

♦

O F I C I N A

DEL DEFENSOR

DEL CIUTADÀ

DE MATARÓ

♦

♦

INFORME ANUAL / 2007

♦

ÍNDIX

1.- PRESENTACIÓ	2
2.- ACTIVITAT DE L'OFICINA DURANT L'ANY 2007	5
3.- ALTRES ACTIVITATS DEL DEFENSOR	11
4.- FÒRUM DE SÍNDICS I DEFENSORS LOCALS	14
5 - RELACIONS AMB EL SÍNDIC	16
6 - CONCLUSIONS	18
7.- EXTRACTE DE LES RESOLUCIONS PER SERVEIS	20
8.- RESPOSTA ALS SUGGERIMENTS PENDENTS	82
9.- CLASSIFICACIÓ DELS EXPEDIENTS	83
10.- EXTRACTE DE LES INTERVENCIONS SENSE EXPEDIENT	84

1.- PRESENTACIÓ

Una vegada més complim amb el deure de presentar l'informe anual de l'Oficina del Defensor del Ciutadà corresponent a l'any 2007.

En aquesta ocasió, més que el contingut de l'informe, el que s'ha de destacar és el fet que amb l'entrada en vigor de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya, l'actuació dels defensors i síndics locals s'ha anat perfilant i concretant fins a quedar plenament determinada.

Només cal rellegir les memòries dels darrers exercicis per adonar-se que l'actuació del Defensor del Ciutadà ha estat dirigida a tramitar i resoldre les queixes presentades pels ciutadans en relació amb l'administració municipal, sempre amb independència, objectivitat i presidides per l'equitat, la lògica i el sentit comú.

Darrerament però, sobretot a partir de l'entrada en vigor de l'Estatut, l'objecte de l'activitat de control del Defensor del Ciutadà, ha quedat plenament concretat en aquella norma, quan recull dins de la secció de "Drets en l'àmbit polític i de l'Administració" del seu títol primer, el dret d'accés als serveis públics i a una bona administració i assumeix la terminologia ja emprada en la Carta Europea de Drets Humans de l'any 2000.

Anteriorment, el dret a una bona administració ja havia aparegut a la nostra legislació de forma indirecta o implícita, com a la Constitució o la a Llei de contractes de l'Estat, per exemple, però no havia estat mai recollit de forma clara i concreta en una norma interna.

De fet, no ha estat fins a l'any 2007 que la jurisprudència, tant de l'Audiència Nacional, com del Tribunal Suprem, s'hi refereixen expressament, en tots els casos en qüestions de procediment administratiu i en valora la motivació de resolucions dictades en aquest àmbit.

Però, l'Estatut d'Autonomia de Catalunya va més enllà de la doctrina judicial per garantir l'efectivitat del dret dels ciutadans a una bona administració quan estableix que la legislació aplicable a cada cas ha de ser interpretada i aplicada en el sentit més favorable perquè sigui del tot efectiva.

Així, els defensors o síndics locals, per la seva proximitat a la ciutadania, la naturalesa, la funció i l'objecte, es converteixen com a institució en una peça insubstituïble en l'aplicació immediata del dret a una bona administració.

Aquest nou plantejament fa necessari fer-ne pedagogia, Podem dir-ne nou dret, adreçat tant a la ciutadania en general, com a la mateixa administració, motiu pel qual em permeto fer-hi una breu referència.

Com a principi rector de l'actuació de les administracions públiques, la bona administració té un abast molt ampli en la mesura que el seu caràcter plural i la força

expansiva poden donar molt de joc a l'hora d'imposar una nova cultura en l'actuació de les administracions públiques i en la seva relació amb els ciutadans.

El contingut d'aquest dret parteix de conceptes com l'ètica, la transparència, l'eficàcia i l'eficiència administrativa, la qualitat, etc, idees aquestes que omplen de contingut les anomenades cartes de serveis, però que al mateix temps exigeixen en la valoració de les prioritats, les expectatives, les preferències o el nivell de satisfacció dels ciutadans.

El principi de la bona administració respon a les concepcions més recents del dret administratiu, caracteritzades per l'intent de superar la visió estrictament formal que legitima l'administració pel simple compliment neutral i objectiu de la norma que li atorga les potestats d'actuació i, d'altra banda, per la voluntat de situar el ciutadà al centre de la preocupació de les normes que ordenen l'activitat administrativa.

La configuració tradicional del dret administratiu parteix de la premissa que la llei predetermina la conducta de l'administració per a cada supòsit i l'administració es limita a executar la llei a través d'actes formalitzats amb l'ajuda de la tècnica jurídica i, en aquest context, el procediment té un paper secundari, ja que no és rellevant el respecte a les regles formals, sinó la legalitat material de la resolució adoptada, sotmesa sempre al control jurisdiccional.

Però aquesta concepció ha entrat en crisi perquè no explica la realitat del dret administratiu actual, ni encaixa amb la concepció del que es creu, que han de ser l'Administració i la Funció administrativa.

Avui l'Administració és una realitat plural i complexa que no pot entendre's dirigida de manera uniforme des de la llei, ja que el ciutadà es col·loca al centre de la preocupació del dret administratiu, i passar de ser administrat a ser ciutadà, imposant a les administracions deures de prestació, cosa que explica el naixement i l'èxit del principi de la bona administració.

Aquest principi exigeix que l'Administració satisfaci de forma eficaç a les necessitats dels ciutadans al servei dels qual ha d'actuar sempre. És per això que ja no n'hi ha prou amb el model anterior basat en una administració jerarquitzada que concep la seva funció com la mera execució d'unes normes prèvies on es defineix l'interès a perseguir.

Administrar bé és una mica més que això, requereix tenir en compte aspectes relatius a l'organització interna, a la forma d'adoptar les resolucions generals i individuals, als criteris per determinar els serveis que s'han de prestar i a les maneres d'actuar per aconseguir que aquests serveis arribin als ciutadans de forma regular i amb la major qualitat possible.

Administrar bé és una mica més que respectar el principi de legalitat.

Aquest principi de la bona administració es converteix en un dret fonamental dels ciutadans amb la Carta Europea de Drets Fonamentals i ara amb l'Estatut d'Autonomia de Catalunya, de tal manera que des de normes superiors s'imposa a l'Administració una forma concreta d'actuar i de donar als ciutadans l'instrument jurídic de reacció per exigir el compliment d'aquell deure.

Així, el fet de disposar de personal suficient, i que aquest actuï segons les regles de l'ètica pública, dins d'una organització transparent i amb uns tràmits procedimentals respectuosos que permetin assolir la millor decisió possible, configuren aquest dret i es transformen en les noves exigències dels ciutadans.

La bona administració s'estableix per a la norma com un dret fonamental, cosa que suposa reconèixer al ciutadà una posició jurídica subjectiva determinada davant el poder públic, però també com a principi rector de l'actuació administrativa, a causa de la construcció jurisprudencial més recent.

Sigui com sigui, el Defensor del Ciutadà té una relació molt estreta tant amb el dret de bona administració com amb el principi de bona administració, ja que la seva missió bàsica és la defensa dels drets fonamentals i les llibertats públiques, per la qual cosa el seu objectiu principal és fer realitat aquest dret, però la seva funció no es limita a això, sinó que és la institució idònia per extreure tota la potencialitat del principi rector de bona administració.

D'alguna forma, la raons que expliquen el naixement del principi de bona administració, són també a la base del naixement dels defensors o síndics.

La crisi d'un model administratiu que és legítima pel mer compliment del principi de legalitat i, que coherentment és controlada nomès pel poder judicial, justifica la introducció de noves formes de control que permetin corregir aquelles disfuncions administratives no susceptibles de ser-ho per via judicial.

En resum, l'àmbit d'actuació dels síndics o defensors el constitueixen aquelles actuacions o decisions que, tot i ser conformes a dret, donen lloc a reclamacions justificades dels ciutadans, cosa que assoleix la màxima importància quan és tracta de l'Administració local, la més propera al ciutadà, amb les quals genera una relació constant i directa.

De fet, el nostre Ajuntament va subscriure la Carta de Drets Humans a la ciutat, on ja es feia referència a aquest principi de bona administració, i es va decidir també implantar-hi també la institució del Defensor del Ciutadà, per fer-lo efectiu.

I aquest és el nostre objectiu.

Mataró, abril 2008

2.- ACTIVITAT DE L'OFICINA DURANT L'ANY 2007

Segons resulta dels següents quadres estadístics, durant l'any 2007 s'han realitzat un total de 818 intervencions, majoritàriament de caràcter presencial, com sempre, el que representa una petita disminució del 5 % respecte de l'any anterior, però es manté el nivell d'atenció prestada per l'Oficina.

Intervencions	any 2003	%	any 2004	%	any 2005	%	any 2006	%	any 2007	%
correu	5	0,67	2	0,28	4	0,48	4	0,46	2	0,24
e-mail	43	5,73	44	6,07	68	8,15	86	9,98	74	9,05
fax	12	1,6	7	0,97	2	0,24	1	0,12	3	0,37
presencial	561	74,7	543	74,9	620	74,58	643	74,59	643	78,61
telèfon	126	16,78	129	17,79	136	16,31	128	14,85	95	11,61
d'ofici	4	0,53	0	0	2	0,24	0	0	1	0,12
Total	751		725		832		862		818	

Respecte als motius de les intervencions, en general, es manté com en els anys anteriors. Les consultes i les queixes sobre serveis de l'Ajuntament són majoritàries. Percentatge que es reflecteix en la següent classificació.

Motiu de la intervenció	any 2003	%	any 2004	%	any 2005	%	any 2006	%	any 2007	%
consultes expedient presentació queixa	175	23,30	152	20,97	171	20,55	172	19,95	137	16,73
consultes/queixes sobre serveis de l'Ajuntament	361	48,07	375	51,72	432	51,92	453	52,55	450	55,01
temes diversos	124	16,51	109	15,03	126	15,14	143	16,59	148	18,09
expedients de queixa	91	12,12	89	12,28	103	12,38	94	10,90	83	10,15
Total	751		725		832		862		818	

Es manté la forma utilitzada per a la presentació de les queixes, han augmentat el nombre de les presentades per correu electrònic.

Recepció queixes	any 2003	%	any 2004	%	any 2005	%	any 2006	%	any 2007	%
correu	3	3,3	1	1,12	3	2,91	2	2,13	4	4,82
e-mail	9	9,89	16	17,98	15	14,56	16	17,02	23	27,71
fax	5	5,49	6	6,74	3	2,91	0	0	5	6,02
presencial	68	74,73	66	74,01	79	76,7	76	80,85	49	59,04
telèfon	2	2,2	0	0	1	0,97	0	0	0	0
d'ofici	4	4,4	0	0	2	1,94	0	0	2	2,41
Total	91		89		103		94		83	

Les intervencions que no han donat lloc a un expedient de queixa, relacionades detalladament a partir de la pàgina 84, s'exposen, classificades per temàtiques, en el següent quadre.

Queixes/consultes que no han generat expedient						
	2002	2003	2004	2005	2006	2007
presidència	0	0	0	0	1	0
participació ciutadana	2	1	1	0	0	1
impostos i taxes	9	12	11	12	13	8
embarg	2	5	3	5	4	2
arxiu municipal	0	0	1	0	0	0
reclamació patrimonial	9	10	6	6	8	9
padró	2	8	2	1	0	0
atenció al ciutadà	0	0	0	1	7	6
sit	0	0	0	0	1	0
recursos humans	2	3	0	3	1	2
denúncies trànsit i altres	35	36	62	55	53	67
actuació policia local	7	6	6	11	11	6
inseguretat a la via pública	2	3	1	2	5	4
molèsties activitats/licències	15	31	37	37	34	19
antenes telefonia mòbil	2	0	0	0	2	3
elements urbans i senyalització	24	10	11	15	17	9
urbanisme	0	4	3	2	3	2
obres i manteniment via pública	19	21	22	8	10	7
reidus i neteja	7	4	13	12	12	10
cementiri	2	0	5	0	1	3
serveis socials	14	15	6	16	15	18
salut pública i consum	154	164	157	220	230	245
animals	6	9	11	9	1	7
carnet blau	5	1	6	2	0	0
procediment	0	2	0	0	0	0
institut municipal d'educació	2	1	1	2	8	6
patronat municipal d'esports	0	0	0	1	2	2
patronat municipal de cultura	0	0	0	0	2	2
impem	2	1	0	2	3	0
cia d'aigua	3	6	5	7	2	5
transport públic	2	2	3	1	0	1
habitatge	11	6	2	2	7	6
temes jurídics	18	26	22	13	12	16
veïns	48	34	24	24	21	26
altres administracions	31	20	22	25	31	34
diversos	31	44	41	64	79	72
Total	466	485	484	558	596	598

S'han obert nou expedients de queixa menys que durant l'any 2006 i d'aquests un 16 % no han estat finalment admeses a tràmit. Hem de valorar negativament aquesta disminució en el nombre de queixes presentades, ja que s'ha de tenir en compte que en l'anterior informe també es va fer palès una altre disminució similar en percentatge.

Es difícil determinar la causa o origen d'aquesta disminució, perquè pot obeir a motius conjunturals o d'altre mena, però sembla que la manca de creixement podria venir motivat per un desconeixement de l'existència d'aquest servei, pel que cal replantejar la publicitat i divulgació que es fa de l'Oficina del Defensor del Ciutadà.

Queixes admeses/no admeses	any 2003	%	any 2004	%	any 2005	%	any 2006	%	any 2007	%
admeses	72	79,12	79	88,76	77	74,76	64	68,09	64	77,11
no admeses	14	15,38	8	8,99	21	20,93	24	25,53	12	14,46
tramitada										
síndic	1	1,1	2	2,25	3	2,91	6	6,38	5	6,02
d'ofici	4	4,4	0	0	2	1,94	0	0	2	2,41
Total	91		89		103		94		83	

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

Queixes per barris	any 2003	%	any 2004	%	any 2005	%	any 2006	%	any 2007	%
Centre	5	5,49	4	4,49	4	3,88	5	5,32	3	3,61
Eixample	35	38,46	23	25,84	31	30,1	39	41,49	30	36,14
Palau-Escorxador	2	2,20	3	3,37	0	0	6	6,38	0	0
Rocafonda	2	2,20	8	8,99	5	4,85	5	5,32	10	12,05
Vista Alegre	5	5,49	4	4,49	4	3,88	2	2,13	2	2,41
Molins-Torner	3	3,30	3	3,37	7	6,8	3	3,16	4	4,82
Círrera	7	7,69	9	10,11	10	9,71	6	6,38	4	4,82
La Llàntia	3	3,30	2	2,25	2	1,94	0	0	2	2,41
Cerdanyola Nord	4	4,40	5	5,62	8	7,77	4	4,26	4	4,82
Cerdanyola Sud	6	6,59	3	3,37	8	7,77	8	8,52	4	4,82
Peramàs	2	2,20	5	5,62	4	3,88	3	3,20	0	0,00
Pla d'en Boet	2	2,20	3	3,37	1	0,97	3	3,20	6	7,23
Altres	15	16,48	17	19,10	19	18,45	10	10,64	14	16,87
Total	91		89		103		94		83	

La classificació dels expedients de queixa segons el servei al que afecten i el tipus de qüestió que plantegen, han sofert el darrer any una notable variació pel que fa al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública, s'han presentat (23) queixes que l'any 2006, sent se totes maneres la queixa més habitual

Classificació dels expedients de queixa per servei i temàtica		any 2003	any 2004	any 2005	any 2006	any 2007
Presidència	tractament/tramit expedient				1	1
Participació Ciutadana	atenció al ciutadà			1	1	
Ingressos	impostos i taxes	2	2	3	2	2
	manca de resposta	2		1		
Gestió Econòmica	equipament municipal	1				
Atenció Ciutadana	informació	1		3		1
	manca de resposta				1	1
Secretaria	reclamació patrimonial	2	1		2	1
Sistemes d'informació i telecomunicació	empadronament			1		2
	tracte					1
OGT	notificacions	6	3	7	1	3
	manca de resposta	12	9	5		4
	denúncia per càmera					1
Jurídico-Administratiu de Via Pública	desestimació al·legacions					
	denuncies de trànsit/ordenaça de civisme	20	26	35	36	18
	manca de resposta/informació		2	1		1
	senyalitzacions	3	2	10	3	3
Mobilitat	animals transport públic					1
Gintra	informació				1	
	manca de resposta	1				
	curs educació viària	2	2			1
	vehICLES abandonats/desguàs	1	1	1		1
Policia local	tracte agent/atenció ciutadà	4	4	3	3	5
Protecció civil				1		
	molèsties activitat/obres	14	7	10	13	7
Medi Ambient i Sostenibilitat	antenes telefonia mòbil				1	2
	llicències	6	5	6	1	1
	manca de resposta	1				1
Obres	obra pública		1	1	1	1
Urbanisme	manca de resposta		1			
	manca de resposta		1		1	
	obres/elements urbans		1	5		2
Manteniment i Serveis Municipals	neteja/brossa	3	4	1	3	2
	denúncia per l'ordenaça de residuus				3	2
	manca de resposta/atenció	1	2	1	2	4
	gent gran			1	1	2
Benestar Social, Salut i Consum	mercat pilar			1		
	animals		2		1	
	no adjudicat/canvi centre		2	1	3	3
IME	baremació				1	
PMC		2	3	1	4	2
PME			1			1
IMPEM					2	
Pumsa			3			
Aigües Mataró		1				1
Mataró Bus		2				1
Altres		4	4	3	7	4
Total		91	89	103	94	83

Les queixes admeses s'han estimades quasi en un 53%

Resolucions	any 2003	%	any 2004	%	any 2005	%	any 2006	%	any 2007	%
estimades	39	53,42	28	41,18	32	54,24	30	58,82	28	52,83
desestimades	34	46,58	40	58,82	27	45,76	21	41,18	25	47,17
Total	73		68		59		51		53	

Aquestes resolucions han generat 22 suggeriments, 5 recordatoris i 4 recomanacions.

	any 2003	any 2004	any 2005	any 2006	any 2007
recordatoris	15	4	2	9	5
recomanacions	3	0	2	3	4
suggeriments	43	39	38	21	22

Els suggeriments han estat només acceptats en un 59 %, que si be implica un augment percentual respecte de l'any 2006, no arriba al nivell d'acceptació dels anys anteriors.

Resposta suggeriment	any 2003	%	any 2004	%	any 2005	%	any 2006	%	any 2007	%
acceptat	27	69,23	28	65,12	22	62,86	11	36,67	13	59,09
no acceptat	12	30,77	15	34,88	13	37,14	19	63,33	9	40,91
Total	39		43		35		30		22	

Per acabar, s'ha de fer constar que la tramitació de la majoria dels expedients ha durat més de 60 dies, un 20 % ha durat menys de dos mesos i un 14 % menys d'un mes, no acabem encara de trobar la manera d'estabilitzar aquesta durada i aconseguir l'objectiu inicial de tramitar i resoldre una queixa en el termini d'un mes, encara que s'ha de tenir en compte que aquest termini transcorre des del dia que es rep la queixa a l'Oficina, fins que es dicta la resolució final, pel que inclou també el temps que és tarda en rebre la informació per part dels serveis afectats. De fet, més de dos mesos és també el temps que transcorre fins a rebre la majoria de respostes als suggeriments.

Durada tramitació de les queixes	any 2003	%	any 2004	%	any 2005	%	any 2006	%	any 2007	%
menys 10 dies	4	4,49	0	0	3	2,91	5	5,68	5	6,02
entre 10 i 29 dies	17	19,1	10	10,87	14	13,59	6	6,82	11	13,25
entre 30 i 60 dies	20	22,47	22	23,91	28	27,18	32	36,36	16	19,28
més de 60 dies	48	53,93	60	65,22	58	56,31	45	51,14	51	61,45
Total	89		92		103		88		83	

Temps de resposta als suggeriments	any 2003	%	any 2004	%	any 2005	%	any 2006	%	any 2007	%
menys de 10 dies	3	7,69	0	0	2	5,71	0	0	2	9,52
entre 10 i 29 dies	14	35,90	11	26,83	4	11,43	4	13,33	6	28,57
entre 30 i 60 dies	9	23,08	13	31,71	3	8,57	11	36,67	6	28,57
més de 60 dies	13	33,33	17	41,46	26	74,29	15	50,00	7	33,33
Total	39		41		35		30		21	

3.- ALTRES ACTIVITATS DEL DEFENSOR DEL CIUTADÀ

1.- Actes Institucionals

Assistència a la presentació del llibre **Mataró. ciutat diversa. Idees i projectes de renovació d'un centre urbà**, de l'arquitecte Manuel de Torres i Capell.

Assistència al Col·legi d'Advocats a la presentació dels sistema per formular queixes al Síndic de Greuges de Catalunya per videoconferència des de 10 ciutats de Catalunya.

IX Trobada assemblea de Síndics i Defensors Locals a Figueres, on va tenir lloc la renovació de la Junta de Govern la qual ha quedat de la següent manera:

President - Carles Dalmau, Síndic Municipal de Greuges de Sant Boi,

Vicepresident - Josep Escartín, Síndic Municipal de Sabadell,

Secretari - Francisco Amaya Moreno, Síndic Personer de Mollet.

Tresorer - Joaquim Mustarós, Defensor del Vilatà-Vilatana d'Argentona.

Vocal Josep Ginés Badia, Defensor del Ciutadà de Lleida.

Vocal Fernando Oteros Salas, Defensor de la ciutadania de Santa Coloma de Gramenet.

Vocal Jordi Puigderrajols Coll, Defensor del Ciutadà de Mataró

Vocal Armand Soler Alcaraz, Síndic Defensor de la ciutadania de Badalona.

