
506/06	Una senyora d'un altre municipi exposa la situació en que es troba la seva filla com a conseqüència d'una negligència mèdica.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà. Caldria assessorar-se amb un advocat.	Tancat
523/06	Consulta sobre uns problemes amb els veïns.	Al Servei de Mediació Comunitària.		Tancat

	QUEIXES/CONSULTES	GESTIÓ/ADREÇADA	ACTUACIÓ/INFORMACIÓ	SITUACIÓ
538/06	Una persona demana informació de com pot regularitzar la situació d'un estranger que viu aquí.	Podrà informar-se al Centra d'Acollida		Tancat
543/06	Ha tramitat el certificat de minusvalia pel seu marit. Considera excessiu el temps que ha d'esperar per obtenir-lo.		Se l'informa de les competències del Defensor. Caldria traslladar la seva queixa al Síndic de Greuges. Ho pot fer a través de l'Oficina del Defensor.	Tancat
551/06	És vidu i vol tramitar la pensió de viduïtat, però li falta el DNI de la seva esposa. Està vivint a la Residència de L'ICASS.	Es contacta amb l'assistenta social de la Residència per exposar-li la situació.	Potser caldria fer una gestió a la Policia Nacional.	Tancat
553/06 592/06	Ha patit un accident i li declaren el vehicle sinistre total. No està d'acord.		Pot reclamar fins a un 50 % del valor de la reparació. Pot reclamar el valor venal. Li caldrà advocat.	Tancat
568/06 599/06	Des d'un altre municipi exposen els problemes que tenen amb el subministrament d'aigua.	Agència Catalana de l'Aigua.	Se l'informa de les competències del Defensor.	Tancat
573/06	Problemes amb el veí que utilitza la plaça de parking al costat de la seva.	Al Servei de Mediació Comunitària.		Tancat
582/06	La seva filla té doble nacionalitat i té problemes per incriure-la al llibre de família.		Caldria concretar la seva queixa.	Tancat
588/06	Consulta sobre un tema d'Hisenda	A la Delegació d'Hisenda		Tancat
589/06	Sobre el període i la forma d'elecció dels membres de la Junta de la Comunitat de Propietaris.		Cada comunitat determina la durada i la forma d'elecció dels càrrecs.	Tancat
590/06	Per l'enderroc de la seva finca.		Se l'informa de les competències del Defensor. No aporta informació i com que ja té un advocat se l'informa que és el seu advocat el qui l'ha d'assessorar i fer els tràmits que corresponguin.	Tancat
595/06	Una ciutadana d'un altre municipi exposa que pateix fibromiàlgia, considera que no està ben atesa.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà. Pot presentar queixa al síndic de Greuges de Catalunya, se li faciliten les dades. També les de l'Associació de malalts de fibromiàlgia.	Tancat

	QUEIXES/CONSULTES	GESTIÓ/ADREÇADA	ACTUACIÓ/INFORMACIÓ	SITUACIÓ
596/06	Un ciutadà d'una altre municipi exposa la situació d'una persona estrangera que no té legalitzada la seva situació, amb les dificultats en què es troba perquè pugui ser intervinguda quirurgicament.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà. Caldria exposar-ho als serveis social del seu municipi.	Tancat