Vocal M. Glòria Valeri Ferret, Síndica Municipal de Vilafranca del Penedés.

Administrador - Joan Antoni Martínez Prat.

Assistència a la inauguració de l'exposició "*Gràcies. Fem un bon equip. Exposició sobre civisme*".

Assistència de la presentació al Ple de la memòria de 2006 del Síndic Municipal de Greuges de Sabadell Sr. Josep Escatin Laurito.

Assistència a la inauguració del Centre d'Informació i Recursos per a les Dones.

Assistència a la presentació de l'informe anual del síndic de greuges de Catalunya Sr. Rafael Ribó al Parlament de Catalunya.

Assistència a la presentació del llibre *Posant portes a la mar. Muralles i defensa al Mataró dels segles XVI-XIX*, de Joan Giménez i Blasco.

Assistència a l'acte de celebració del **Dia de les Esquadres**, a la comissaria de Mossos d'Esquadra de l'ABP Mataró.

Presentació al Ple de l'Informe corresponent a l'any 2006.

Assistència a la celebració del Dia de la Policia Local de Mataró.

Assistència a la Jornada de formació a Barcelona convocada pel Síndic de Greuges de Catalunya:

Aquesta jornada de treball conjunt per tal d'aprofundir en diverses temàtiques i qüestions d'interès comú, s'enmarca dins dels convenis de col·laboració signats entre el Síndic de Greuges de Catalunya i els síndics i defensors locals.

Assistència a la Conferència - Debat "*El paper dels Síndics a Europa*" a Vilafranca del Penedès, en el marc de la VII Setmana d'Europa als Municipis Catalans. Intervenien el Sr. Henrique Nascimento Provedor de Justícia de Portugal, el Sr. Rafael Ribó Síndic de Greuges de Catalunya el Sr. Javier Otaola Síndico-Defensor Vecinal de Vitòria-Gazteiz i la Sra. Anna Terrón Secretària per la UE de la Generalitat de Catalunya, la Sra. Glòria Valeri, Síndica de -greuges de Vilafranca i el Sr. Marcel Esteve Alcalde de Vilafranca del Penedès

Assistència a la conferència debat Llei de la dependència, per la Sra. Esperança Esteve, diputada per Barcelona al Congrés dels diputats, portaveu adjunta de la Comissió d'assumptes socials, vocal de la Comissió al Senat.

Assistència a la constitució del nou Ajuntament.

Assistència al VI Fòrum de Drets Ciutadans: I "Entitats socials i Defensorias" II "Opinió pública, derechos i Defensorias"

Assistència a la jornada organitzada per la Síndica de Greuges de Barcelona senyora Pilar Malla Escofet, sobre la Bona administració i administració local, al Palau Centelles de Barcelona.

En les jornades s'ha presentat l'informe "**El dret a una bona administració**" que ha elaborat el doctor Joaquín Tornos, catedràtic de Dret Administratiu de la Universitat de Barcelona i expresident del Consell Consultiu de la Generalitat de Catalunya.

Organització a Mataró de les *II Jornades de formació dels síndics, síndiques, defensors i defensores locals de Catalunya*, que es varen realitzar al Centre Cívic del Pla d'en Boet.

2.- Sessions de Treball

Diverses reunions de treball amb el cap del Servei de Ciutat Sostenible, el cap del Servei Jurídic Administratiu de Via Pública, i el Conseller Delegat d'Ensenyament.

Presentació de l'informe corresponent a l'any 2006 a la Junta de Portaveus.

Diverses reunions de treball de la Junta directiva del Fòrum de Síndics Síndiques, Defensor i Defensores locals de Catalunya, a Santa Coloma de Gramenet.

Sessió informativa amb les sindicatures de la província de Barcelona a Sabadell. La Sindicatura de Sabadell va acollir una sessió informativa amb els síndics i síndiques de la província de Barcelona. En aquesta sessió la Junta directiva va informar de l'evolució de diverses qüestions del Pla de Treball aprovat a l'assemblea de Figueres.

2.- Sessions Informatives

Visita del Síndic d'Arenys de Munt Sr. Elies Surroca. Se li facilita informació sobre la creació i funcionament de l'Oficina del Defensor del Ciutadà de Mataró.

Entrevista per la revista *Va de compres*.

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

Participació en el programa de Mataró Ràdio "La veu dels barris", convidat per la Federació d'Associacions de Veïns.

Difusió de l'article "*Pensa global actua local*" publicat pel Fòrum de Síndics, síndiques, defensors i defensores locals de Catalunya en motiu de la commemoració del Dia de la Declaració Universal dels Drets Humans.

Participació periòdica en el programa magazine de Mataró Ràdio "*Viu la vida*"

4.- FÒRUM DE SÍNDICS, SINDIQUES, DEFENSORS I DEFENSORES LOCALS

El 25 i 26 d'octubre es van celebrar al Centre Cívic del Pla d'en Boet les II Jornades de Formació dels Síndics Locals de Catalunya, amb més de 80 assistents, la meitat dels quals eren síndics de greuges i defensors locals i personal a càrrec seu, organitzades pel FòrumSD i amb el suport de l'Ajuntament de Mataró, la Diputació de Barcelona i el Síndic de Greuges de Catalunya.

La primera sessió va analitzar, des d'un vessant tècnic, normatiu i de procediment administratiu, les dificultats que comporta equilibrar en les actuacions quotidianes la presumpció de veracitat dels agents dels cossos de seguretat, amb la presumpció d'innocència de la ciutadania. La Sra. Àngels de Palma, professora de Dret Administratiu de la UB, el Sr. Josep Maria Domínguez, cap de la Oficina d'Atenció al Ciutadà, i el Sr. Joan C. Cassou, agent de la policia local de Sant Boi de Llobregat, ponents d'aquesta sessió van poder contrastar tots aquests elements en les exposicions i en el debat posterior obert amb els assistents.

La segona sessió va consistir en una taula rodona moderada pel periodista Emmanuel Cuyàs. La taula va comptar amb la participació de Joan Delort, secretari de Seguretat de la Generalitat de Catalunya, la Sra. Victòria Camps, doctora en Filosofia i el Sr. David Bondia, director de l'Institut de Drets Humans de Catalunya, i va fer palesa la interrelació constant de la seguretat, el civisme i els drets en un model de relació social que persegueix l'equilibri just per garantir la convivència

La tercera sessió, a càrrec del Sr. J. Antoni Martínez, administrador del FòrumSD, es va exposar la realitat i possibilitats que ofereix el web corporatiu del FòrumSD com a eina que facilita i permet compartir i crear coneixement mitjançant el treball en xarxa i la relació constant entre les sindicatures.

La quarta sessió reservada a les antenes de telefonia va posar de manifest com les normatives actuals i els coneixements tècnics i científics no aconsegueixen donar una resposta única i tranquilitzadora a la preocupació ciutadana cada cop més emergent i exigent. Els ponents d'aquesta sessió, la Sra. Joana Ricardo, adjunta a Secretaria de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, i el Sr. Daniel Ruíz, assessor del Síndic de Greuges de Catalunya van exposar en les seves comunicacions totes aquestes qüestions.

La quinta i última sessió d'aquestes jornades va comptar amb les ponències del Sr. Marino Villa, adjunt a la Síndica de Greuges de Barcelona i la Sra. Mercè Bassedas, assessora de la Síndica de Greuges de Barcelona. El Sr. M. Villa va presentar les novetats de la Llei de Serveis Socials aprovada pel Parlament. També es va centrar en les perspectives de futur que les novetats normatives obren respecte dos col·lectius d'especial interès: la infància i les persones dependents. La Sra. M. Bassedas va exposar un recull de les queixes rebudes a la Sindicatura de Barcelona.

Hem d'agrair al FòrumSD haver-nos donat l'oportunitat de ser els amfitrions d'aquestes II Jornades i, molt especialment al personal del centre cívic del Pla d'en Boet i a l'Ajuntament de Mataró el suport incondicional prestat que, sens dubte, va permetre que aquesta trobada fos qualificada per tots els assistents com a molt interessant i profitosa.

5.- SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA

Dins de l'àmbit del conveni signat, la col·laboració i coordinació entre les dues institucions han estat del tot satisfactòries.

En relació amb l'Ajuntament de Mataró, el Síndic de Greuges de Catalunya ha tramitat durant l'any 2007, tres consultes i catorze queixes, de les quals cinc s'han tramitat amb la intervenció d'aquest Defensor del Ciutadà, mentre que una encara s'està tramitant.

El ciutadà és el qui escull l'ens que vol que li tramiti la queixa i, en algunes ocasions, aquesta s'ha presentat a les dues institucions, bé sigui al mateix temps, bé sigui successivament, per veure si s'obté una resolució més favorable, però per evitar aquestes duplicitats, han estat efectives les mesures de control implantades.

Ja hem manifestat en diverses ocasions el respecte que sentim vers el Síndic de Greuges de Catalunya. La difusió i l'impuls experimentats en la darrera època han estat considerables, per la qual cosa cal felicitar la Institució.

Durant l'any 2007, el Síndic de Greuges de Catalunya ha tramitat un total de 16.399 consultes i 5.299 expedients de queixa, 858 del quals, que representa un 5,68 % es refereixen a la comarca del Maresme.

Concretament, en relació Mataró, s'han tramitat 98 consultes i 58 queixes, per la qual cosa la ratio es manté en una consulta per cada 500/1.000 habitants, i una queixa per cada 1.000/2.000 habitants. D'aquestes, com hem dit, catorze es refereixen a l'Ajuntament de Mataró.

Hem de recordar que no totes les activitats, els serveis i les resolucions o decisions de l'Ajuntament de Mataró poden ser objecte de control per part del Defensor del Ciutadà, ja que la nostra supervisió només es pot referir a les competències que li són pròpies.

En comparació amb les dades de la nostra Oficina, la ratio de queixes es manté igual, una per cada 1000/2000 habitants, però augmenta la de les consultes que es manté en una per cada 1/1000, el que s'explica fàcilment per la proximitat.

L'activitat del Síndic de Greuges de Catalunya, respecte del procediment administratiu, s'ha referit principalment a la manca de resposta, al silenci administratiu com a contrari a la bona administració, a la utilització d'informació, a l'accés a documents públics, al padró i a la coacció administrativa.

En aquest sentit, resulten molt interessants els criteris del Síndic relatius al fet que l'abonament d'una sanció amb bonificació no justifica la finalització del procediment, que el principi d'innocència constitucional és d'aplicació directa o que la presumpció de veracitat comporta igualment una obligació de prova de càrrec.

Pel que fa a la qüestió de les antenes de telefonia mòbil, el Síndic parteix de la manca de consens científic i del fet que la seva activitat de supervisió no te caire tècnic, per aixó no es pot arrengrer en una opinió o en una altra, motiu pel qual el seu objectiu es vetllar per l'aplicació de la legalitat vigent, oferir la màxima informació al ciutadans, procurar la intervenció dels afectats i controlar la correcta gestió i l'aplicació de criteris de bona administració.

Durant l'any 2007 el Síndic de Greuges de Catalunya, ha presentat els informe extraordinaris següents:

- Convivència i conflictes als centres educatius.
- Contaminació acústica
- El dret a l'habitatge
- L'escolarització de 0 a 3 anys a Catalunya. (en tràmit parlamentari)
- Comparatiu dels sistemes penitenciaris europeus i català.
- Assetjament psicològic en l'àmbit de les administracions públiques.
- Protecció social dels treballadors autònoms.

Igualment, en el capítol de formació, hem d'agrair al Síndic de Greuges de Catalunya l'esforç fet per reforçar els coneixements dels defensors i síndics locals, no només amb l'aplicació del conveni que tenim signat, sinó també per l'organització de la Jornada de Formació, referida en aquesta ocasió a la responsabilitat patrimonial i la contaminació acústica, o l'organització conjunta amb la Síndica de Barcelona d'una jornada de treball.

Per acabar, hem de fer constar la gratitud per la participació del Síndic a la Jornada de Formació organitzada pel Fòrum SD a la nostra ciutat.

6.- CONCLUSIONS

A partir del que s'ha exposat tant en la presentació inicial, respecte del que representa el nou dret a una bona administració, com del que resulta de l'activitat de l'Oficina, sembla clar que cal replantejar i impulsar de nou la difusió i la divulgació de la Institució del Defensor del Ciutadà a Mataró, amb una doble direcció, tant externa, dirigida als ciutadans en general, com interna, de cara al personal de l'Ajuntament, amb la finalitat de donar a conèixer què és, què fa i per a què serveix el Defensor.

Pel que fa a la ciutadania, sembla que no són suficients les xerrades, articles, tríptics, intervencions radiofòniques, les assistències a actes, ni la pròpia activitat de l'Oficina perquè els ciutadans coneguin prou la institució a la qual es dirigeixin per presentar les seves queixes.

D'alguna manera, encara es confon el Defensor del Ciutadà amb l'Ajuntament, cosa que vol dir que, en realitat, no es confia prou el resultat positiu de les reclamacions o queixes, per la qual cosa s'ha de lluitar contra aquest desencís.

El percentatge d'intervencions és similar al d'altres oficines i fins i tot al del Síndic de Greuges de Catalunya, igual que la proporció del nombre de queixes respecte del nombre d'habitants, crec que és necessari treballar en aquest sentit perquè quan hi hagi disconformitat, el fet d'acudir al Defensor del Ciutadà sigui una acció normal dins de l'activitat administrativa més habitual, perquè els actes administratius no estan només sotmesos al control judicial, sinó que hi han altres mecanismes amb aquesta finalitat.

En l'àmbit intern, respecte del personal de l'Ajuntament i amb contingut més tècnic i especialitzat, cal fer pedagogia del que comporta i implica, com a subjectes passius, el dret a una bona administració dels ciutadans, i s'ha d'assumir que no n'hi ha prou amb l'estricta compliment de la legalitat, ja que la llei admet sempre interpretacions diverses i cal actuar per aconseguir la millor resolució possible per al ciutadà. Encara hi ha qui creu que el Defensor del Ciutadà no hauria d'existir com a òrgan de control i que no li hauria d'estar permès fer suggeriments, quan encara costen d'assumir-ne i integrar-ne les recomanacions.

L'objectiu seria aconseguir la màxima eficàcia i eficiència tant dels recursos destinats a l'Oficina com de l'activitat administrativa municipal i establir com a normal i habitual l'accés a un dels canals establerts de participació ciutadana, que permet incidir de forma directa en l'activitat municipal, mentre els ciutadans prenen consciència que presentar queixes i reclamacions és positiu, i que val la pena fer-les i, el personal de l'Ajuntament és conscient, que aquestes queixes i reclamacions ajuden a millorar els serveis prestats als ciutadans.

Fins i tot crec que aquest replantejament es podria portar a terme a través de les indicacions que puguin ser fetes per persones especialistes en la difusió i el màrqueting d'activitats.

No oblidem, però que les queixes les presenten aquells ciutadans que estan disconformes amb una determinada actuació o decisió administrativa i que difícilment recorreran a la via jurisdiccional, sigui per cost o per incomoditat, per fer valer la seva raó. Per aquest motiu si desconeixen l'existència del Defensor del Ciutadà i no se'ls informa que de poden presentar-hi una reclamació, queixa o consulta, la seva disconformitat o protesta queda oculta. Per tant, no serà possible corregir una disfunció o millorar un servei i, per altra banda, la inexistència de queixes no permetrà tampoc a l'Administració detectar les anomalies i posar-hi solució.

7.- EXTRACTE DE LES RESOLUCIONS PER SERVEIS

	Pàgina
- Presidència	21
- Ingressos	22
- Secretaria General	24
- Atenció al Ciutadà	26
- Informació de Base	27
- Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona	29
- Jurídic Administratiu de Via Pública	32
- Policia Local	45
- Mobilitat	49
- Medi Ambient i Sostenibilitat	52
- Obres	62
- Manteniment i Serveis	64
- Benestar Social,	69
- Salut Pública i Consum	71
- Institut Municipal d'Educació	73
- Patronat Municipal d'Esports	75
- Patronat Municipal de Cultura	76
- Mataró Bus	78
- Aigües de Mataró SA.	79
- Varis	80

PRESIDÈNCIA

1 expedient de queixa	1 queixa admesa
	1 pendent de resoldre

Exp. : 78/07

Es rep per correu electrònic una queixa sobre la manca d'informació i la duració en la tramitació de l'expedient iniciat pel nomenament de fill adoptiu de la ciutat.

Pendent de resoldre per estar l'expedient administratiu en tràmit.

INGRESSOS

2 expedients de queixa	2 queixes admeses
resolució queixes admeses	1 estima amb un recordatori i un suggeriment acceptat. 1 desestimada

Exp. : 33/07

Queixa respecte a la que considera incorrecte informació rebuda per a la tramitació de l'exempció de l'impost de vehicles de tracció mecànica.

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

Es centra la queixa de la ciutadana en el fet que està afectada per una mobilitat reduïda del 55% i 9 punts de barem, motiu pel qual quan es compra un vehicle, la seva mare va a l'Ajuntament per tramitar l'exempció de l'impost del vehicle, i l'informen que mentre no tingui carnet de conduir no ho pot sol·licitar. Al mes de febrer, quan ja disposa d'aquest document, la sol·licita i li es denegada per l'anualitat 2007.

De la informació rebuda del Servei d'Ingressos en resulta que la sol·licitud de la ciutadana s'ha tramitat correctament, aplicant rigorosament la normativa vigent, motiu pel qual no podem dir res al fet que s'hagin desestimat tant la petició d'exempció per aquest any, com el recurs de reposició.

Igualment, s'ha demandat a l'OFIAC si constava l'atenció prestada a la ciutadana el mes de desembre, i la resposta ha estat negativa.

Certament, en la documentació que presenta la ciutadana consta que adquireix el vehicle el 12 de desembre de 2006, cosa que justificaria que la mare de la promotora es dirigís a l'Ajuntament per presentar la sol·licitud d'exempció, però el que no s'entén és que la persona que la va atendre, primer, no l'informés correctament, ja que el carnet de conduir no és un element necessari per l'exempció de l'impost i, segon, no li agafés la sol·licitud, ja que la manca d'un document es pot corregir i la Llei fixa un termini per poder fer-ho.

Pels motius exposats s'ha d'estimar la queixa, tot i que l'expedient d'exempció s'ha tramitat correctament, perquè la data d'adquisició del vehicle i les manifestacions de la mare de la interessada ens permeten presumir que no se li va donar una correcta informació i que la sol·licitud hauria pogut ser admesa abans de finalitzar l'any fiscal.

Per això, s'ha de **RECORDAR** al Servei d'Atenció al Ciutadà, en primer lloc, la necessitat que la informació que es facilita als ciutadans sigui el màxim d'acurada i totalment exacta i, en segon lloc, la conveniència que les sol·licituds dels ciutadans siguin recollides encara que falti un document, ja que la Llei ja fixa el termini per poder corregir els defectes formals i les mancances.

Igualment, ens permetem, ateses les circumstàncies especials d'aquest cas **SUGGERIR** al Servei d'Ingressos que, valori la possibilitat de considerar l'existència de la informació defectuosa atesa la possibilitat de presentació de la sol·licitud de finalitzar l'any fiscal, i estimar la petició d'exempció formulada.

**El Servei d'Ingressos no accepta el suggeriment.
Posteriorment es decideix retornar l'import.**

Exp. : 34/07

Queixa en relació a la desestimació de la seva petició de devolució de l'Impost de Vehicles de Tracció Mecànica.

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

Es queixa el ciutadà que s'ha desestimat la seva petició de devolució, o exempció, tot i que el 31 de desembre de 2006 li varen robar el seu vehicle de la via pública, una vegada recuperat, com que havia estat indemnitzat per la seva asseguradora, va haver de cedir-lo a aquesta el 31 de gener de 2007, constant inscrita la baixa temporal a la Prefectura de Trànsit i que mentre constava com a robat, el vehicle va ser denunciat diverses vegades per infraccions d'estacionament.

De la informació rebuda en resulta que la petició inicial de devolució es va estimar parcialment, girant-li una nova liquidació només pel primer trimestre de l'any, criteri que es va mantenir al resoldre el recurs de reposició que, va ser desestimat completament.

Certament, s'ha de comprendre el punt de vista del senyor J.L.C., però tal com defensa el Servei d'Ingressos, la normativa vigent no permet accedir a la petició del ciutadà, més enllà de girar una liquidació pel primer trimestre, a l'acreditar que durant el segon, el vehicle ja estava de baixa, tenint en compte que l'impost es merita el primer dia de cada exercici.

No creiem que tingui rellevància en aquest expedient, el fet de l'existència de denúncies de trànsit abans de ser recuperat el vehicle, perquè això ja és objecte d'un altre expedient, i en l'àmbit tributari el termini de meritació determina l'import del pagament.

En aquest sentit hem de desestimar la queixa, però creiem igualment que el pagament de l'impost liquidat, podria correspondre a qui fos el titular del vehicle, cosa que s'hauria d'assessorar jurídicament per valorar la procedència de reclamar-lo a la companyia asseguradora, destinatària final del turisme a partir de la data de la cessió.

SECRETARIA GENERAL

2 expedients de queixa	2 queixes admeses
resolució queixes admeses	1 desestimada 1 estimada amb un recordatori

Exp. : 20/07

Queixa referent a la tramitació de l'expedient de reclamació patrimonial per caiguda a la via pública.

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

Segons la informació rebuda, l'expedient s'inicia per una primera instància, on la ciutadana demana la reparació del paviment i una indemnització pel dany sofert. Seguidament, una vegada requerida, la Sra. R.B.B. formalitza la seva reclamació, amb l'assessorament d'un advocat.

Obtingut el corresponent informe del Servei de Manteniment, en el qual consta que en la inspecció del lloc de la caiguda no es detecta cap desnivell anormal i s'informa que no s'ha fet cap reparació, es practica la prova testifical i documental (fotos) proposada per la ciutadana i s'emet l'informe jurídic preceptiu en el qual es proposa la desestimació de la reclamació.

Finalment, el 31 de gener de 2007 es dicta Decret en el qual s'acullen les consideracions de l'informe jurídic i es desestima la reclamació, al considerar que l'informe del Servei de Manteniment acredita la inexistència de cap forat i que en les fotografies, reconegudes pels testimonis, només es reflecteix un desnivell de poca entitat, totalment visible i conegut per la ciutadana, com usuària habitual del lloc.

La tramitació de l'expedient que s'ha seguit en aquest cas ha estat del tot ajustada al que estableix la legislació vigent.

Quant al fons de la queixa, entenem perfectament que la senyora R.B.B. no estigui conforme amb la valoració de la prova feta per la resolució dictada, però el Defensor no pot fer la seva pròpia valoració i, molt menys, suggerir a l'Ajuntament que en faci una altra de més favorable als seus interessos, ja que aquesta és una qüestió, del tot subjectiva, que només pot ser discutida i resolta en l'àmbit de la jurisdicció administrativa, a través del corresponent recurs contenciós i en la sentència que dicti el jutge.

Per tot això, no és possible estimar la queixa ja que l'expedient s'ha estat tramitat correctament, d'acord amb la normativa vigent aplicable a la reclamació presentada.

Exp. : 66/07

Queixa referent a la manca de resposta a la seva reclamació patrimonial presentada el 4 de desembre de 2006, per una caiguda a la via pública.

Extracte de la resolució: ESTIMA I RECORDA DEURES LEGALS.

De la informació rebuda en resulta que es va sol·licitar un informe al Servei de Manteniment i es va requerir a la promotora de la queixa que complementés la seva sol·licitud, la qual va ampliar més tard. Iniciat el tràmit només consta en les actuacions, l'informe del servei de data 26 de febrer de 2007.

Certament, amb la documentació rebuda queda plenament acreditada la inactivitat de l'administració municipal en la tramitació d'aquest expedient concret, ja que ni tan sols s'ha superat el tràmit de pràctica de prova, deixant transcórrer el termini màxim legalment establert

per resoldre'l, i permetent l'entrada en joc de l'anomenat silenci negatiu, pràctica que, en cap cas, pot ser considerada bona administració.

Per aquests motius s'ha d'estimar la queixa de la senyora M.C.B., **RECORDANT** a la Secretaria de l'Ajuntament de Mataró l'obligació de respectar els terminis de resolució dels expedients i la necessitat de fugir de l'aplicació del silenci.

ATENCIÓ CIUTADANA

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

Exp. : 30/07

Es rep per correu electrònic una queixa en relació al que considera haver rebut una informació incorrecte per part del servei 010, respecte als requisits necessaris per poder sol·licitar la tarja de resident per estacionar en la zona blava a prop del seu del seu domicili.

Extracte de la resolució: ARXIU PER RESPOSTA DEL SERVEI.

Es centra la queixa en el fet de que telefònicament se l'informa que al tractar-se d'un vehicle de "renting" i com que no està censat a Mataró, no pot obtenir la tarja.

D'acord amb la reglamentació específica d'aquesta Oficina, aquesta queixa no pot ser admesa com a tal, doncs no ha estat prèviament presentada davant l'Ajuntament de Mataró, motiu pel que al tractar-se d'un eventual error d'informació, s'exposa al Servei de Mobilitat les circumstàncies del cas per tal de poder informar correctament a la ciutadana.

De la informació rebuda del servei en resulta que no hi ha cap inconvenient perquè un vehicle de renting no pugui disposar de tarja de resident, requerint tant sols un document signat per aquesta, com a titular del vehicle, conforme l'ús del vehicle està atribuït al veí resident.

Per aquest motiu, es procedeix a l'arxiu de l'expedient, no sense informar a la promotora de la queixa que pot fer la sol·licitud de la tarja adjuntant la documentació requerida.

Igualment, considerem procedent remetre una còpia d'aquesta resolució al Servei d'Atenció al Ciutadà, per tal que pugui prendre nota d'aquesta particularitat, i traslladin la informació a les persones que treballen al servei 010 per tal que la informació que es facilita als ciutadans sigui el màxim d'acurada i totalment exacta.

SISTEMES D'INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIÓ

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

Exp. : 53/07

Es rep per correu electrònic una queixa sobre el format de les adreces que figuren al certificat de padró emes per l'Oficina d'Atenció al Ciutadà.

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, però com que el ciutadà planteja una situació determinada es va decidir de traslladar aquesta queixa al Servei d'Informació de Base el qual informa que:

E El format de les adreces que actualment hi ha la Base de Dades de Ciutat, és a dir la base de dades corporativa i unificada d'adreces de Mataró prové de l'any 1999, quan es va fer la migració de dades dels sistemes antics als actuals i en què es va aprofitar per a fer la unificació de les bases de dades.

En aquell moment, i a causa dels intercanvis d'informació que es fan amb entitats externes (Institut Nacional d'Estadística, Gerència del Cadastre, Organisme de Gestió Tributària...) es va haver d'optar per triar entre unificar les bases de dades per garantir la coherència de la informació corporativa amb el format actual, o bé mantenir un format en el qual els camps d'escala no estiguessin plens però sense possibilitats d'unificació. Finalment es va decidir escollir la primera opció i per tant es va haver de posar l'escala i la porta a totes les adreces de Mataró, perquè es va considerar que el perjudici que podia comportar aquest fet era molt inferior al de tenir bases de dades d'adreces diferenciades.

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

Exp. : 56/07

Queixa sobre en relació al fet de que per part de l'Ajuntament es demana acreditar el dipòsit de la fiança legal a aquells ciutadans que volen empadronar-se en un domicili de lloguer.

Atès que la reclamació no ha estat formulada prèviament davant de l'Ajuntament, no es podia admetre la queixa a tràmit però a la vista del seu objecte, i la necessitat de resoldre-la ràpidament s'ha decidit demanar la informació corresponent.

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

De la informació rebuda en resulta que efectivament es demana als ciutadans que es volen empadronar en base en un domicili de lloguer, la documentació acreditativa que s'ha realitzat el dipòsit de la fiança, encara que aquest requeriment s'emmarca dins d'un conjunt de mesures dirigides, primerament, a garantir la legalitat i realitat del contracte i, sobretot a evitar els empadronaments fraudulents i la sobreocupació il·legal dels habitatges.

Igualment, el Servei garanteix que en cap cas s'ha denegat l'empadronament de cap persona per no hagi presentar aquesta documentació concreta, ja que la Llei atribueix l'obligació de dipositar la fiança exclusivament al propietari o titular de l'habitatge i fixa que aquest disposa d'un termini de dos mesos per poder fer-ho.

Plantejada la qüestió en aquests termes concrets, és a dir, sense que la presentació dels documents sigui requisit indispensable per empadronar-se, i no constant que s'hagi denegat cap sol·licitud d'inscripció per aquest motiu, És pel que entenem s'ha de procedir a l'arxiu de l'expedient, si bé com diu el promotor de la queixa, el compliment del requeriment documental queda en tot cas a criteri del ciutadà afectat, o agent immobiliari que intervingui.

ORGANISME DE GESTIÓ TRIBUTÀRIA DE LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA

4 expedients de queixa	4 queixes admeses
resolució queixa admesa	3 desestimades amb un suggeriment pendent de resposta. 1 estimada amb un suggeriment acceptat.

Exp. : 38/07

Queixa per la manca de notificació d'una denúncia de trànsit havent perdut la oportunitat de pagar-la amb bonificació.

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

De la informació rebuda en resulta que la denúncia es va intentar notificar al domicili del ciutadà, es va fer el primer intent el 26 de febrer de 2007 i el segon l'endemà a les 11 h, resultant en les dues ocasions el ciutadà absent, per la qual cosa es va publicar el corresponent edicte al Butlletí Oficial de la Província.

A la vista de les actuacions administratives practicades s'han de considerar correctes les diligències de notificació, ja que s'ajusten a la normativa vigent els dos intents personals realitzats i la publicació de l'edicte corresponent.

Per aquest motiu no és possible estimar la queixa del ciutadà, procedint-ne al seu arxiu.

Exp. : 49/07

Queixa referent a la manca de notificació d'un embarg per part de l'Organisme de Gestió Tributaria de la Diputació de Barcelona.

Extracte de la resolució: DESESTIMA I SUGGEREIX.

Segons la informació rebuda, l'expedient de constrenyiment s'inicia una vegada aixecada la suspensió acordada pel Servei Jurídic Administratiu de Via Pública, mentre aquesta Oficina tramitava una anterior queixa (exp. 86/2006), procedint a remetre al ciutadà una carta per a poder pagar la sanció en període voluntari, la qual no consta que hagi rebut el senyor V.F.S., motiu pel qual no s'ha portat a terme cap actuació executiva.

Tal com es pot comprovar en la documentació facilitada pel promotor de la queixa, el que es notifica al ciutadà el 10 de maig passat (i dona lloc a la presentació de la queixa) no és un embarg, sinó un advertiment que si no paga es procedirà a l'embarg en l'ordre que marca la Llei, el que de fet comportava oferir una nova oportunitat de pagament, pel que hem d'entendre que el ciutadà no ha interpretat correctament la comunicació rebuda.

Informa l'Organisme de Gestió Tributaria que arran de la nostra petició d'informació, s'han adonat que no consta en les actuacions l'avís d'arribada de la carta que permet el pagament de la sanció en període voluntari, prèvia a l'obertura del constrenyiment, motiu pel qual han acordat, d'ofici, retrotraure les actuacions fins a l'inici del període voluntari.

Per tot això, hem de desestimar la queixa, ja que al contrari del que ell va interpretar de la notificació de 10 de maig passat, no s'ha portat a terme cap actuació executiva ni s'ha acordat cap embarg sobre els seus bens.

Igualment, a l'haver-se acordat d'ofici retrotraure les actuacions fins a l'inici del període de pagament voluntari, quan el ciutadà ja ha satisfet el recàrrec de constrenyiment, interessos de demora i les costes, cal **SUGGERIR** a l'Organisme de Gestió Tributaria que acordi retornar al Sr. V.F.S. les quantitats satisfetes per aquests darrers conceptes.

Aquest suggeriment està pendent de resposta.

Exp. : 50/07

Queixa referent al que considera haver rebut un tracte incorrecte per part d'un empleat de l'Organisme de Gestió Tributaria de la Diputació de Barcelona.

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

Es queixa el ciutadà que no va ser atès correctament a l'oficina de l'Organisme de Gestió Tributaria quan va anar a reclamar pel fet que no li havien entregat personalment una notificació al seu domicili, ja que hi són les 24 hores del dia, i que la hi havia deixant a la bústia d'un veí.

De l'informe rebut en resulta que el dia 10 de maig passat, un agent de l'OGT hauria intentat entregar al fill del promotor una notificació i, en no trobar-lo al domicili, l'hauria dipositat a la bústia de l'interessat, sense ser cert ni que la deixés a terra o dins d'una altra bústia. Després d'una trucada, el ciutadà va acudir a les oficines alterat i cridant, demanant el nom de la persona que l'havia atès.

Igualment, el cap de l'OGT informa que ha pres nota de la queixa i que també l'ha traslladada a la cap de la Unitat.

En conseqüència, no coincidint les versions del ciutadà i l'agent de l'OGT afectat i, no detectant-se l'existència de cap irregularitat de tipus administratiu, decideixo l'arxiu d'aquest expedient de queixa.

Exp. 58/07

Queixa en relació als expedients de denúncia per infracció de trànsit, manifestant el ciutadà no haver rebut cap notificació oficial fins que s'ha produït l'embarg part de l'Organisme de Gestió Tributaria de la Diputació de Barcelona.

Extracte de la resolució: ESTIMA I SUGGEREIX.

De la informació rebuda en què processalment s'ha tramitat d'acord amb a la normativa vigent, si bé entenem que les notificacions no s'han practicat correctament.

Respecte d'aquesta qüestió s'ha de tenir en compte que el ciutadà té el seu domicili establert al carrer Abat Escarré, 29 i és on se li ha notificat l'embarg del seus béns.

En canvi, en tots els expedients sancionadors les notificacions de les respectives denúncies, sancions i constrenyiment s'han intentat només al carrer Abat Escarré, número 20, resultant en la majoria d'elles desconegut i en la resta absent i, fins i tot, en alguna ocasió només s'ha intentat notificar personalment una sola vegada. També consta una notificació exitosa, però qui la rep no és el destinatari i encara que el receptor s'identifica, no consta la seva relació amb l'interessat.

Per aquest motiu considerem que no s'ha complert en cap dels expedients sancionadors revisats, la finalitat principal de la notificació que és que el ciutadà rebi la comunicació dels actes administratius que l'afecten, sobretot quan el seu domicili és perfectament conegut per l'administració qui, amb una simple gestió, pot localitzar-lo i fixar el seu domicili.

En conseqüència, tenint en compte que la reglamentació específica del Defensor del Ciutadà no li permet intervenir respecte del contingut o fons de les decisions que pren l'Ajuntament de Mataró, ni pot anul·lar o modificar un acord administratiu o sanció, limitant-se la seva competència a l'estricta revisió del procediment, es pel que s'estima la queixa d'aquest expedient, per entendre que les diverses diligències de notificació no s'ajusten escrupolosament al legalment establert.

Així, les anteriors consideracions aconsellen **SUGGERIR** al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública de l'Ajuntament de Mataró que revisi la forma i el contingut de les notificacions practicades en els expedients revisats, fent-les correctament per permetre que el ciutadà pugui formular-hi al·legacions, sens perjudici de valorar també els efectes que respecte del procediment i vigència de la infracció, puguin haver causat en el transcurs del temps.

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

JURÍDIC ADMINISTRATIU DE VIA PÚBLICA

2006 - 1 expedient de queixa	1 queixa admesa
resolució queixa admesa	1 estimada
2007 -23 expedients de queixa	20 queixes admeses 1 no admesa 1 d'ofici 1 tramitada pel Síndic de Greuges de Catalunya
resolució queixes admeses	11 desestimades amb 1 recomanació 1 suggeriment acceptat
	7 estimades amb 3 recordatoris 2 suggeriments acceptat 4 suggeriments rebutjats
	2 pendents de resoldre
	1 arxiu per desaparèixer la causa que la va motivar.
motiu no admissió queixa	1 no admesa per manca de fonament

Exp. : 89/06

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

Extracte de la resolució: ESTIMA.

De la informació rebuda en resulta que el dia 24 de juliol de 2006 uns agents estaven realitzant tasques de seguretat ciutadana varen denunciar al ciutadà interessat i tres nois, els quals els van dirigir insults i expressions irrespectuoses.

Aquests fets van donar lloc a la incoació de dos expedients sancionadors, un respecte de tres dels ciutadans afectats, entre ells el promotor de la queixa i, el segon respecte del quart intervingent, seguint tots dos expedient tramitacions separades i diferenciades. Aquesta separació va venir motivada per la configuració dels sistema informàtic que no permet tramitar expedients vers més de tres implicats.

Així, mentre el que afecta a tres dels ciutadans es tramita correctament, formulant-se al·legacions, proposta desestimària, i dictant-se Decret de sanció de 14 de setembre de 2006, imposant-los diverses sancions, l'altre ha sofert una sort ben diferent.

En la mateixa data de 14 de setembre de 2006 es dicta també el corresponent Decret de sanció, però al no constar degudament notificada l'obertura de l'expedient, es revoca el 27 d'octubre, quedant aturat, posteriorment es declara la seva caducitat i s'arxiva per prescripció per Decret de 8 de maig de 2007.

Estranya, d'entrada, la tramitació separada de dos expedients sancionadors diferents oberts per uns mateixos fets, només perquè el sistema informàtic no ho permet, però encara són més estranyes les anomalies de tramitació exposades, ja que al final resulta que la incorrecte tramitació ha acabat provocant la impunitat d'una de les conductes i el tractament jurídic desigual dels implicats.

En aquest sentit s'estima la queixa presentada pel senyor P.C.F., ja que la tramitació separada dels dos expedients i la seva dispar resolució ha posat de manifest una incorrecta pràctica administrativa.

Exp. : 01/07

Queixa en relació a la tramitació de l'expedient per infracció de trànsit. Denúncia per circular excedint el límit de velocitat establert.

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

En les al·legacions presentades, la conductora afectada reconeix implícitament la infracció, encara que discuteix la calibració del radar, l'existència de senyalització i la desproporció de la quantia de la sanció proposada, tot el que és desestimat pel decret de sanció.

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.

Quant al fons de la queixa, hem de referir-nos en primer lloc al límit de velocitat ja que a més de la senyalització que hi pugui haver a cada lloc, la infracció denunciada es refereix al límit genèric de 50 km/h establert per la norma vigent, constant en la denúncia que la velocitat a què circulava el vehicle era de 67 km/h. Dit això, la determinació de la infracció és purament matemàtica, ja que el vehicle sobrepassava en 17 Km/h el límit.

Quant a la legalitat del radar, consta en l'expedient la seva homologació inicial i la seva calibració periòdica.

Finalment, quant a la desproporció de la quantia la sanció, hem de dir que l'import ve fixat per la llei.

Per tot això, no és possible estimar la queixa presentada, ja que l'expedient s'ha tramitat correctament i, per altra banda, no es detecta l'existència de cap dels defectes formals denunciats per la promotora de la queixa.

Exp. : 03/07

Queixa procedent de l'Oficina de la Defensa de la Ciutadania de Badalona, referent a la tramitació de l'expedient per infracció de trànsit comesa per circular pel carrer manipulant el telèfon mòbil.

Extracte de la resolució: DESESTIMA I RECOMANA.

En les al·legacions presentades, el conductor afectat nega la infracció perquè el dia i hora indicats no era a Mataró; se li desestimen en base a la presumpció de veracitat que la llei atorga als agents de l'autoritat, decisió contra la qual 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. També es desestimat el recurs de revisió.

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, certament l'argumentació o motivació de les resolucions dictades no és molt profunda, però l'aplicació de la presumpció de veracitat i la manca de prova per a destruir-la no permetien atendre les al·legacions. No hem d'oblidar tampoc que en el butlletí de denúncia hi consten les dades del vehicle, marca, model, color i matrícula i aquestes són plenament coincidents amb el vehicle del promotor de la queixa.

Per tot això, no és possible estimar la queixa presentada si bé cal **RECOMANAR** al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública, tal com s'ha fet en altres expedients que, quan la versió dels fets del ciutadà sigui totalment contraposada o contradictòria amb la que estableix la denúncia, es demani a l'agent denunciat un informe al respecte, per tal de concretar els fets o circumstàncies constitutives de la infracció, millorant així la tramitació i resolució de l'expedient sancionador.

Exp. : 07/07

Queixa referent a la tramitació de l'expedient per infracció de trànsit per negar-se a sotmetre's a les proves d'impregnació alcohòlica requerides per un agent de la Policia Local, el conductor manifesta que ja havia deixat el vehicle i es dirigia a peu al seu domicili quan va ser requerit per a fer la prova.

Extracte de la resolució: ESTIMA I RECORDA DEURES LEGALS.

De la informació rebuda en resulta que en aquest expedient i després de les al·legacions del ciutadà, l'instructor formula la seva proposta de resolució i que, la resolució final o decret de sanció, del qual no se'ns facilita còpia, està pendent de ser notificat a l'interessat per part de l'Organisme de Gestió Tributaria.

L'instructor proposa la imposició d'una sanció de 451,00 € tres mesos de suspensió del permís de conduir i la pèrdua de 6 punts.

Respecte de la tramitació hem de posar de manifest, en primer lloc, el temps transcorregut entre la incoació de l'expedient i la seva resolució, molt més del que és desitjable i, en segon lloc, l'absència o inexistència de l'informe de l'agent que s'ha sol·licitat expressament en les al·legacions de l'interessat, sense que s'hagi argumentat el motiu de desestimació d'aquesta petició o prova.

Finalment, també hem de posar de relleu la total i absoluta manca de motivació i fonamentació, al menys, de la proposta de resolució dictada, respecte de les circumstàncies del fet infractor.

Cap dels paràgrafs que conformen els fonaments jurídics de la proposta es refereixen al cas concret i, molt menys a les al·legacions del ciutadà que, son desestimades amb una formula preestablerta.

Per altra banda, no hem de perdre de vista que en l'expedient sancionador objecte de la queixa, es valora un infracció considerada molt greu, a l'igual que ho es la sanció que li correspon.

Per tant, per aquests motius s'ha d'estimar la queixa i es necessari **RECORDAR** al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública l'obligació de dotar de suficient motivació, argumentació i congruència a totes les resolucions sancionadores, sobretot quan es tracta de faltes molt greus amb una sanció també molt greu, de sanció econòmica, privació del permís de conduir i pèrdua de punts, no sent acceptable en cap cas la utilització de redaccions estereotipades o models preestablerts.

Exp. : 08/07

Queixa referent a la manca de resposta a la seva sol·licitud la qual demanava la cancel·lació de les seves dades personals.

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

Segons la informació rebuda, la sol·licitud del promotor de la queixa va ser resolta per decret de data 5 de juliol de 2006, en el qual s'acordava procedir a la cancel·lació de les dades personals en la base de la Policia Local, informant al ciutadà que les dades constaven a la base de la Policia de la Generalitat i a la qual se li donava trasllat de la petició de cancel·lació formulada.

Des del servei no s'informa de si s'ha intentat o no notificar a l'interessat el referit Decret, però no sembla que aquesta notificació s'hagi produït, almenys de forma efectiva, ja que la queixa es presenta precisament per aquesta mancança.

Sigui com sigui, el cert és que la petició del ciutadà es va resoldre en el seu moment, de forma favorable, atenent la seva petició, i pel que tot i no constar la notificació, no creiem, no permet estimar la queixa presentada.

Exp. : 16/07

Queixa referent a la manca de resposta a les seves al·legacions fetes en un expedient sancionador per infracció de trànsit.

Extracte de la resolució: DESESTIMA I SUGGEREIX.

Segons la informació rebuda, les al·legacions de la ciutadana a la denúncia de data 11 d'octubre de 2006, foren estimades per Decret de 5 de febrer de 2007, ja que a través del Servei de Mobilitat s'havia comprovat la incorrecta senyalització del lloc de la infracció. Tot i que s'ha intentat notificar a la ciutadana la resolució estimatòria de les seves al·legacions, aquesta notificació no s'ha produït tot i haver-se practicat dos intents.

Vist que les al·legacions de la ciutadana han estat estimades, deixant sense efecte la denúncia formulada contra ella i que la resolució no diu res respecte la devolució de l'import abonat en concepte de sanció bonificada, no crec que es pugui estimar la queixa presentada, si bé cal **SUGGERIR** al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública faci les gestions oportunes perquè li sigui retornat a la ciutadana l'import de la sanció pagada.

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

Exp. : 21/07

Queixa referent a la tramitació de l'expedient per infracció de trànsit per circular de forma negligent, tallant al pas a d'altres vehicles i amb risc de col·lisió, obligant-los a frenar i desobeïnt les ordres de l'agent.

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

Segons la informació rebuda en les al·legacions presentades, el ciutadà nega la infracció i demana l'anul·lació de la denúncia, afirmant que no va arribar a canviar de carril ni tallar als altres vehicles ja que l'agent li va ordenar seguir recte, considerant la denúncia abusiva.

Consta incorporat a l'expedient l'informe de l'agent denunciador, en el qual ratifica la denúncia, confirma l'existència de risc de col·lisió clar i detalla les maniobres portades a terme pel denunciador fins que va aturar-lo.

Seguidament, l'instructor proposa la desestimació de les al·legacions, la imposició d'una sanció de 301,00 € i la proposta a la Prefectura de Trànsit de la retirada del permís de conduir per 3 mesos, la qual s'acorda per Decret de 10 de maig de 2006.

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. Fins i tot, en aquest cas, s'ha sol·licitat a l'agent denunciador un informe d'ampliació de la denúncia.

Per tant, no detectem cap defecte de tramitació.

Quant al fons de la queixa, entenem que el ciutadà no estigui conforme amb la decisió sancionadora adoptada, però el defensor no pot valorar la prova practicada i les manifestacions de l'interessat, ja que és una qüestió, del tot subjectiva que només pot ser discutida i resolta en l'àmbit de la jurisdicció administrativa.

En aquest cas, davant una inicial contradicció entre el text de la denúncia i la versió del ciutadà, es demana l'informe de l'agent, en el qual es detalla i concreten les circumstàncies de la infracció denunciada, motiu pel qual no es pot considerar que s'hagi aplicat la presumpció de veracitat de forma directa.

Per tot això, no és possible estimar la queixa presentada ja que l'expedient a què es refereix ha estat correctament tramitat, segons la normativa que li és aplicable.

Exp. : 22/07

Queixa referent a la tramitació de l'expedient per infracció de trànsit per circular amb el vehicle de l'empresa i accedir a la zona restringida de la baixada de Les Espenyes, maniobra que va ser captada per la càmera.

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

Notificada la denúncia a l'entitat titular del vehicle, aquesta empresa va identificar el Sr. P.L.M. com a conductor, fet pel qual l'expedient va continuar vers ell. Intentades les notificacions de la

denúncia i la sanció, no es practiquen al resultar absent del seu domicili, motiu pel qual després de no retirar-se el certificat es publiquen els corresponents edictes.

No és fins el proveïment de constrenyiment que el ciutadà presenta les corresponents al·legacions, dient que no és titular ni conductor i que es tramiten com un recurs de reposició, que és desestimat perquè aquella resolució no és susceptible de recurs.

La tramitació de l'expedient que s'ha seguit en aquest cas ha estat del tot ajustada al que estableix la legislació vigent, i no es detecta cap defecte en aquest aspecte.

L'únic que estranya en aquest cas és que el ciutadà negui ser el conductor del vehicle i, en canvi l'empresa titular l'identifiqui a ell, amb nom, cognoms, adreça i núm. DNI correctes.

Per tot això, no és possible estimar la queixa, ja que l'expedient s'ha tramitat correctament, segons la normativa que li és aplicable, sens perjudici de les explicacions que pugui demanar l'interessat a l'empresa, si realment no era ell el conductor, ja que la identificació de la seva persona podria arribar a constituir una infracció penal.

Exp.: 23/07

Queixa per haver rebut unes denúncies de trànsit d'un vehicle del qual ja no és titular.

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

El senyor A.C.C. exposa la seva queixa en relació als perjudicis soferts perquè després d'haver venut el seu vehicle l'11 de gener de 2006 el mes de març de 2006 rep la comunicació de dues denúncies per infracció de trànsit, de data 17 de gener de 2006, una del Servei Català de Trànsit per import de 900€ i l'altra de l'Ajuntament de Mataró per import de 30,05€. Ell ja no n'era el propietari i que suposadament les infraccions les va cometre el nou titular del vehicle.

A la vista la documentació que aporta: la comunicació de les sancions, el recurs presentat a Trànsit, la resposta desestimant-li, la petició de canvi de nom a l'Ajuntament de Mataró, resposta en la qual se li desestima i aconsella que faci la gestió de canvi de nom a la Prefectura de Trànsit, la comunicació d'embarg i per últim la baixa temporal efectuada a trànsit el 7 de setembre de 2006, es considera que la queixa no té fonament ja que a la Prefectura de Trànsit ell constava com a titular del vehicle a la data de les infraccions.

Tot i això és evident que el perjudici sofert ha estat causat per la deixadesa de l'adquirent del vehicle, al no tramitar degudament el canvi de nom motiu pel qual se l'informa de la necessitat de gestionar aquest canvi, la baixa temporal del vehicle i de la possibilitat d'interposar la reclamació judicial corresponent per l'import satisfet davant el propietari i en base al document privat de compra venda.

Per tot l'exposat decideixo l'arxiu d'aquest expedient de queixa.

Exp.: 28/07

Queixa referent a la desestimació de les al·legacions fetes en l'expedient sancionador per infracció de trànsit amb retirada del vehicle per la grua.

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

Segons la informació rebuda, les al·legacions les va fer el ciutadà el mateix dia de la denúncia, quan el seu vehicle estava estacionat a la cruïlla del carrer Rosselló i el Camí del Mig, en zona de prohibida la parada per senyalització amb disc, resultant desestimades després que l'agent denunciant ratifiqués la denúncia, per Decret de 9 d'agost de 2006, contra el qual es va interposar recurs de reposició, acompanyant fotografies del lloc dels fets i que va ser igualment desestimat amb la mateixa argumentació anterior, per no haver aportat proves en contra del preceptes aplicables.

A la vista de l'objecte de la queixa, s'ha sol·licitat també al Servei de Mobilitat informació de la senyalització del lloc.

El primer que s'ha de fer constar és que l'expedient sancionador ha estat correctament tramitat, per la qual cosa no hi ha res a dir en aquest sentit: denúncia, al·legacions, informe de l'agent, proposta de resolució, sanció i resposta al recurs de reposició.

En segon lloc s'ha de fer constar que les al·legacions del ciutadà tenien un doble objectiu, impugnar la denúncia i discutir la retirada del vehicle per la grua, per la qual cosa també sol·licita la devolució de la taxa corresponent.

Hem de partir que la senyalització que es reflecteix en les fotografies aportades pel ciutadà, coincideix plenament amb la informada pel Servei de Mobilitat i, el que més destaca d'aquesta darrera, és que en data 1 de març de 2007 s'ha col·locat al lloc una senyal vertical R-307, que dóna solució definitiva a la poca claredat de la senyalització que denunciava el ciutadà en els seus escrits.

En efecte, les dues al·legacions presentades exposaven la manca de senyalització vertical visible i la inexistència de senyalització horitzontal (pintura de vorera) i encara que l'agent ratifica la seva denúncia dient que la senyal és visible des del carrer de Rosselló i que el que es pretén es protegir el gir de camions, no concreta a quina senyal es refereix, ni s'entén a la vista de les fotos i l'informe del Servei de Mobilitat, ni esmenta l'existència de contenidors de deixalles.

Amb el no senyal recentment col·locat, la prohibició discutida sí que és plenament i totalment visible.

La proposta de resolució demana la desestimació de les al·legacions del ciutadà, però no s'entén el seu contingut ja que es refereix a una resolució de data 19 de setembre (posterior) i un escrit de 10 de novembre (també posterior), i es fa "perquè no s'ha aportat cap prova en contrari que desvirtuï els preceptes legals d'aplicació".

Per la seva banda, el Decret de sanció de data 9 d'octubre de 2006 arrossega la mateixa confusió, ja que té el mateix redactat i fa esment al mateix escrit de data 10 de novembre.

Hem de suposar que es tracta d'un error informàtic, ja que el Decret de 15 de novembre de 2006, quan desestima el recurs de reposició interposat pel ciutadà, també assumeix el mateix redactat.

Per tant, si partim de la suposició de què en realitat les al·legacions són desestimades per aplicació estricta de la presumpció de veracitat, és a dir, perquè el senyal era visible, ens trobem que aquesta consideració entra en contradicció amb el que exposa el Servei de Mobilitat i el resultat de les fotografies aportades que, per cert, no són ni tan sols esmentades en la darrera resolució dictada, cosa que entenem infringeix el deure de motivació suficient que estableix la normativa vigent.

Per tot això, s'ha d'estimar la queixa presentada per senyor J.V.F., i cal **RECORDAR** al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública l'obligació de dotar a totes les resolucions administratives de suficient motivació i argumentació, així com de congruència, en relació al que és objecte de discussió.

Igualment, s'ha de **SUGGERIR** al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública que valori, a la vista de la ubicació de la senyalització existent en el lloc en la data de la infracció, la seva ampliació posterior i les fotografies aportades pel ciutadà, la possibilitat de revisar la valoració de la prova existent, per resoldre tant l'expedient sancionador com el de la taxa de grua, en conseqüència.

El cap del Servei Jurídic Administratiu de Via Pública accepta el suggeriment i informa que elevarà proposta de revocació de la sanció, amb devolució de la taxa abonada, que serà degudament notificada al ciutadà.

Exp.: 37/07/O

A partir de diverses queixes i consultes de ciutadans, així com de les notícies aparegudes a la premsa, es va decidir obrir d'ofici un expedient de queixa en relació a l'actuació del sistema mòbil d'identificació de vehicles que recentment ha entrat en funcionament, integrat per un vehicle de "Mataró Bus".

Extracte de la resolució: ESTIMA I SUGGEREIX.

De la informació rebuda, en resulta que a partir de l'aposta per a una mobilitat sostenible i la voluntat de potenciar el transport públic, el Pla d'Actuació Municipal del 2006 incloïa l'adquisició de l'equipament perquè un vehicle, seguint les rutes de l'autobús, ajudés a assolir el

doble objectiu de mantenir la velocitat comercial dels autobusos i millorar la seguretat en el trànsit.

El vehicle en qüestió està externament identificat com de Mataró Bus, el condueix personal d'aquesta empresa i a dins hi va un Agent de la Policia Local. D'acord amb l'informe del Servei Jurídic, aquest tipus de mecanisme no precisa de cap autorització especial.

Finalment, s'ha de fer constar que aquest vehicle persegueix totes les infraccions que es detecten durant el seu recorregut, seguint les instruccions i criteris de la Comissió Informativa de Via Pública i el Consell de Mobilitat, fixats a través de la corresponent ordre del Servei de Policia.

Partint del fet de què aquest sistema és peculiar, però no estrany, ja que existeixen implantats altres sistemes de captació d'infraccions de trànsit per imatges, el que marca la diferència és que la seva mobilitat depèn d'un vehicle, en el qual està instal·lada com si fos un periscopi, és a dir, no és fixa com els altres.

Hem comprovat que les denúncies que es fan a partir d'aquest sistema venen formulades per un Agent de la Policia Local, per la qual cosa la seva legitimitat resulta indubtable, tant per denunciar infraccions comeses dins dels trajectes dels autobusos, com les que es detecten al pas del vehicle. Una altra cosa és l'opinió que cadascú pugui tenir respecte la conveniència d'aquest sistema, però aquest és un aspecte que el Defensor del Ciutadà no pot entrar a valorar.

Les especials característiques d'aquest sistema de denúncia, l'imatge i sensació de control que projecta respecte dels ciutadans, obliguen a ser molt curosos en la seva utilització.

Per tot això, si com s'informa, des d'aquest vehicle es denuncien totes aquelles infraccions que son detectades al seu pas, afectin o no la circulació dels autobusos, creiem que es podrien millorar alguns aspectes del sistema.

En primer lloc i fonamentalment, la identificació del vehicle, ja que estem convençuts que res no impedeix que el vehicle s'identifiqui externament com de la Policia Local, com un vehicle patrulla més, perquè l'anagrama Mataró Bus indueix a confusió, perquè no hi ha cap justificació per a "camuflar" que des del vehicle es formulen denúncies per infraccions de trànsit i perquè el seu objectiu es denunciar tota mena d'infraccions, no només les que afecten el pas dels autobusos. Dit d'una altra manera, tothom és capaç d'identificar el vehicle de la grua, per exemple, però no aquest.

En segon lloc, creiem convenient també que a la notificació de la denúncia formulada per aquest sistema, s'adjunti una còpia de la fotografia de la infracció, sense esperar que el ciutadà afectat la sol·liciti.

En conseqüència, procedint a resoldre la queixa en el sentit expressat, cal **SUGGERIR** al Departament de Via Pública valori la possibilitat, en primer lloc, d'identificar el vehicle equipat amb el sistema de captació d'imatges que s'utilitza per denunciar les infraccions que es detecten al seu pas com de la Policia Local i, en segon lloc, d'unir a les notificacions de les denúncies formulades per aquest sistema una còpia de la fotografia, sense esperar a que l'interessat la sol·liciti.

El Departament de Via Pública no ha acceptat els suggeriments.

Exp.: 44/07

Queixa en relació a la tramitació de diversos expedients per infracció de trànsit.

Extracte de la resolució: ESTIMA.

Es queixa el ciutadà que la seva petició d'anul·lació de diverses denúncies no s'ha resolt i que totes es fonamenten en el fet que el seu vehicle fou robat de la via pública el 31 de desembre de 2006 cosa que va denunciar als Mossos d'Esquadra i, abans de ser recuperat, va ser denunciat per estacionament indegut els dies 2, 3 i 4 de gener.

De la informació rebuda del servei en resulta que la petició d'anul·lació de les denúncies va ser inicialment desestimada per no constar la denúncia dels Mossos d'Esquadra i, quan va presentar el recurs de reposició, se li va estimar, sobreseient els expedients i anul·lant les sancions imposades.

En primer lloc, hem de fer constar que els expedients sancionadors són resolts una vegada aquesta Oficina ja havia demanat informació del seu contingut, però a part d'aquesta coincidència, el més estrany és que totes les resolucions desestimaven les al·legacions del ciutadà perquè no s'havia aportat la denúncia del robatori, provocant un posterior recurs de reposició i una nova resolució per estimar-lo quan, el procedent i convenient hauria estat requerir al ciutadà per acreditar haver denunciat el robatori o comprovar-ho d'ofici en els arxius dels Mossos d'Esquadra.

En aquest sentit, tot i que les al·legacions del ciutadà han estat finalment estimades i resoltes favorablement, hem d'estimar la queixa presentada, per entendre que el motiu de la desestimació inicial podia haver estat corregit en un primer moment, evitant noves al·legacions i una segona resolució.

Exp.: 51/07

Queixa referent a la tramitació de l'expedient per infracció de trànsit comesa per estacionar dificultant la circulació dels vehicles.

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

Segons la informació rebuda, l'expedient sancionador s'inicia per denúncia de la infracció el 18 de novembre de 2005, sobre les 17.40 h. En les al·legacions presentades, la ciutadana, en primer lloc, nega haver estat en el lloc el dia i hora de la denúncia perquè treballa a Barcelona i, en segon lloc, fa diverses consideracions relatives a l'efectivitat de la vigilància policial, el que es desestima en base a la presumpció de veracitat en el corresponent Decret de sanció.

Presentat el corresponent recurs de reposició, la ciutadana introdueix nous punts de discussió, la modificació de la data i l'error en el número de l'agent, impugnació que també es desestima.

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

No hi ha error en el número de l'agent, ja que el darrer número (8) no és d'identificació, ni tampoc considerem rellevant la suposada modificació de la data, ja que la que compta jurídicament és la que reflecteix la notificació de la denúncia, perquè és aquesta la que serveix per discutir. És en aquest àmbit que hem de lamentar que la ciutadana no hagi aportat cap indici o prova (tiquets de pàrquing, peatges, testimonis, certificació) per acreditar el fet que no era al lloc i destruir la presumpció de veracitat que juga contra seva, a l'igual que la descripció del color del vehicle que consta en la denúncia.

Però davant la negativa de ser al lloc de la denúncia, al·legada, trobem a faltar la sol·licitud a l'agent, de l'informe corresponent, en el qual hauria pogut aclarir aquelles circumstàncies de l'incident que no recull la denúncia quan diu "estacionar dificultant la circulació".

Igualment, també considerem que la motivació i argumentació de les dues resolucions dictades no són suficients, ja que no resolen les qüestions i aspectes concrets que planteja la ciutadana tant en els seu escrit d'al·legacions com en el de recurs, utilitzant paràgrafs estereotipats i preestablerts.

En aquest sentit, la queixa de la ciutadana ha de ser estimada, **SUGGERINT** que el Servei Jurídic Administratiu de Via Pública, en primer lloc, valori la conveniència de sol·licitar un informe ampliador a l'agent en aquells casos en que hi hagi contradicció entre el que exposa l'imprès de denúncia i les al·legacions del ciutadà i, al mateix temps, **RECORDAR** l'obligació de dotar a les resolucions administratives de suficient motivació i congruència, en relació a les qüestions que plantegen els ciutadans en els seus escrits d'al·legacions i recursos.

El cap del Servei Jurídic Administratiu de Via Pública informa que no pot acollir el suggeriment formulat.

Exp.: 52/07

Queixa en relació a l'expedient sancionador que se li va incoar per la comissió d'una suposada infracció prevista en l'Ordenança de Civisme.

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

El ciutadà manifesta que presentarà la mateixa queixa al Síndic de Greuges de Catalunya, se l'informa 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.

El Síndic informa que efectivament s'ha registrat la queixa del senyor X.C.E , s'ha demanat un informe a l'Ajuntament de Mataró respecte totes les actuacions relatives al cas i de resultes de la petició, l'Ajuntament va rectificar la seva decisió i va retrotaure les actuacions fins a la citació dels testimonis esmentats, per la qual cosa es decideix tancar l'expedient.

Exp.: 57/07

El senyor S.D.S.B. presenta una queixa en relació a la tramitació d'un expedient sancionador per infracció de trànsit. Es queixa el ciutadà de la impropedència de la denúncia i el maltracte rebut de l'agent de Policia.

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

De la informació rebuda del servei en resulta que a la vista de les al·legacions del ciutadà interessat, se'n dóna trasllat a l'agent per tal d'obtenir l'informe corresponent del qual en resulta que les circumstàncies del fet infractor no serien exactament com afirma el promotor de la queixa, negant expressament maltractament i insults.

Quant a la tramitació de l'expedient no en podem dir res, ja que a la vista de les al·legacions del afectat es demana informe a l'agent, es formula proposta de desestimació i es dicta el Decret de sanció que consta degudament notificat.

Pel que fa al tracte dispensat per l'agent i a part de que el Defensor del Ciutadà no pot resoldre res al respecte, l'agent afectat el nega absolutament a l'igual que haver proferit insults.

Per això, no és possible estimar la queixa del ciutadà, ja que la contradicció de versions només és possible resoldre-la amb aplicació de la presumpció de veracitat que la llei atribueix als agents de l'autoritat, que només pot ser destruïda amb l'existència de prova en contra.

Exp.: 63/07

Queixa en relació a una denúncia per l'ordenança de civisme ja que el ciutadà considera que l'agent de policia va actuar fent abús de la seva autoritat.

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

Segons la informació rebuda, l'expedient administratiu comença per la denúncia formulada per un agent en pràctiques, perquè el senyor P.G.N. el dia 14 de febrer de 2007, a les 12.15 h hauria conculcat la dignitat de l'agent, en tant que autoritat municipal. Incoat l'expedient, l'instructor va fer la corresponent proposta, vers la qual el ciutadà va presentar les seves primeres al·legacions.

En aquest escrit, el ciutadà posa de manifest un error en la primera lletra del seu cognom, denúncia l'existència d'un defecte de forma per absència d'autoritat municipal al lloc dels fets, nega haver faltat al respecte i exposa la seva versió, en base a la que tot hauria començat quan l'agent li va demanar que li digués el contingut d'una conversa, de caire privat, que mantenia amb una altra persona, i que s'hi va negar, sent requerit per identificar-se i amenaçat, per la qual cosa demana l'anul·lació de la denúncia per inexistència de fets.

Analitzat el contingut de l'expedient es constata s'inicia l'1 de març de 2007, es dicta la primera resolució el 25 de juny i la resolució del recurs interposat el 7 de novembre de 2007, s'ha de considerar que s'ha resolt dins de termini.

En quan a la tramitació, les notificacions s'han fet correctament i s'han respectat tots els tràmits previstos en la normativa, s'ha practicat fins i tot prova testifical a proposta del ciutadà i s'ha sol·licitat un informe d'un altre agent que va intervenir en els fets.

Nomes es detecta una discordança entre la proposta de resolució i el decret de sanció, ja que no va ser correcte la tipificació inicial dels fets, al no considerar-se la infracció de l'article 8 de l'ordenança, única denunciada, cosa que finalment va corregir el decret, per una banda, al fer la tipificació correcte i, per una altre, per no haver-se mantingut, ni sancionat, la infracció de l'article 13.

Pel que fa a l'argumentació de les resolucions dictades, hem de dir respecte de la sanció que es congruent amb les al·legacions del ciutadà i les contesta una a una, a l'igual que valora també tota la prova practicada, encara que la contradicció de versions inicial, entre ciutadà i l'agent, és continua mantenint després de la prova testifical, ja que el que diuen dos dels testimonis no coincideix amb el que informa el segon agent, que intervé amb posterioritat i, per tant, no presència els fets objecte de la denúncia.

Pel que fa a la resolució del recurs de reposició, no hi podem dir res, ja que si bé la seva redacció es estereotipada, la inexistència de nous elements o arguments aportats pel ciutadà impedeixen poder estimar-lo.

El Defensor no pot intervenir en la valoració de la prova, la contradicció de les versions no pot ser resolta, d'acord amb les previsions legals vigents, d'altra manera que aplicant la presumpció de veracitat de l'agent denunciant, ja que tot i que es tracti d'un agent en pràctiques, estrictament és agent de l'autoritat, tot i que hem de lamentar que la situació no fos reconduïda sinó amb ajut d'un altre agent més experimentat i que no va presenciar els fets objecte de la denúncia.

Per tot això, no és possible estimar la queixa i es procedeix a l'arxiu de l'expedient.

Exp.: 67/07

Queixa per una denúncia per infracció en matèria de policia de l'espectacle, activitats recreatives i establiments públics.

Pendent de resoldre per estar l'expedient en tràmit.

Exp.: 68/07

Queixa per una denúncia per infracció de trànsit.

Pendent de resoldre per estar l'expedient en tràmit.

Exp.: 70/07

Queixa que no ha rebut resposta a les seves al·legacions a una denúncia per infracció de trànsit, i que ha transcorregut el termini de resolució.

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

De la informació rebuda en resulta que interposada la denúncia per estacionar el vehicle a menys de cinc metres d'una cantonada dificultant el gir, l'interessat va presentar les corresponents al·legacions, negant la denúncia i manifestant que ni es dificultava el gir ni el vehicle estava a menys de cinc metres de la cantonada. L'instructor va proposar la seva desestimació en base a la presumpció de veracitat de l'agent, per la qual cosa el 8 d'octubre de 2007, es va dictar el decret de sanció en aquest sentit.

A la vista del contingut de l'expedient no podem dir res respecte la seva tramitació, encara que seria desitjable que davant les al·legacions presentades s'hagués demanat l'informe corresponent a l'agent denunciant i, tampoc respecte del termini de resolució ja que, encara que sigui per pocs dies, el decret de sanció va ser dictat dins del termini legalment establert.

Respecte del fons, s'ha de fer constar que davant la contradicció de versions entre l'agent de policia i el ciutadà, la controvèrsia ha de ser resolta a favor del primer, per imperatiu legal, ja que la presumpció de veracitat només pot quedar desvirtuada per proves en contra, no sent suficient a aquest efecte les manifestacions de l'interessat.

Per aquestes raons no és possible estimar la queixa del senyor F.M.C., pel que es procedeix a l'arxiu de l'expedient.

Exp. : 73/07

Queixa en relació a la tramitació i resolució de dos expedients sancionadors per infracció de trànsit.

Extracte de la resolució: ESTIMA I SUGGEREIX.

Simultàniament es va obrir també un altre expedient de queixa 74/07 en relació a l'expedient sancionador per l'Ordenança de Civisme que ja fou resolta en el seu moment, però del que s'ha de destacar que a la senyora A.A.C. se li varen imposar a dues sancions, una per desobeir les indicacions o ordres de l'autoritat i, la segona, per proferir expressions irrespectuoses a l'autoritat.

De la informació rebuda respecte dels expedients sancionadors per infraccions de trànsit, resulta que un expedient s'inicia per denúncia per estacionar "dificultant la circulació" diu la denúncia, satisfent la ciutadana la sanció imposada, motiu pel qual les seves al·legacions es tramiten com un recurs de reposició, manifestant que va interposar una denúncia judicial contra l'agent i que ja ha satisfet l'import d'una altra multa, proposant l'instructor, després de l'informe de l'agent, la desestimació de les al·legacions, cosa que s'acorda per Decret de 7 de desembre de 2007.

El segon expedient s'inicia per una denúncia per desobeir les ordres d'un agent de l'autoritat en servei de regulació de trànsit, formulant la ciutadana les corresponents al·legacions que son tramitades com un recurs de reposició a l'haver pagat la sanció i respecte de les quals l'instructor proposa la desestimació, després de l'informe de l'agent, cosa que s'acorda per Decret de 7 de desembre de 2007.

A la vista del contingut dels dos expedients sancionadors objecte d'aquest expedient de queixa, considerem que cap dels dos s'ha tramitat correctament.

El primer expedient perquè s'imposa una sanció per dificultar "greument" la circulació quan ni en la denúncia inicial, ni en l'informe de l'agent, es fa constar aquesta gravetat, cosa que comportaria l'existència d'un error de graduació, ja que no és el mateix estacionar dificultant greument la circulació (el que constitueix una infracció greu) que fer-ho sense aquesta gravetat (el que constitueix una infracció lleu). De fet l'agent denunciant tipifica l'estacionament com infracció de l'article 91.1 i no fa constar cap de les circumstàncies a que fa referència l'apartat 2, que permeti considerar la infracció com a greu, segons l'apartat 3. Per tant, la constatació de l'existència de la gravetat és el que permet qualificar la infracció com a greu o, en absència d'aquesta qualificació i en aplicació del criteri general, com a lleu, el que comporta una sanció de quantia inferior.

Respecte de l'altre expedient, creiem que no s'ha resolt correctament, atès que s'inicia per "no obeir les ordres dels agents de l'autoritat en servei de regulació de trànsit", quan la mateixa ciutadana, el mateix dia i hora i per "desobeir indicacions i/o ordres dels agents de l'autoritat" va ser denunciada en base a l'Ordenança de Civisme, i fou sancionada prèviament per Decret de 18 de juliol de 2007. Les dues denúncies tenen per objecte uns mateixos fets, la sanció imposada en els dos casos es pecuniària i encara que els dos expedients s'han tramitat de forma separada, considerem que es tracta d'un fet que vulneraria dues normes que no pot ser sancionat dues vegades, per la qual cosa després de la primera sanció, la resolució del segon expedient ho hauria d'haver tingut en compte i evitar la duplicitat, el que justifica la recomanació de deixar sense efecte la sanció imposada en darrer terme, per la infracció de trànsit, i que comportaria deixar sense efecte la pèrdua de punts.

Per aquestes raons procedeix estimar la queixa.

SUGGERINT al Servei Jurídic Administratiu de Via Publica valori,

1r.- els efectes que en la resolució final del primer expedient, pogués tenir la manca de constatació de gravetat en la denúncia inicial, respecte de l'aplicació del principi general de que s'han de considerar lleus aquelles infraccions que no siguin qualificades expressament de greus o molt greus, al no constar aquesta consideració en la denúncia inicial.

2n.- els efectes que respecte de l'altre expedient sancionador per infracció de trànsit, genera la prèvia imposició d'una sanció per l'Ordenança de Civisme pel mateix fet, deixant sense efecte la segona sanció imposada, tant en l'àmbit econòmic com pel que fa referència a la pèrdua de punts.

A la resposta donada pel cap del servei Jurídic Administratiu de Via Pública s'accepta el primer suggeriment proposant la revocació de la resolució sancionadora, en quan al segon suggeriment no queda acceptat, perquè el seu objecte seria la negativa a identificar-se, fet diferent del sancionat anteriorment, per la qual cosa no hi hauria duplicitat.

Exp. : 74/07

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

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

De la informació rebuda en resulta que l'expedient s'inicia per una denúncia per desobeir les indicacions d'un agent de Policia i faltar-li al respecte quan, després de ser denunciada per una infracció de trànsit, es va negar a retirar el vehicle i a identificar-se, proferint insults, davant de diversos ciutadans i que requerida la presència de més agents, la ciutadana va persistir amb la seva actitud irrespectuosa i rebel.

Iniciat l'expedient sancionador, designant instructor i secretari, es formula en la mateixa resolució la proposta de sanció per dues infraccions. La primera, de 350,00 € per desobeir les indicacions de l'agent d'identificar-se i, la segona, de 400,00 €, per proferir-li expressions irrespectuoses amb ànim de menyspreu, resolució que s'intenta notificar degudament a la persona interessada, al seu domicili i, al no ser possible, es publica el corresponent edicte al Butlletí Oficial de la Província.

Posteriorment es dicta Decret de sanció, en els mateixos termes de la proposta, contra la qual la ciutadana formula recurs de reposició, al·legant l'existència d'una denúncia pels mateixos fets tramitada davant els Jutjats de Mataró, impugnació que es desestimada en base a la presumpció de veracitat que la llei atribueix als agents i la manca de prova per a desvirtuar-la.

A la vista del contingut de l'expedient sancionador revisat, consta la seva iniciació a partir de la denúncia de l'agent de Policia, el decret d'incoació, la proposta de resolució i el decret de sanció, resolució que és objecte d'un recurs, que es desestimat expressament. Igualment consta que s'han respectat els terminis legalment establerts per resoldre tant l'expedient com el recurs.

Pel que fa a les notificacions, el decret d'incoació es va intentar notificar en dues ocasions, en diferents dies i hores, en el domicili hàbil, es deixa l'avís de correus que va caducar, cosa que va motivar la publicació de l'edicte en el butlletí oficial, motiu pel qual tampoc podem fer cap retret.

Respecte del fons, s'ha de fer constar que davant la contradicció de versions entre l'agent de Policia i la ciutadana, la controvèrsia ha de ser resolta a favor del primer, per imperatiu legal, ja que la presumpció de veracitat només pot quedar desvirtuada per proves en contra, no sent suficient a aquest efecte les manifestacions de l'interessada de què existeix una denúncia penal, però de la qual no en presenta còpia ni facilita el número d'expedient, cosa que impedeix localitzar-la.

Respecte d'aquest darrer punt, hem de ressaltar que si en l'expedient judicial fos dictada una resolució de condemna ferma, es podria plantejar en l'expedient administratiu sancionador, la corresponent revisió per tal de fer prevaler els fets que aquella declarés provats en front de la presumpció a què s'ha fet referència.

Per aquestes raons no és possible estimar aquesta queixa, pel que es procedeix a l'arxiu de l'expedient.

Exp. : 77/07

Queixa en relació a la manca de resolució d'un recurs presentat en l'expedient de liquidació de la taxa de grua.

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

En les seves al·legacions, el ciutadà demanava l'anul·lació de la taxa per no tenir res a veure ni amb el vehicle ni amb la persona infractora, ja que li havien robat la documentació i fins i tot la Prefectura de Trànsit havia anul·lat altres sancions perquè algú l'estava suplantant, cosa que havia denunciat davant els Mossos d'Esquadra.

De la informació rebuda en resulta que el recurs de reposició en qüestió va ser resolt en el sentit d'estimar les al·legacions presentades, procedint-se a l'anul·lació de la taxa girada i de l'embargament acordat.

Per això, havent-se resolt l'objecte de la queixa favorablement a les pretensions del ciutadà, es procedeix a l'arxiu de l'expedient de queixa.

Exp. : 80/07

Queixa en relació a la tramitació i resolució de l'expedient sancionador per infracció de trànsit.

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

De la informació rebuda en resulta que l'expedient s'inicia per denúncia perquè el senyor A.C.V. va aturar el seu vehicle obligant a altres usuaris a maniobrar, el ciutadà fa les corresponents al·legacions, en les quals justifica la infracció i discuteix el motiu de no haver-se notificat la denúncia a l'acte i respecte de les que l'instructor proposa la desestimació.

A la vista del contingut de l'expedient sancionador objecte d'aquest expedient de queixa, considerem que s'ha tramitat correctament, ja que satisfeta la sanció amb bonificació les al·legacions del ciutadà es tramiten com un recurs de reposició que resulten desestimades per aplicació de la presumpció de veracitat dels agents i pel reconeixement de l'aturada. Pel que fa al fet de no haver-se notificat la denúncia a l'acte, la normativa preveu que és pot fer posterior. Per aquest motiu no és possible estimar la queixa i decideixo l'arxiu de l'expedient.

Exp. : 81/07

Queixa en relació a la tramitació i resolució de l'expedient sancionador per infracció de trànsit.

Extracte de la resolució: ESTIMA.

De la informació rebuda en resulta que el expedient s'inicia per denúncia per estacionar dificultant greument la circulació en un lloc prohibit, contra la qual es formulen al·legacions, el ciutadà discuteix que és una aturada i no un estacionament, la gravetat de la infracció i denúncia el greuge que representa que s'hi permeti estacionar a les hores d'entrada i sortida d'una escola propera, proposant l'instructor, després de l'informe de l'agent, la desestimació de les al·legacions.

A la vista del contingut de l'expedient objecte d'aquest expedient de queixa, considerem que s'ha tramitat correctament, però que ni la proposta de desestimació de l'instructor, ni el decret sancionador, contenen motivació suficient i congruent amb els motius de discussió plantejats pel ciutadà, ja que el que ell discuteix és la consideració de si la infracció és greu o no i el greuge comparatiu que denuncia, arguments que ni tant sols son esmentats en la resolució dictada, motivació i congruència que han de contenir totes les resolucions administratives per no causar indefensió als ciutadans i fer entenedores les decisions adoptades.

En aquest sentit s'ha d'estimar la queixa presentada.

POLICIA LOCAL

7 - expedients de queixa	4 queixes admeses 2 queixes no admeses 1 queixa inicial
resolució queixes admeses	2 desestimades 2 estimades amb un suggeriment acceptat 1 no tramitada per desestiment del queixant
motiu no admissió queixes	1 no admesa per manca de fonament 1 traslladada al Síndic de Greuges

Exp. : 04/07

La senyora D.V.A. exposa la seva queixa en relació a la manca d'actuació de la Policia Local davant dels problemes de veïnatge que pateix.

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

Per tal de valorar la seva admissió a tràmit, es va sol·licitar al servei de Policia Local la informació corresponent.

De la informació rebuda en resulten diverses intervencions dels agents de la Policia Local, cosa que acredita que en cada ocasió s'ha donat resposta a les demandes de la ciutadana.

D'acord amb la normativa específica del Defensor del Ciutadà no pot intervenir al respecte ja que els problemes que pateix la promotora de la queixa es circumscriuen dins de l'àmbit privat, motiu pel qual s'informa a l'interessada la possibilitat de dirigir-se al servei de Mediació Comunitària i de la conveniència d'assessorar-se jurídicament.

Exp. : 05/07

Una associació presenta una queixa en relació al contingut de l'informe emès per la Policia Local de Mataró en l'expedient de la Direcció General de Seguretat Ciutadana tramitat per la concessió d'autorització per a manifestar-se a la via pública.

Extracte de la resolució: NO ADMESA PER MANCA DE COMPETÈNCIA I TRASLLAT AL SÍNDIC DE GREUGES.

Tot i no constar la presentació de la corresponent reclamació prèvia davant l'Ajuntament de Mataró, s'ha sol·licitat al servei de Policia Local si podia remetre la corresponent informació, per tal de valorar l'admissió a tràmit i de si era competència del Defensor resoldre-la.

A la vista de la informació rebuda, sembla ser que s'han realitzat diversos informes, en funció de les diverses manifestacions convocades i que tots ells, amb similar contingut, s'haurien fet per la tramitació i resolució del corresponent expedient per part de la Direcció General de Seguretat Ciutadana qui, en definitiva, és l'òrgan competent per autoritzar les manifestacions sol·licitades i fixar les condicions concretes que aquestes han de respectar.

Per això, tot i que la queixa es refereix al contingut d'un informe de la Policia Local de Mataró, veritablement el que expressa és la disconformitat amb la limitació del dret de manifestació que suposadament provocaria la limitació imposada per la Direcció General de Seguretat Ciutadana que les manifestacions hagin de transcórrer per les voreres, respectant els semàfors i sense utilitzar megafonia, motiu pel qual el seu objecte excedeix de les competències d'intervenció del Defensor del Ciutadà de Mataró i ha de ser resolta pel Síndic de Greuges de Catalunya, a qui es remet l'expedient a aquest efecte.

Exp. : 19/07

Queixa respecte a la denegació de revisió del resultat del curs d'educació viària.

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

De la informació rebuda, en resulta que la senyora R.M.R. va ser sancionada per una infracció de trànsit, va sol·licitar la substitució de l'obligació de pagament de la sanció corresponent per l'assistència al curs d'educació viària, cosa que comporta l'acceptació i reconeixement previ de la infracció.

La ciutadana va assistir a la sessió número 527, celebrada el dia 15 de novembre de 2006 en el transcurs de la qual va respondre a un qüestionari, compost de dos tests que, una vegada valorats pels agents del Departament d'Educació Viària, va obtenir el resultat de "no apte", motiu pel qual al no superar el curs i va haver de satisfer la sanció econòmica corresponent.

S'ha de fer constar que la normativa que regula aquests tipus de curs substitutiu de sanció no permet la revisió del resultat ni la presentació del corresponent recurs.

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

Exp. : 32/07

Es rep per correu electrònic una queixa en relació a l'actuació d'una agent de la Policia Local en una zona concreta de la ciutat.

Extracte de la resolució: NO TRAMITADA PER DESESTIMACIÓ DEL QUEIXANT.

La queixa és en relació a l'actuació d'un agent de la Policia Local en una zona on s'estan realitzant moltes obres, per la qual cosa l'espai per estacionar ha quedat molt restringit, els veïns estan molt molestos i consideren que fa abús de la seva autoritat fent-los la vida impossible, ja que obviant la problemàtica de la manca d'espai, està denunciant totes les situacions que considera una per infracció per estacionament sense tenir en compte que hi ha situacions, que poden ser temporals provocades per la manca d'espai amb motiu de les diverses obres que es realitzen.

En vista a tot el que exposa se l'informa que quan es tracta de queixes relatives a l'actuació d'un funcionari municipal el Defensor del Ciutadà, només pot intervenir per traslladar la queixa al regidor que correspongui i demanant l'informe pertinent.

Com que la senyora I.M.R. manifesta la voluntat de recollir firmes entre els veïns per denunciar la situació en que es troben cal esperar la resposta de l'Ajuntament. A la vista que la promotora no respon al requeriment de si s'ha dut a terme aquesta recollida decideixo l'arxiu de l'expedient de queixa.

Exp. : 45/07

Queixa en relació a l'estada al dipòsit municipal del seu vehicle, del qual havia denunciat el robatori el 31 de desembre de 2007. La queixa del senyor J.L.C. es que el dia 9 de maig de 2007, la Policia Local l'avisava que el seu vehicle està al dipòsit municipal, cosa que el va sorprendre ja que ell havia denunciat el robatori el 31 de desembre de 2006, el que li ha causat perjudicis, ja que si el primer dia se l'hagués avisat de la seva recuperació, no l'hagués donat de baixa a la Prefectura de Trànsit, la seva asseguradora no l'hagués hagut d'indemnitzar i, en definitiva, ell no hagués perdut el vehicle, motiu pel qual s'ha sol·licitat la corresponent informació al Servei de Policia Local.

Extracte de la resolució: ESTIMA.

De la informació rebuda del servei en resulta que el vehicle va ser retirat de la via pública el 4 de gener de 2007, després de ser denunciat en cinc ocasions per estacionament incorrecte, i al no presentar signes evidents de robatori va restar al dipòsit a l'espera de tramitar-se el corresponent expedient per abandonament.

Sobta que el sistema informàtic de la Policia Local no permeti detectar immediatament si un vehicle és o no objecte de denúncia per desaparició o robatori, encara que no presenti signes d'haver-ho estat, ja que precisament aquest tipus de control o comprovacions seria l'objecte de la confiança dels que són víctimes de robatori.

Per altra banda, estranya igualment que la situació jurídica d'un vehicle que entre al dipòsit el 4 de gener, no s'aclareixi fins quatre mesos després.

S'ha de fer constar que aquesta darrera situació ha motivat l'obertura per part del servei del corresponent expedient informatiu, ja que no s'ha seguit el protocol establert, cosa que justifica que no es faci cap suggeriment en aquesta resolució, ja que restem a l'espera de la decisió que es prengui.

Per això, s'ha d'estimar la queixa, per entendre que l'actuació administrativa no ha estat adequada.

Exp. : 54/07

Una comunitat de propietaris es queixa de la resposta rebuda del servei de Policia de l'Ajuntament de Mataró a la seva petició d'actuació, ja que els veïns de l'immoble pateixen molèsties diverses a conseqüència de que en un dels habitatges de l'edifici, es porta a terme una activitat de prostitució i que com a única resposta la Policia Local els informa que en no tractar-se d'una activitat il·legal, només es pot actuar preventivament, informant-ne a les persones afectades i comprovant que hi són lliurement, encara que reconeix que tot plegat no contribueix a la bona imatge de la ciutat i que s'intenta trobar una solució.

Extracte de la resolució: ESTIMA I SUGGEREIX.

Els veïns se senten agreujats, respecte d'altres conciutadans que s'han trobat en la mateixa situació i, han vist resolts favorablement els seus problemes de convivència.

De la informació rebuda en resulta que davant la primera reclamació es va parlar amb els veïns i amb el propietari de l'habitatge afectat, el qual no es va mostrar gaire favorable a col·laborar, ja que entenia que havien de ser els veïns els que havien d'actuar, tot i que el contracte podria resoldre's judicialment.

També informa el Servei de Policia que tots els casos son tractats igualment i que les actuacions portades a terme en altres indrets, són fruit d'un llarg procés d'investigació i l'actuació conjunta i combinada de diverses parts interessades i que, en aquest cas s'havia traslladat al Servei de Llicències per a la comprovació corresponent.

No consta s'hagi obert cap expedient sancionador per part del Servei de Llicències, ni que s'hagi fet cap més actuació

Certament, tot i que les molèsties de les qual es queixen els veïns no provenen d'una activitat, en principi, il·legal i que, per tant, no es pot actuar directament dins de l'habitatge sense ordre judicial, en aquest cas només s'ha derivat al Servei de Llicències la possibilitat d'una eventual intervenció, sense que consti que aquesta s'hagi produït fins ara.

Hem de considerar que la solució del problema dels veïns tampoc es pot circumscriure només a l'àmbit privat, és a dir, a que siguin el propietari o els veïns els qui hagin d'emprendre les accions oportunes, per aconseguir la resolució del contracte de lloguer, per exemple.

Creiem que l'Ajuntament de Mataró, sigui a través del Servei de Policia o fins i tot del Servei de Llicències, hauria de poder portar a terme totes les gestions i esbrinaments possibles per confirmar si en l'habitatge es desenvolupa cap mena d'activitat, comprovar les condicions de seguretat i salubritat sota la qual es desenvolupa aquesta, exigir la corresponent autorització, si és el cas, i identificar les persones que hi treballen. Només amb aquesta informació es podrà valorar objectivament les possibles actuacions a fer en funció del que en resulti.

En aquest sentit, s'estima la queixa, i es **SUGGEREIX** al Servei de Policia Local que, consideri la possibilitat de completar les gestions i esbrinaments iniciats, confirmi si en l'habitatge en qüestió s'hi desenvolupa cap mena d'activitat, comprovi les condicions de seguretat i salubritat amb les quals es desenvolupa, per tal de poder valorar objectivament les possibles actuacions a fer i informar de tot als veïns afectats.

El Servei de Policia presenta un informe en el qual s'indiquen totes les actuacions policials realitzades.

Exp. : 64/07

El senyor R.H.C. exposa la seva una queixa en la qual afirma haver rebut un tracte incorrecte per part d'un treballador de Via Pública i de l'Agent de la Policia que el van atendre quan va anar a recollir el seu vehicle del dipòsit.

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

De la informació rebuda en resulta que el vehicle del Sr. R.H.C. es va retirar perquè estava estacionat en un gual. Es va comprovar que no tenia l'assegurança obligatòria, per tant per poder recuperar-lo era necessari que la presentés. Quan l'interessat va anar a recollir el vehicle va ser atès pel Conserge i després per un Agent, presentant un document que no es considerava vàlid per acreditar l'assegurança, la qual va demostrar posteriorment.

L'informe no tan sols nega l'existència de cap mena de maltractament sinó que atribueix al ciutadà haver formulat manifestacions amenaçadores.

Per tot això, havent complert el Defensor del Ciutadà amb els tràmits que preveuen la seva normativa específica, es procedeix a l'arxiu de l'expedient, i comunica aquesta resolució a l'interessat.

MOBILITAT

5 expedients de queixa	1 queixa admesa 1 queixa no admesa 2 queixes inicials 1 d'ofici
resolució queixes admeses	2 arxiu per desaparèixer la causa que la va motivar. 1 arxiu per resposta del servei 1 recomanació
motiu no admissió queixa	1 no admesa per manca de fonament.

Exp. : 17/07

Queixa perquè no se li ha concedit una autorització per estacionar en zona blava, ja que ha detectat que treballadors municipals estacionen amb un distintiu en la zona blava i ell és funcionari d'una altra administració.

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

Es demana la informació corresponent al servei de Mobilitat el qual informa en el sentit de: ratificar el posicionament sobre el funcionament dels estacionaments regulats per control i tiquet horari, la finalitat dels quals és precisament oferir la major possibilitat d'estacionament, donada la rotació de l'espai limitat de què es disposa, per tal d'afavorir i fer possible l'accés a zones comercials i de serveis i realitzar gestions en aquestes zones.

Els avantatges que poden disposar els residents que es troben en aquestes zones estan perfectament delimitats, i van sorgir d'un ampli acord entre associacions de veïns, associacions comercials, etc. Els avantatges rauen a facilitar l'estacionament lliure a les zones blaves en unes hores addicionals per facilitar l'estada i l'aparcament en horaris més comuns de la majoria dels ciutadans: és a dir, a primera hora del matí abans de l'activitat laboral i unes hores abans en el retorn a l'habitatge.

Les targes d'autorització d'estacionament no es concedeixen a vehicles concrets ni a col·lectius de treballadors, sinó que la seva finalitat és autoritzar l'estacionament a unes certes activitats en què és fonamental el desplaçament en vehicle privat de serveis bàsics i de servei públic. Per posar exemples: metges del servei públic que realitzen assistència sanitària, treballadors d'assistència social, periodistes.

Aquestes autoritzacions poden autoritzar a estacionar en llocs concrets, o en termes generals en aquells llocs on no es pertorbi la resta d'usuaris, i es poden imposar limitacions de durada d'estacionament amb rellotge horari complementari.

Però sempre l'ús d'aquest tipus d'autoritzacions s'ha de fer en funció de les tasques per les quals s'ha concedit. Per tant, si una persona en fa un ús en el seu temps lliure, n'està fent un ús inadequat.

Conseqüentment, no es pot concedir una autorització a un resident, pel sol fet que necessita deixar el seu vehicle a la via pública en el moment de descans i fora de qualsevol activitat laboral o de servei.

Independentment de l'exposat fins ara es comunicarà al servei de benestar social per tal que vetllin si algun treballador municipal fa mal ús de la targeta lliurada per a l'exercici de la seva funció.

Atès aquesta resposta no puc admetre aquesta queixa per manca de fonament i per tant arxiu l'expedient.

Exp. : 46/07

Queixa en respecte a la concessió d'una llicència de gual on també s'autoritzava un contragual i a l'hora de senyalitzar-lo només se li pinta el gual, i quan el promotor de la queixa avisa que no s'ha pintat el contragual, se l'informa que el contragual està en estudi ja que està previst fer una part del carrer zona de vianants.

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

De la informació rebuda del Servei en resulta que la petició d'informació de data 5 de juny s'ha rebut el dia 18, quan ja s'havia acordat pintar el contragual en qüestió, feina que es realitza el dia 19 de juny.

Per aquest motiu, es procedeix a l'arxiu de l'expedient, ja que durant la seva tramitació s'ha resolt la reclamació del ciutadà.

Exp. : 75/07

El senyor A.V.A. presenta una queixa exposant les contradiccions que hi ha entre la informació continguda a la web municipal respecte a la documentació que cal presentar per obtenir la acreditació de veí resident en una zona d'estacionament de zona blava, i que informen a l'OFIAC o al 010.

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

De la informació rebuda resulta que el propi Servei comprova l'existència de l'error, perquè s'informa que no es necessària cap mena de documentació, però quan es tracta d'un vehicle nou, es necessari presentar la del vehicle perquè l'Ajuntament no hi té accés, pel que es procedeix a modificar a corregir la deficiència d'informació.

Com que la queixa no havia estat prèviament presentada davant l'Ajuntament i s'ha procedit a modificar i aclarir el web municipal tan aviat com n'ha tingut coneixement, es pel que considerem satisfeta la reclamació del ciutadà, tot lamentant les molèsties que li hagi pogut ocasionar la deficient informació que contenia.

Exp. : 79/07

Es rep per correu electrònic una queixa en relació a les molèsties patides pels veïns pels treballs que es varen realitzar a la via pública la nit/matinada del 13 al 14 de desembre.

Extracte de la resolució: ARXIU PER RESPOSTA DEL SERVEI.

Com que la queixa no havia estat presentada davant l'Ajuntament, la reclamació de la ciutadana s'ha traslladat al Servei d'Obres, el qual ha donat resposta.

El fet de treballar de nit ve motivat per l'alta repercussió que té en el trànsit fer el tall de carrer en horari diürn, i d'acord amb els criteris del Decret 348/2001 de 19 de gener en que van ser aprovats els vials de Mataró corresponents a la xarxa bàsica, subdividits en xarxa principal, vials de connexió i vials d'especial atenció, es va optar per l'autorització nocturna atès els greus inconvenients per compatibilitzar el trànsit, els mercats de dijous i dissabtes i la coincidència amb dies festius d'obertura comercial.

Cal tenir present que aquesta actuació s'estenia des del carrer de Sant Joaquim per calçada, amb tall per deu de Gener, pas per la vorera de la plaça de Cuba i finalment nou tall de calçada (el que ha motivat la queixa) i continuava pel carrer de Cuba per calçada fins l'estació transformadora d'aquest carrer.

En qualsevol cas reitero que habitualment aquests talls en aquestes zones s'autoritzen prioritàriament els diumenges o festius a partir de les 9 del matí, però en aquest cas concret i degut a l'obertura comercial els festius d'aquest mes van aconsellar donar l'autorització en aquestes condicions entre el mercat del dijous i el del dissabte, amb temps de reacció per si es produïa alguna incidència durant l'obertura. Per contra el primer tall a la cruïlla Sant Joaquim

amb 10 de gener si es va poder portar a terme en festiu no comercial, però l'ordre va venir donat pel desenvolupament de l'obra.

Per això tot i que es comprensible la seva inquietud per les molèsties, i després de rebre la resposta del Servei de Mobilitat sobre la qüestió plantejada, dono per tancat aquest expedient de queixa.

Exp. : 82/07/O

A partir de la resolució adoptada pel Síndic de Greuges de Catalunya en relació a l'accés dels gossos d'assistència en el transport públic, vaig decidir obrir d'ofici aquest expedient.

Extracte de la resolució: RECOMANA.

La resolució es dicta a partir de la queixa d'un ciutadà discapacitat que sempre va acompanyat per un gos d'assistència, cosa que el priva d'utilitzar els transport públic perquè la normativa prohibeix l'accés en companyia d'animals diferents als gossos pigall i dels que no estiguin tancats.

A partir d'aquest supòsit, el Síndic analitza la legislació catalana i troba que aquesta només fa referència a la possibilitat d'accés amb gossos pigall per a persones amb discapacitat visual, pel que la normativa vigent és totalment ajustada a la llei.

El Síndic arriba a la conclusió que, apart dels gossos pigall per a persones invidents, existeixen gossos d'avís, ensinistrats per prestar ajut a les persones amb disminució auditiva, i gossos de servei, que atenen les necessitats de persones amb d'altres tipus de disminució física o psíquica, on s'inclouen els pigall.

Si a això s'hi afegeix que existeixen gossos ensinistrats per assistir a persones amb cadires de rodes, sordes, epilèptiques o amb qualsevol altre tipus de discapacitat, i que ja hi ha dins l'estat espanyol, exemples de legislació autonòmica que estableixen la definició de gossos d'assistència, el sistema per a reconèixer-los, els llocs on poden accedir, els drets i deures dels seus usuaris i el règim sancionador, es pot entendre perquè el Síndic recomana que es promogui la reforma de la legislació sobre accessibilitat i supressió de barreres arquitectòniques.

En el nostre àmbit municipal, l'article 19 de l'Ordenança sobre la tinença d'animals domèstics i el 17.4 del Reglament del servei de transport col·lectiu urbà i públic de viatgers de Mataró (Mataró Bus) només permeten l'accés dels gossos pigall.

Per aquest motiu, fent nostres les consideracions del Síndic de Greuges de Catalunya, **RECOMANEM** que l'Ajuntament de Mataró, estudiï la possibilitat de promoure la modificació de l'esmentada normativa municipal, per tal de permetre l'accés als transport públic, dels denominats gossos d'assistència en general, és a dir, els gossos pigall, d'avís i de servei.

MEDI AMBIENT I SOSTENIBILITAT

2003 - 2 expedients de queixa	2 queixes admeses
	1 arxiu 1 pendent de resoldre
2005 - 1 expedient de queixa	1 queixa admesa pendent de resoldre
2006 - 7 expedients de queixa	7 queixes admeses
resolució queixes admeses	2 estimades amb un suggeriment no acceptat. 2 arxiu 3 pendents de resoldre
2007 - 10 expedients de queixa	10 queixes admeses
resolució queixes admeses	3 desestimades amb un suggeriment acceptat. 3 estimades amb 3 suggeriments acceptats 1 arxiu
	3 queixes pendents de resoldre

Exp. 40/03

Queixa en relació a la tramitació de l'expedient de denúncia per infracció urbanística iniciat el 27 de juliol de 2002 motiu pel qual a la vista del temps transcorregut, fent el seguiment de l'expedient, sense constar la seva resolució es va sol·licitar al Servei de Llicències la informació corresponent.

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

De la informació rebuda en resulta la incoació de l'expedient i que el 11 d'octubre de 2002 s'havia dictat Decret de suspensió de l'activitat, a l'haver informat els tècnics que l'activitat era incompatible amb la qualificació de la zona com a agrícola, per la qual cosa s'ha mantingut obert l'expedient per a fer seguiment de la tramitació.

Darrerament, s'ha acordat l'arxiu de l'expedient, a l'haver cessat l'activitat, decisió presa després de la següent tramitació:

A partir del Decret de suspensió a que hem fet referència, es va ordenar el cessament definitiu de l'activitat, cosa que es va haver de suspendre perquè es va sol·licitar la llicència provisional fins a resoldre l'expedient que, tot i els informes desfavorables tant de la Comissió d'Urbanisme i dels tècnics municipals, es va allargar fins a mitjans de l'any 2004, a causa dels successius recursos interposats per l'empresa titular de l'activitat i que havien de ser resolts definitivament per la Comissió d'Urbanisme.

És a partir de mitjans de 2004 quan es dicta el Decret en el qual s'ordena el cessament de l'activitat i s'adverteix de la possibilitat d'imposar multes coercitives. Desestimades les al·legacions formulades, s'imposen successivament, fins a un total de quatre multes, entre 600,00 € i 1400,00 € per aconseguir el tancament l'activitat, fins que el 18 de gener de 2006 s'imposa la cinquena sanció de 20.000,00 €, contra la qual es formulen al·legacions i s'ordena obrir expedient sancionador per reposar la legalitat urbanística, fixant un termini de sis mesos. Aixecada aquesta suspensió i a la vista de les al·legacions de l'empresa titular, aquestes son estimades parcialment, quantificant la sanció en 5.000,00 € concedint un nou termini per reposar la legalitat urbanística fins a 31 de desembre de 2006 i advertint de fer efectiva la resta de la sanció en cas d'incompliment.

Comprovat el tancament de l'activitat, s'acorda l'arxiu de l'expedient de disciplina urbanística, constant que totes les sancions han estat satisfetes.

Tot i la llarga tramitació de l'expedient, iniciat a mitjans de l'any 2002, i que durant tot aquest temps els veïns han hagut de suportar les molèsties generades per l'activitat il·legal, no es pot considerar que hagi estat per causa imputable al Servei afectat, ja que la necessitat de resoldre degudament les al·legacions i successives impugnacions formulades per l'empresa afectada, la intervenció d'altres instàncies administratives i l'obligació de respectar els drets de l'empresa titular i prendre en consideració també els efectes, tant econòmics com personals, derivats del tancament, no han permès una resolució més ràpida i efectiva de l'expedient, constant la imposició de diverses multes coercitives per l'incompliment que, l'empresa ha preferit pagar per a retardant, dins del marge que li permetia la llei, l'inevitable tancament.

L'arxiu de l'expedient administratiu després del tancament de l'activitat, comporta el tancament d'aquesta queixa, per haver desaparegut la seva causa i constar el tancament de l'activitat il·legal objecte de la denúncia inicial.

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. : 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. : 33/06

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

Extracte de la resolució: ESTIMA.

En data 28 d'abril de 2006 es va registrar la queixa presentada per S.C.F. en relació a les molèsties generades per una activitat tèxtil veïna al seu domicili.

S'ha de fer constar que per aquest mateix motiu aquesta Oficina ja havia tramitat l'expedient de queixa 89/2003, resolta el 9 de gener 2006.

En l'anterior expedient, iniciat l'any 2003, consta que l'activitat s'exercia sense llicència i que incomplia el nivell de soroll permès per l'ordenança en horari nocturn, motiu pel qual es va requerir al titular que limités el seu horari de 8 a 22 h i treballés amb les portes i finestres tancades. El 17 de novembre de 2005 es dicta el Decret d'arxiu de l'expedient per inexistència de queixes.

Davant la reiteració de les queixes poc temps després de l'arxiu, es va obrir un nou expedient per tal de fer un seguiment, ja que el ciutadà reclama per inactivitat administrativa.

El Servei de Ciutat Sostenible demana a la Policia Local fer un seguiment del compliment de l'horari i els tècnics del Servei comproven a finals del mes de maig que l'activitat es desenvolupa amb les finestres obertes, cosa que motiva la imposició d'una multa coercitiva de 300,00 € el 8 de juny de 2006.

Posteriorment, a finals de desembre de 2006, es comprova que el nivell de soroll supera tots els límits permesos i que cal portar a terme mesures correctores, pel que per Decret de 16 de gener de 2007 es cursa l'ordre corresponent al titular de l'activitat.

No consta en la informació rebuda el seguiment fet d'aquesta ordre, però sí que el 15 de març es procedeix a l'arxiu de l'expedient perquè hi ha hagut un canvi d'activitat, sense la maquinària molesta, dedicant-se ara a una activitat de tipus comercial i magatzem.

El ciutadà comunica que les molèsties no han desaparegut del tot i que els sorolls que senten provenen d'una planxa.

A la vista dels esdeveniments, resulta que l'arxiu de l'expedient administratiu del mes de novembre de 2005 es va decidir en fals, perquè pocs mesos després es reproduïen les reclamacions dels veïns i els tècnics comproven l'incompliment per part del titular de l'activitat de les ordres municipals respecte de l'horari, així com de la normativa respecte del nivell sonor acceptable, cosa que dóna lloc a la imposició d'una multa i un nou Decret d'adopció de mesures.

Igualment no consta si la nova activitat disposa de la corresponent autorització ni si s'han fet les comprovacions tècniques corresponents respecte del canvi de situació.

En aquest sentit entenem que s'ha d'estimar la queixa del ciutadà, ja que la tramitació de l'expedient s'ha allargat molt més del que seria desitjable i mentrestant les molèsties s'han mantingut fins que ha canviat l'objecte de l'activitat.

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.

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

El 17 de febrer de 2005 es va registrar la primera queixa presentada per J.B. i N.H., en relació a la tramitació de l'expedient de denúncia per molèsties, ja que consideraven que l'Ajuntament no havia actuat amb suficient diligència o rapidesa; es va obrir l'expedient de queixa núm. 24/05 la qual es va estimar perquè es va entendre que un millor seguiment de l'expedient hauria comportat una menor duració del seu tràmit i una reducció del temps de durada de les molèsties. Posteriorment, el ciutadà va reproduir la seva queixa ja que les molèsties no havien cessat, es va obrir l'expedient de queixa, núm. 96/05, que també va ser estimada per considerar que la durada de l'expedient s'havia allargat massa, ja que no es va resoldre fins al mes de març de 2006.

Ara, novament hem de resoldre una queixa del mateix ciutadà, aquesta vegada per no haver resolt les molèsties i per l'incompliment horari de l'establiment, presentada el 22 de març de 2006.

Aquesta vegada intervé també el Servei Jurídic Administratiu de Via Pública, al obrir un expedient sancionador per l'Ordenança de Civisme, que finalitza amb la imposició d'una sanció al titular de l'activitat.

Per la seva banda, en la tramitació de l'expedient per les molèsties, el titular de l'activitat sol·licita s'aixequi la limitació horària, cosa que se li concedeix perquè no es poden fer lectures sonomètriques. Quan s'efectuen pocs dies després, l'activitat supera el límit permès amb la persiana, les cadires, el magatzem i la música i s'ordenen mesures correctores, però no es torna a limitar l'horari.

Finalment l'expedient s'arxiva perquè el ciutadà no facilita l'accés al seu habitatge per fer les lectures sonomètriques i comprovar si s'han complert les mesures, pendents de fer durant tot l'any 2007, encara que es pot entendre la seva poca disposició a la vista de la durada del problema, quasi quatre anys, sense que s'hagi arribat a solucionar mai del tot.

Per tant, no podem dir res respecte de la tramitació de la darrera fase de l'expedient, ja que en aquesta ocasió la manca de solució obeeix al fet de que el ciutadà no ha facilitat l'entrada al seu domicili als tècnics per poder fer comprovacions per la qual cosa, sens perjudici de reobrir l'expedient si aquestes es practiquen, hem de procedir a l'arxiu davant la manca d'interès del ciutadà afectat.

El ciutadà justifica la seva negativa pel fet d'ahver interposat una querrela criminal contra el titular de l'activitat i també contra l'Ajuntament, però fetes les corresponent6s gestions resulta que l'expedient jurídic està arxivat de forma definitiva.

Exp. : 41/06

Queixa per les molèsties que pateix per olors i soroll provocades pel sistema d'extracció del pàrquing situat als baixos de l'edifici on viu.

Extracte de la resolució: ESTIMA i SUGGEREIX.

De la informació rebuda en resulta que l'expedient de denúncia es va iniciar el 23 de gener de 2006, el tècnics van comprovar l'existència de defectes, per la qual cosa s'ordena l'adopció de mesures correctores, consistents a reduir el soroll i modificar la sortida de fums.

Tot i la pròrroga demanada, la comunitat no porta a terme les mesures, per la qual cosa se'ls imposa tres multes, si bé la darrera es deixa sense efecte, a l'acreditar que s'havien encarregat les tasques als industrials corresponents i aportant els pressupostos pertinents.

Finalment, el 25 de gener de 2007, la comunitat del pàrquing comunica a l'Ajuntament que el senyor B.R.B. ha tapat l'entrada d'aire del sistema de ventilació i té instal·lada una barbacoa a la seva terrassa, fet que motiva que s'acordi l'arxiu de l'expedient per inexistència de queixes i esgotament de totes les actuacions possibles, per decret de 5 de novembre de 2007.

Pel que fa a la tramitació de l'expedient de denúncia, l'hem de considerar, en principi, correcte, tot i la paralització en la seva fase final, a partir del moment en què la part denunciada comunica que un dels ciutadans afectat ha tapat l'entrada d'aire i té instal·lada una barbacoa. Igualment, pel que fa al control del compliment de les mesures correctores ordenades en el seu moment, creiem que ha estat suficient, ja que s'ha acabat imposant diverses sancions per incompliment.

Tot i això, creiem que l'arxiu de l'expedient s'hauria d'haver ordenat una vegada els tècnics municipals haguessin comprovat els fets denunciats per la comunitat del pàrquing, si el sistema d'extracció està o no tapat o si la barbacoa pot o no incidir en el seu bon funcionament, ja que ni la inexistència de queixes es garantia de la inexistència de molèsties, sobretot quan aquestes han estat objectivades pels propis tècnics, ni es pot donar absoluta credibilitat a les manifestacions d'una sola de les parts.

Si és cert però, que l'actuació unilateral d'una de les parts afectades dificulta la resolució del conflicte, al impedir l'eventual intervenció de l'administració per exigir el compliment de les mesures ordenades, derivant la seva discussió a l'àmbit de la jurisdicció ordinària.

En aquest sentit, s'ha d'estimar la queixa presentada **SUGGERINT** que el Servei de Ciutat Sostenible de l'Ajuntament de Mataró, valori la possibilitat de tancar definitivament l'expedient una vegada els tècnics municipals puguin comprovar l'actuació unilateral del veí denunciada per la comunitat del pàrquing.

El cap del servei no accepta el suggeriment.

Exp. : 43/06

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. : 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 a la instal·lació d'una antena de telefonia mòbil.

Extracte de la resolució: ARXIU.

De la informació rebuda en resulta que aquesta instal·lació concreta disposa de la Llicència ambiental, i que fou incoat expedient sancionador quina resolució va ser objecte del corresponent recurs contenciós administratiu davant el Jutjat núm. 11 de Barcelona, constant ordre de desconnexió i precinte de la instal·lació.

Atès que s'ignora el resultat del procediment judicial i que el Defensor del Ciutadà no pot intervenir en aquelles reclamacions sotmeses a la jurisdicció contenciosa, s'acorda l'arxiu de l'expedient, havent-se facilitat tota la informació disponible al promotor de la queixa.

Exp. : 02/07

En data 20 de juliol de 2006 es va rebre una consulta sobre el retard en la tramitació de l'expedient sancionador obert al titular d'una activitat de restaurant situada als baixos de l'edifici, i per tal de valorar la seva admissió a tràmit al no constar la reclamació jurídica, es va sol·licitar la corresponent informació.

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

De la informació rebuda en resulta que l'expedient de denúncia, en aquella data, estava en plena tramitació, s'havien realitzat diverses inspeccions i ordres de mesures correctores i escrits de les dues parts, motiu pel qual es va decidir obrir un expedient de queixa sense expedient.

Transcorregut el termini legal per resoldre, es va incoar expedient formal de queixa el 5 de gener de 2007, a partir de l'escrit del senyor R.B.C. president de la Comunitat de Propietaris de l'edifici, i es va sol·licitar informació al servei.

D'aquesta nova informació en resulta que en el mes d'octubre de 2006 un Jutjat de Barcelona havia acordat la suspensió de l'ordre de precinte ordenat per l'Ajuntament, per no haver resolt els problemes de soroll, que el mes de novembre de 2007 es va limitar l'horari d'activitat i que s'havia imposat ja una primera sanció per incompliment.

La intervenció judicial en la qüestió impedeix la intervenció del Defensor del Ciutadà, per la qual cosa la nostra actuació s'ha limitat a fer un seguiment de l'expedient administratiu, i no se'ns ha explicat tampoc el contingut de les actuacions judicials a excepció feta de l'ordre a que s'ha fet referència.

De l'activitat inspectora realitzada, en resulta que el mes de març de 2007 es comprova que l'activitat ha deixat de funcionar, que s'ha traslladat a un altre lloc per la qual cosa es dicta el decret de 21 de gener de 2008 en el qual s'acorda l'arxiu de l'expedient.

Pel que fa a la tramitació de l'expedient de denúncia, no trobem cap irregularitat, ja que pel que ens consta, des de l'inici el 18 de juliol de 2005 fins al decret de suspensió de l'activitat de 9 d'octubre de 2006 o el de limitació d'horari després de la intervenció judicial de 14 de novembre de 2006, l'activitat administrativa va ser constant, si bé l'actuació processal del titular de l'activitat, amb la interposició de recursos i al·legacions, no ha ajudat en l'agilitat esperada pels veïns afectats, però s'ha de valorar que el caràcter sancionador de l'expedient i les seves eventuais conseqüències, fa que s'hagi de ser molt escrupolós en la seva tramitació i sobretot en el respecte dels drets de la part denunciada.

Per altra banda, s'ha de considerar també que la intervenció judicial de la jurisdicció contenciosa és d'actuació preferent.

Per aquests motius la queixa no es pot estimar, per la qual es procedeix a l'arxiu de l'expedient.

Exp. : 11/07

Es rep per correu electrònic una queixa en relació a les molèsties que provoca la realització d'una obra ja que han de patir les molèsties provocades pel dipòsit de runes, els talls del carrer i molèsties de mobilitat.

Extracte de la resolució: ARXIU.

D'acord amb la reglamentació específica de l'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 demanar informació al Servei de Ciutat Sostenible el qual informa que l'obra disposa de la llicència corresponent, l'autorització d'ocupació de la via pública, i estacionament reservat i bastida, per la qual cosa s'acorda l'arxiu de l'expedient per no constar la reclamació prèvia a l'ajuntament, ni la incoació d'expedient sancionador per part del servei, sens perjudici de la seva reobertura si la queixa es reproduïx.

Exp. : 12/07

Queixa en relació la incorrecta utilització del dret d'ocupació de la via pública per part d'una obra civil privada.

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

Tot i que el ciutadà no ha presentat la queixa prèviament a l'Ajuntament de Mataró, i per tal de valorar la seva admissió a tràmit, s'ha sol·licitat al Servei de Ciutat Sostenible i al de Policia Local la corresponent informació.

De la informació rebuda, en resulta que efectivament el ciutadà ha presentat la corresponent reclamació prèvia i si bé no ens consta la data, existeixen informes del Servei de Mobilitat i dels de Policia Local. El Servei de Mobilitat informa que l'obra disposa de la corresponent llicència d'obres majors i que disposa d'una reserva de 15 metres, en horari de 7 a 19 h i amb una durada de 16 mesos des del 25 de maig de 2006. Igualment consta l'autorització d'una contrareserva i un pas alternatiu per a vianants. A l'informe de la Policia Local consta que el policia de barri ha mantingut diverses entrevistes amb els responsables de l'obra, l'existència d'irregularitats i les ordres de vigilància continuada.

El mes de novembre de 2006 el Servei de Mobilitat va obrir un expedient sancionador per mantenir tallada la vorera i no establir un pas de vianants adequat, que va finalitzar amb la imposició d'una sanció.

Igualment, el mes de febrer de 2007, a resultes de la intervenció d'un tècnic municipal, i coincidint amb la presentació de la queixa, s'ha obert un nou expedient sancionador, aquesta vegada per utilitzar incorrectament l'espai públic, expedient que actualment està en tràmit.

A la vista de les actuacions portades a terme per dos dels serveis municipals a partir de la denúncia del ciutadà, entenem que l'actuació de l'Ajuntament de Mataró ha estat correcta, ja que s'ha actuat a partir de la denúncia inicial, practicant els tècnics diverses comprovacions i s'han obert dos expedients sancionadors per les irregularitats detectades, motiu pel qual independentment que seria desitjable que totes aquestes actuacions fossin el màxim de ràpides i les molèsties pels veïns duressin el mínim possible, no és possible estimar la queixa presentada..

Exp. : 15/07

Queixa respecte a la concessió d'una quarta llicència d'activitat de restauració en el tram del carrer on viu. Considera improcedent la concessió d'aquesta quarta llicència d'activitat, ja que s'afegeix a les altres tres que ja existeixen, i ara els veïns es veuen obligats a suportar les molèsties pròpies que aquestes quatre activitats de restauració generen, ja que a més a més disposen de terrasses.

Extracte de la resolució: DESESTIMA I SUGGEREIX.

Tot i que no consta formalment la presentació de la queixa prèvia a l'Ajuntament de Mataró, la ciutadana confirma haver fet al·legacions, en el sentit exposat, en l'expedient de concessió de la

licència de la nova activitat, motiu pel qual s'ha sol·licitat al Servei de Ciutat Sostenible la corresponent informació.

De les dades rebudes en resulta que efectivament la senyora P.P.F. ha presentat al·legacions i que aquestes ja s'han contestat, considerant que el nombre d'activitats no el limita la llei, que la concessió de llicències és un acte reglat i no pas discrecional de l'administració, que la limitació d'horaris es competència de la Generalitat i que tant l'incompliment dels horaris com les molèsties són competència del Servei de Policia Local.

Igualment, consta que entre els edificis números 42 i 54 del carrer Alemanya, existeixen concedides quatre llicències d'activitat, de Bar, Bar-Restaurant i Bar-Xurreria i que totes elles, excepte la darrera, disposen de terrassa.

Cal dir que per una qüestió de dates, no ens consta que s'hagi fet la inspecció final de l'activitat, però a part d'aquest detall, no s'ha detectat cap defecte en la tramitació de l'expedient de concessió de llicència i, que aquest tipus d'expedients, efectivament, no depèn de la discrecionalitat de l'administració, sinó de si es compleixen o no uns determinats paràmetres que fixa la Llei, de tal manera que en aquest àmbit impera el silenci positiu.

Igualment, és evident que tothom té dret a l'exercici lliure d'una activitat en el lloc on triï, motiu pel qual la normativa no preveu un nombre màxim d'activitats en un mateix lloc.

S'ha de fer constar que entenem que la finalitat protectora de la normativa d'aquesta mena, és fixar el màxim de molèsties que un ciutadà està obligat a suportar d'un altre, quan els seus drets s'enfronten.

Dit això, ens sembla que la queixa de la ciutadana planteja una qüestió interessant.

Si ho analitzem des del punt de vista, podríem dir-ne, dels subjectes passius i els seus drets, no dels titulars de l'activitat o dels seus clients, que en són "part interessada", s'arriba a una altra perspectiva, ja que com a "destinatari final" de les eventuais molèsties, és evident que no és el mateix una o diverses activitats, del mateix tipus en un curt tram del mateix carrer.

És a dir, segur que l'expedient de concessió de llicència de cadascuna de les activitats està ben tramitat, a l'igual que la de les corresponents tres terrasses, però a l'hora d'analitzar o valorar les molèsties que generen als veïns o potencialment poden generar (no oblidem que les activitats es desenvolupen just a sota dels habitatges) i fixar, en el seu cas, les mesures correctores o pal·liatives que s'han d'aplicar, no es pot considerar cada activitat per separat, sinó que han de ser considerades com un conjunt.

Certament, cada expedient administratiu és independent d'un altre, però en aquests casos, especials, s'han d'articular des de l'administració mecanismes per evitar que els ciutadans afectats hagin de suportar molèsties més enllà del que és normal, desitjable o acceptable.

En aquest sentit, si bé no es pot estimar la queixa perquè l'expedient de concessió de llicència de la quarta activitat s'ha tramitat correctament, de la situació plantejada per la ciutadana, si cal **SUGGERIR** que el Servei de Ciutat Sostenible de l'Ajuntament de Mataró, valori la possibilitat d'articular mecanismes concrets per tal d'evitar, que en casos com el que és objecte d'aquesta queixa, els veïns afectats hagin de suportar molèsties més enllà del que és normal o acceptable, tractant com un conjunt les molèsties que generen aquelles activitats del mateix tipus situades a poca distància entre elles, i fixant quines mesures correctores o condicions han de complir totes elles, sobretot quan es produeix ocupació de la via pública.

El cap del servei accepta el suggeriment. Es remarca que en la concessió de les autoritzacions de terrasses es tenen present criteris relacionats amb la superfície del local, el número de serveis higiènics i la concentració de terrasses.

Exp. : 25/07

Expedient obert arran de diferents escrits provinents d'una associació relacionada amb les antenes de telefonia mòbil.

Tot i que en els successius escrits rebuts d'aquesta associació no es requereix la intervenció del Defensor, es va considerar oportú, per la sensibilitat social que provoca aquest tipus d'instal·lacions, obrir un expedient on recollir tota la informació que arriba a l'oficina, per a tenir-la a disposició dels ciutadans interessats i, en el que periòdicament es demana informació

al Servei de Ciutat Sostenible, per tal de conèixer la implantació de la nova ordenança, el compliment de les seves disposicions transitòries per part de les operadores que ja disposen d'antenes, les darreres novetats tècniques, estudis publicats o l'evolució del cens corresponent, per exemple.

En conseqüència, aquest expedient es mantindrà obert mentre les antenes de telefonia mòbil i els seus efectes sobre les persones, preocupin a la ciutadania.

Exp. : 29/07

Queixa enviada pel Síndic de Greuges de Catalunya, presentada pel president d'una comunitat de propietaris per les molèsties d'olors i soroll provocades per l'activitat de bar situat als baixos de l'edifici.

Extracte de la resolució: ESTIMA I SUGGEREIX.

De la informació rebuda en resulta que l'expedient va començar per denúncia de la Comunitat de Propietaris, a través de la Cambra de la Propietat Urbana, el 7 de setembre de 2005 en la qual denunciaven patir olors i sorolls procedent de l'esmentada activitat.

Feta la corresponent inspecció, es constata la inexistència de llicència d'activitat, que hi ha un nou titular i l'existència dels sorolls i olors molestos, per la qual cosa es dicta Decret de data 30 de setembre de 2005, requerint la legalització, canalitzar la sortida de fums i treballar amb la porta tancada.

Amb posterioritat s'han produït més inspeccions, la darrera de 17 d'octubre de 2006, ha intervingut en diverses ocasions la Policia Local, s'han instal·lat un futbolí i un billar que generen més molèsties i, s'han imposat dues multes coercitives, però com que l'activitat ha tornat a canviar de titular, s'ha tornat a imposar al nou titular una primera multa, després de notificar-li els requeriments pendents de compliment per l'anterior.

Sigui com sigui, les molèsties no s'han solucionat.

Tot i que la tramitació de l'expedient de denúncia és, en principi correcte, ja que no s'ha paralitzada en cap moment i el control de l'activitat ha estat més o menys constant, el cert és que fa més d'un any i mig que els veïns denunciants pateixen les molèsties, sense que s'hagi resolt favorablement ni la legalització de l'activitat, ni l'existència dels sorolls o olors molestos, perquè des del mes de setembre passat quasi tots els tràmits es refereixen a les multes coercitives, cosa que hem d'entendre que aquest sistema no demostra ser efectiu ni respon a les exigències del cas, sobre tot perquè aquest no és un sistema efectiu si es produeixen successius canvis de titular de l'activitat afectada.

En casos com aquest, i tal com exposen l'informe extraordinari del Síndic de Greuges de Catalunya sobre contaminació acústica i l'informe del Defensor del Ciutadà de 2006, en el qual les molèsties denunciades no es solucionen dins de la tramitació normal de l'expedient amb les multes coercitives i s'allarguen massa en el temps, sigui pel motiu que sigui, cal cercar i aplicar mesures més efectives per a protegir els drets dels veïns, ja que els successius titulars de l'activitat han disposat de temps més que suficient per a complir les mesures correctores requerides i no han demostrat tenir cap interès a fer-ho.

Per aquests motius, s'ha d'estimar la queixa per les molèsties provocades pel bar ubicat als baixos de l'edifici,

SUGGERINT que el Servei de Ciutat Sostenible de l'Ajuntament de Mataró, valori totes les possibilitats que ofereix la normativa vigent per aconseguir la solució definitiva de les molèsties que pateixen els veïns denunciants, tenint en compte el temps transcorregut i la nul·la voluntat demostrada pels successius titulars de l'activitat per solucionar tant les molèsties com la legalització de l'activitat, fins i tot el seu tancament.

El cap del servei de ciutat sostenible accepta el suggeriment si bé puntualitza que els diversos canvis de titularitat han causat la demora de la solució de les molèsties i que les molèsties provocades per l'activitat no presentaven prou entitat com per ordenar la seva clausura.

**S'han dictat diversos decrets perquè l'activitat no treballes amb les portes i finestres obertes, les molèsties de soroll no van ser provocades per deficiències d'insonorització, sinó per problemes d'ordre públic causats per alguns clients.
En l'actualitat s'està tramitant el canvi de nom de l'activitat.**

Exp. : 35/07

Queixa per les molèsties per soroll provocades des de l'edifici del costat de casa seva, on està ubicada una Sala d'Actes de La Nova Aliança Mataronina, motiu pel qual s'ha sol·licitat la corresponent informació al Servei de Ciutat Sostenible.

Extracte de la resolució: ESTIMA I SUGGEREIX.

De la informació rebuda en resulta que s'ha obert expedient i que l'activitat disposa de llicència ambiental, en la qual s'exclou la possibilitat de fer actuacions musicals, tant amb directe com gravades.

Consta també que aquesta Oficina del Defensor del Ciutadà ja va tramitar pel mateix motiu, l'expedient de queixa número 03/05, que es va resoldre amb el compromís del titular de l'activitat en no fer més actuacions musicals

En el mes de gener de 2007 el ciutadà es torna a queixar pel mateix motiu, i el Servei es limita a enviar al titular de l'activitat un informe tècnic en el qual se li recorda la impossibilitat de fer actuacions musicals a la sala d'actes polivalent autoritzada.

Finalment, en la documentació unida a la darrera queixa presentada, consta la publicitat del concert celebrat el 20 d'abril de 2007, cosa que confirma que la promesa feta en el seu dia no s'ha respectat, com de fet ja es coneixia, ja que a la informació que consta en l'expedient de llicències consta que durant l'any 2004 ja es va fer algun concert, obra de teatre i festes particulars i, en el primer semestre de l'any 2005, dos concerts, casaments i obres de teatre.

Tot i que l'expedient de denúncia obert per la darrera denuncia del ciutadà s'acaba d'iniciar, el cert és que la tramitació donada a l'anterior de data 4 de gener, no ha estat suficient per a solucionar les molèsties per soroll generades per l'activitat, al no respectar les condicions imposades el seu dia en concessió de la llicència.

En aquest sentit hem de estimar la queixa, i **SUGGERIR** al Servei de Ciutat Sostenible que a la vista dels antecedents del cas i les molèsties precedents, s'adoptin mesures plenament efectives per a protegir els drets dels veïns i el sotmetiment de l'activitat a les condicions imposades el seu dia.

El cap del Servei de Ciutat Sostenible accepta el suggeriment

Exp. : 47/07

Queixa per les antenes de telefonia mòbil instal·lades a l'edifici veí.

Pendent de resoldre per estar l'expedient en tràmit.

Exp. : 48/07

Queixa en relació per la llarga tramitació d'un expedient de denúncia, ja que des de fa molt de temps ha de suportar les molèsties que genera una activitat de magatzem de palets, que considera perillosa i en la qual també hi ha animals, motiu pel qual s'ha sol·licitat la corresponent informació al Servei de Ciutat Sostenible.

Extracte de la resolució: ESTIMA I SUGGEREIX.

De la informació rebuda per part del servei, consta que no es va tramitar la denúncia de data 30 de setembre de 2005, fins el 4 de maig de 2006, data de l'informe urbanístic, en el qual es declara l'incompatibilitat de l'activitat amb el planejament. Es realitza una visita d'inspecció el 21 de novembre de 2006 i es constata que a més de l'activitat de magatzem, el titular hi té

gallines, cavalls i coloms, motiu pel qual el tècnic aconsella que se li requereixi la neteja del solar, cosa que s'acorda per Decret de 21 de desembre de 2006.

Davant la inactivitat del titular, s'acaba imposant una sanció de 200 € i se li concedeix un nou termini per a procedir a la neteja i se li adverteix de la suspensió de l'activitat.

S'ha d'estimar la queixa de la senyora I.G.C. ja que a la vista de la data d'interposició de la primera denúncia, la dels informes i la del Decret resolutori, es comprova que durant més de mig any no es va fer res i s'ha trigat més d'un any en resoldre la reclamació, requerint la neteja del solar, i mig any més per a executar la resolució, ni que sigui amb la imposició de multes coercitives, mentre que durant tot aquest temps la promotora de la queixa i el seus veïns han suportat, i encara suporten, les molèsties que genera una activitat de ramaderia il·legal.

Per això, cal **SUGGERIR** que el Servei de Ciutat Sostenible adopti les mesures que consideri oportunes, però que siguin efectives i ràpides, per evitar que els ciutadans afectats hagin de suportar per mes temps les molèsties de l'activitat.

El cap del Servei de Llicències d'Activitats accepta el suggeriment i comunica que ja no hi ha activitat ramadera. Es farà una inspecció conjunta amb el Departament de Sanitat per tal de valorar les condicions de salubritat del solar i és requerirà al propietari que el tingui en òptimes condicions de neteja. Si cal s'obrirà expedient de disciplina urbanística. Es serà estricte amb la tramitació de l'expedient i amb el procediment sancionador.

Exp. : 71/07

Queixa per la limitació de l'horari de l'activitat de locutori.

Pendent de resoldre per estar l'expedient en tràmit.

OBRES

2 expedients de queixa	1 queixa admesa 1 queixa inicial
resolució queixa admesa	1 desestima amb una recomanació 1 arxiu per resposta del servei

Exp. : 31/07

Es rep per correu electrònic una queixa en relació als acabats de la nova escola CEIP Anxaneta.

Extracte de la resolució: ARXIU PER RESPOSTA DEL SERVEI.

La queixa es refereix a l'acabat de rovell de part de l'estructura, la manca de protecció de fluorescents, la insuficiència de fonts d'aigua, presència de cantells vius a les baranes, utilització de parets prefabricades o la utilització de taulells de DM.

Com que la queixa no havia estat presentada davant l'Ajuntament, la reclamació de la ciutadana s'ha traslladat al Servei d'Obres, el qual ha elaborat un informe tècnic com a resposta.

No ens consta que aquest informe hagi estat remès a la ciutadana, motiu pel qual li farem arribar des d'aquesta Oficina, però el seu contingut es refereix a cadascun dels aspectes continguts a la denúncia i justifica, des del punt de vista tècnic i normatiu, les obres i acabats realitzats i exposant que el centre compleix la normativa de seguretat, que aquesta ha estat informada favorablement pel Servei d'Emergències de la Conselleria d'Interior, la correcta protecció dels fluorescents, la previsió d'instal·lació de més fonts d'aigua al pati, les baranes rematades amb un punt rom o cantells llimats, el compliment de la normativa pels envans de pladur i la utilització de DM hidròfug als banys, pel que hem d'entendre que la reclamació de la ciutadana ha estat contestada.

Per aquest motiu, atès que la reglamentació específica d'aquesta Oficina estableix que el Defensor del Ciutadà no pot intervenir quan la queixa no ha estat prèviament presentada davant l'Ajuntament de Mataró, motiu pel qual traslladada aquesta al servei afectat i donada per aquest la resposta corresponent, procedeix arxivar aquest expedient.

Exp. : 60/07

Queixa en relació a la manca de resposta a les al·legacions presentades per una associació de veïns de la ciutat a l'aprovació inicial del Projecte d'execució del poliesportiu al carrer Euskadi.

Extracte de la resolució: DESESTIMA I RECOMANA.

De la informació rebuda consta que es presenten al·legacions el 3 d'abril de 2007 i que el 8 de maig l'associació demana mantenir una reunió al respecte.

El 3 de juliol el tècnic del servei va emetre un informe desfavorable sobre una de les peticions de l'entitat (la construcció d'un segon soterrani per aparcament) i va remetre les altres dues, relatives a estacionament de superfície, al Servei de Mobilitat, el qual va admetre l'establiment d'una zona de càrrega i descàrrega.

La reunió sol·licitada pels veïns es va celebrar el dia 19 de juliol i, el dia 23, la Junta de Govern va aprovar definitivament el projecte, i va tramitar la notificació de la decisió a les persones interessades, entre elles l'AVV, a través de la corresponent remesa l'1 d'agost, constant que el certificat va caducar a la llista de correus i es va retornar a l'Ajuntament el 18 d'agost.

Finalment, de la documentació rebuda consta que la resolució va ser notificada a l'Associació per fax, el dia 13 de setembre a les 11.31 h al número de telèfon, de l'entitat.

S'ha de partir de la consideració que les decisions del Defensor del Ciutadà no són vinculants, ni poden modificar cap acte administratiu, la seva actuació es limita a la revisió del procediment aplicat per l'Ajuntament en cada cas, si bé es poden fer recomanacions, recordatoris i suggeriments.

Es queixa l'entitat promotora que no ha rebut cap notificació de l'Ajuntament en resposta a les seves al·legacions, però si bé és cert que oficialment la notificació no s'ha produït en legal forma, sí consta que es va enviar per fax al número de l'associació, i que segons el raport presentat, va ser rebut OK.

No hem d'oblidar que davant la caducitat de l'avís de correus, el procedent hauria estat practicar la notificació a través de la publicació de l'edecte corresponent, amb la qual cosa probablement l'entitat tampoc hauria conegut la resolució, però com que l'enviament i el retorn coincidien amb plenes vacances, ens sembla totalment lògic haver practicat la notificació per fax, encara que potser hauria estat convenient assegurar-se que efectivament s'havia rebut o, tornar-la a intentar per conducte oficial.

Per això, entenem que no hi ha prou motius per estimar la queixa si bé hem de **RECOMANAR** al Servei d'Obres que practiqui d'acord amb a la normativa vigent totes les notificacions, i no es pot considerar el fax com un mitjà idoni per notificar.

MANTENIMENT I SERVEIS MUNICIPALS

2006 - 1 expedient de queixa	1 queixa admesa pendent de resoldre
	1 estimada amb un recordatori
2007 - 6 expedients de queixa	6 queixes admeses
resolució queixes admeses	3 estimades amb 3 suggeriments 2 no acceptats 1 acceptat 1 desestimada 1 no tramitada per desaparèixer la causa que la va motivar 1 no tramitada per desestiment del queixant.

Exp. : 84/06

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

Extracte de la resolució: ESTIMA I RECORDA DEURES LEGALS.

La queixa es en relació a la manca de resolució de l'expedient per infracció de l'ordenança de residus i neteja urbans motiu pel qual es va sol·licitar al Servei de Manteniment i Serveis la informació corresponent.

Com que la queixa es va presentar abans del transcurs del termini legal per a resoldre l'expedient, es va suspendre la seva tramitació.

Segons la informació rebuda recentment, l'expedient sancionador s'inicia per denúncia de la infracció de data 14 de juliol de 2006, quan l'Inspector de Serveis Municipals posa de manifest l'existència de propaganda enganxada de forma incorrecta en façanes i mobiliari del centre, per part d'una associació cultural.

Es notifica el corresponent Decret d'incoació i el president de l'entitat formula al·legacions que presenta en el registre general de l'Ajuntament el 9 d'agost de 2006.

Amb posterioritat no s'ha practicat cap mes tràmit, ni s'ha donat resposta a les al·legacions, fins que es dicta el Decret de 22 de maig de 2008, declarant caducat l'expedient.

La senyora J.X.V. formula la seva queixa per la manca de resposta a les seves al·legacions i, si en algun cas té sentit la intervenció del Defensor es en aquells que, com aquest, no hi ha resolució i l'administració no dóna resposta a les al·legacions del ciutadà, sigui per silenci administratiu o perquè la seva inactivitat provoca caducitat de l'expedient, ja que totes dues actuacions són del tot contraries a les exigències derivades del dret a la bona administració.

Per tant, contràriament al que informa el servei, no és el ciutadà el que ha de reclamar una resposta a l'administració o denunciar la inexistència de resolució, sinó que és aquesta qui ha de tramitar i resoldre degudament els expedients.

Per tot això, es procedeix a estimar la queixa, **RECORDANT** al Servei de Manteniment i Serveis l'obligació legal de resoldre de forma expressa els expedients, ja que el silenci és una pràctica que vulnera el dret de tot ciutadà a una bona administració.

Exp. : 06/07

Queixa en relació a la desestimació de la seva petició de canvi de situació d'uns contenidors de recollida de residus urbans.

Extracte de la resolució: ESTIMA I SUGGEREIX.

La queixa de la ciutadana es centra en el fet que, com a conseqüència de la queixa d'uns veïns, s'han col·locats molt a prop de casa seva uns contenidors i demana que es col·loquin a les cantonades o en d'altres trams del carrer.

De la informació rebuda en resulta que l'únic estudi de la situació es va fer quan es queixen els primers veïns, de tal forma que aleshores es va decidir el canvi d'emplaçament, al costat del domicili de la promotora de la queixa. En aquest informe tot i que es reconeix que l'emplaçament inicial era del tot correcte, l'existència d'un solar sense edificar a prop va aconsellar el canvi.

Certament, la situació dels contenidors és una qüestió delicada, ja que és evident que provoca molèsties als veïns, sigui pel mal ús que en fan els ciutadans, o per les derivades del servei i, en conseqüència l'administració ha de ser el màxim de curosa al prendre les decisions i vetllar per no gravar més a uns veïns que a d'altres.

L'informe tècnic de data 26 de desembre de 2006 serveix per justificar el canvi dels contenidors des de l'immoble núm. 43-45 al davant de la casa del núm. 20 del mateix carrer, solucionant la reclamació d'uns veïns, però creiem que no serveix, per si sol, per desestimar la nova queixa provocada pel canvi, perquè no s'han analitzat les noves molèsties generades i no s'han estudiat els nous emplaçaments proposats, a les cantonades o en d'altres trams del mateix carrer, qüestions aquestes que no han estat objecte d'estudi ni de contesta a la ciutadana per part del servei.

En aquest sentit hem d'estimar la queixa presentada perquè entenem que, a l'igual que l'anterior, la seva reclamació mereix un estudi detallat i personalitzat de la seva situació i dels emplaçaments alternatius proposats.

Per aquest motiu, cal **SUGGERIR** que el Servei de Serveis i Manteniment estudiï en concret la sol·licitud de la ciutadana, les molèsties que generen el canvi, l'obligació de suportar-les, si els emplaçaments alternatius proposats són o no factibles i, en definitiva, si existeix un millor emplaçament o si s'ha de repartir equitativament entre tots els veïns de la zona, com a destinataris del servei, les molèsties que aquest genera.

El cap del Servei de Manteniment informa que estudiat el cas concret no es pot canviar l'emplaçament dels contenidors.

Exp. : 09/07

Queixa en relació a les molèsties que pateix com a conseqüència de la modificació del pas de vianants situat davant del seu domicili, motiu pel qual es va sol·licitar al Servei de Serveis i Manteniment la informació corresponent.

Extracte de la resolució: ESTIMA I SUGGEREIX.

La queixa del ciutadà es centra en el fet que s'han realitzat dues modificacions en el mateix pas de vianants i la darrera provoca molèsties per soroll i fum, tot i tenir les finestres tancades. Presentant documentació gràfica al respecte, reclamació que s'havia presentat al Servei de Serveis i Manteniment i que havia rebut la corresponent resposta.

De la informació rebuda en resulta que en un primer moment es va rebaixar la vorera i, posteriorment, es va instal·lar un pas de vianants amb ressalt, obra que, amb motiu de la queixa va ser revisada, i es va considerar del tot correcta.

Certament, l'alçada, l'amplada, l'angle, el pendent, etc. s'ajusta al que estableix el Pla de Mobilitat i les instruccions que marca el Servei Català de Trànsit, però com que la queixa es centra en les molèsties que provoca el pas de vianants, pels sorolls i fum a l'habitatge del primer pis on viu el seu promotor, el compliment dels paràmetres normatius és important, però ens sembla que ho és més saber si el ciutadà pateix o no les molèsties que denuncia i, en el primer cas, en què consisteixen, quin és el seu abast i si, per interès comú, està obligat a suportar-les.

Com que no s'ha fet cap gestió ni comprovació respecte de les molèsties denunciades, s'estima la queixa presentada.

SUGGERINT que el Servei de Serveis i Manteniment valori la possibilitat de comprovar, de forma efectiva, l'existència de les molèsties denunciades pel ciutadà, per determinar en què consisteixen i quin abast tenen, i així disposar de tota la informació necessària per actuar en conseqüència.

El servei de Manteniment ha demanat un informe al Servei de Mobilitat.

El servei de Mobilitat informa que no disposa de dades anteriors per poder realitzar la comparació i que tampoc disposa de mecanismes adients per fer la medicació.

Exp. : 10/07

Queixa per la manca de resposta a la seva petició de canvi de situació dels contenidors de recollida de la fracció orgànica.

Extracte de la resolució: NO TRAMITADA PER DESESTIMENT DEL QUEIXANT.

Atès que el 31 de gener el senyor J.R.F. va presentar una queixa en relació a la manca de resposta al seu escrit, i posteriorment el mateix interessat demana que no se li doni el tràmit corresponent, s'acorda deixar sense efecte aquest expedient de queixa i procedir al seu arxiu, per desestiment del promotor.

Exp. : 43/07

Queixa en relació a la desestimació de les al·legacions fetes en l'expedient sancionador per incompliment de la normativa de residus.

Extracte de la resolució: ESTIMA I SUGGEREIX.

Segons la informació rebuda, l'expedient s'inicia per l'informe del cap de residus i neteja viària respecte el fet d'haver-se trobat dins del contenidor d'orgànica situat al camí Ral cantonada amb les Escaletes una bossa dipositada incorrectament, en la qual hi havia correspondència dirigida a la Sra. P.A.M., motiu pel qual s'incoa expedient i s'anomena l'instructor. En les seves al·legacions la ciutadana no nega el fet, però manifesta que la bossa l'havia dipositat incorrectament la persona que en té cura, se li desestima tant en la proposta de resolució, com en el decret de sanció.

El primer que hem de fer constar és que l'expedient sancionador s'ha tramitat correctament (denúncia, incoació, al·legacions, proposta i sanció), per la qual cosa no hi ha res a dir en aquest sentit, encara que hem de precisar que trobem a faltar la intervenció, almenys com a testimonis, tant de la persona que fa la trobada, com del cap del Servei, ja que no es tracta d'inspectors.

Igualment, tot i que la ciutadana assumeix com a propi el fet denunciat, no posarem en entredit la seva legitimitat per a ser la destinatària de la sanció, però del seu relat no es pot entendre que participés en la infracció, motiu pel qual creiem que l'expedient s'hauria d'haver dirigit vers la veritable persona física que comet la infracció i no contra la propietària de la bossa dipositada incorrectament, perquè l'expedient es circumscriu dins de l'àmbit sancionador i, aquest és, per definició, personalíssim.

La veritable qüestió que interessa revisar aquí és la derivada del fet que s'apliqui inexorablement la normativa especial de residus, tenint en compte només els fets relatius a la infracció i, sense valorar les circumstàncies concretes del cas i les pròpies de la persona denunciada, ja que la pròpia norma preveu quins són els criteris de graduació.

Tot i la legalitat de la sanció imposada, vistes les circumstàncies del cas, de la interessada i les seves al·legacions, ens sembla, per raons d'equitat i justícia, que abans d'arribar a la imposició d'una sanció de tipus econòmic, s'hauria d'haver produït un avís, verbal o escrit, advertint a la ciutadana de la seva falta i donant-li l'oportunitat de corregir o esmenar la seva actuació. Amb la imposició directa i inexorable d'una sanció econòmica, encara que sigui la mínima prevista en la Llei, és segur que també hi haurà esmena, però en aquest cas serà imposada i sense ser compresa i assumida per la persona afectada.

En aquest sentit, s'ha d'estimar la queixa en relació a l'expedient sancionador per infracció de la legislació de residus número 113/2007, el que fa necessari **SUGGERIR** que el Servei de Manteniment i Serveis valori, la possibilitat d'advertir els ciutadans infractors, sobre tot quan es tracta de la primera vegada i de faltes lleus, amb caràcter previ a imposar una sanció econòmica.

El cap de servei no accepta el suggeriment en base a l'informe de l'assessora jurídica del servei pel qual es considera que la llarga vigència de la normativa no permet tenir en consideració les circumstàncies concretes i personals de cada cas, i que fins i tot s'hauria d'evitar que el Defensor faci suggeriments en el sentit exposat.

Exp. : 69/07

Queixa en relació a la manca d'actuació respecte la xemeneia de la Plaça Assemblea de Catalunya.

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

Es queixa la ciutadana que la xemeneia està protegida per diverses tanques per evitar qualsevol mena de dany, però que no s'actua ni es fa cap reparació, havent fet la corresponent reclamació a l'Ajuntament el passat mes de juliol i, encara que ha rebut resposta, no es concreta res.

Rebuda la informació sol·licitada, el Servei informa que s'ha procedit al muntatge d'una bastida per avaluar els danys reals de l'estructura de la xemeneia i poder procedir a la seva reparació per una empresa especialitzada, cosa que es confirma per la promotora de la queixa.

Per aquestes raons es procedeix a l'arxiu de l'expedient, per haver estat resolta satisfactòriament la queixa plantejada.

Exp. : 76/07

Queixa referent a la tramitació de dos expedients sancionadors per vulneració de l'ordenança de Residus i Neteja Urbans, motiu pel qual es va sol·licitar al Servei de Manteniment i Serveis la informació corresponent.

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

Segons la informació rebuda, s'han tramitat dos expedients, pel mateix motiu, penjar cartells en lloc inadequat, tots dos incoats a la senyora M.P.C.

El primer es va obrir a partir de la denúncia de l'inspector del servei, per haver detectat el 8 d'agost de 2007 un cartell a la façana de la finca núm. 8 del carrer Barcelona, en el qual la senyora M.P.C. i un altre ciutadà constaven com informadors de l'activitat convocada a "Oficentre".

Al ser notificat el Decret d'incoació i la proposta de resolució, la promotora de la queixa presenta al·legacions en les quals, apart d'altres motivacions, posa de relleu un error en la data de la denúncia, ja que els cartells es confeccionen a finals de setembre, aportant prova documental al respecte, motiu pel qual les al·legacions son estimades i l'expedient arxivat per l'esmentat error.

Pel que fa a l'altre expedient s'inicia també per denúncia de l'inspector del servei i pel mateix motiu, però de data 24 d'octubre de 2007. En aquest cas també es presenten les pertinents al·legacions, però per altres motius: incorreccions a la proposta de resolució, notificació a domicili incorrecte, Oficentre no és l'autor del cartell, s'anunciava una activitat cultural no lucrativa, procediment inadequat, no existeix cap empresa, necessitat d'avis previ, posa en dubte les gestions de localització del seu domicili.

Finalment la resolució final estima l'al·legació d'inexistència d'empresa, desestima la resta i imposa una sanció de 120,00 € que ha estat satisfeta.

Analitzada la tramitació dels dos procediments, no es detecta cap irregularitat, ni la concurrència de caducitat o prescripció. Tots dos s'inicien per denúncia vàlidament formulada, amb prova gràfica de la infracció detectada i son tramitats correctament: incoació, proposta de

resolució, al·legacions i resolució final, constant en tots els casos la deguda notificació de cada acte.

Igualment, la dues resolucions finals contenen suficient motivació, apliquen la normativa pertinent al cas i responen concretament les al·legacions presentades, en el primer expedient per estimar-les totalment i, en el segon, per fer-ho només parcialment, però rebaixant la quantia de la sanció.

Finalment, només queda per analitzar la legalitat de les gestions d'esbrinament de domicili portades a terme fins a localitzar l'adreça de la senyora M.P.C.. Consta que primerament es dirigeixen els expedients vers Oficentre, però al resultar infructuosa la seva localització, s'efectua una simple consulta a internet i, a través del telèfon fix que consta en el propi cartell, es localitza l'adreça i no la que consta només un telèfon un mòbil. Per tant, la cerca s'ha fet utilitzant informació general i pública, facilitada a l'operadora per la pròpia titular de la línia autoritzant la seva publicació i, en conseqüència, no restringida.

Per aquests motius no és possible estimar la queixa pel que es procedeix a l'arxiu de l'expedient.

BENESTAR SOCIAL

3 expedients de queixa	2 queixes admeses 1 queixa no admesa
resolució queixes admeses	1 arxiu 1 arxiu per desaparèixer la causa que la va motivar.
motiu no admissió queixa	1 no admesa per manca de competència

Exp. 26/07

Queixa perquè considera que no s'ha respectat el torn a la seva petició del servei de teleassistència per a la seva mare.

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

La senyora T.P.M. centra la seva queixa en el fet que en una data concreta va sol·licitar el servei de teleassistència per a la seva mare i uns dies més tard ho va fer per a la mare del seu marit, i que s'ha atès primer la petició que es fa ver més tard, tot i que en la informació rebuda inicialment se la va informar que es respectava un rigorós ordre de la llista de sol·licituds.

Es va demanar la informació corresponent a l'Agència d'Atenció de la Gent Gran, la qual informa que efectivament es respecte rigorosament un ordre de preferència, però que aquest no s'estableix per la data de la inscripció, sinó a partir del grau de dependència sociosanitària del demandant del servei, motiu pel qual es va atendre primer la petició que es va fer per a la mare del seu marit.

El servei també informa que ja s'ha atès la primera petició que va fer i que a la seva mare ja se li ha instal·lat el servei de teleassistència

Per aquests motius, la queixa no pot prosperar, i es procedeix a arxivar-la ja que la sol·licitud de teleassistència per a la seva mare ja s'ha atès durant la tramitació d'aquest expedient.

Exp. 41/07

La senyora J.S.O. presenta una queixa per considerar que no va ser atesa degudament, la seva petició d'estada temporal a una residència per a la seva mare.

Extracte de la resolució: ARXIU.

Es queixa la ciutadana que després de la sol·licitud, es triga molt a donar-li resposta, no es troba un lloc lliure i convenient per a la seva mare, les llistes d'espera resulten inoperants i que després d'un llarg peregrinatge se sent impotent, i es rendeix, i presenta la queixa per indicació del Servei d'Inspecció.

Atès que la queixa no ha estat prèviament presentada a l'Ajuntament de Mataró, es sol·licita la corresponent informació a l'Agència d'Atenció de la Gent Gran, per tal de valorar-ne la seva admissió a tràmit.

De la informació rebuda en resulta que la senyora J.S.O. va ser atesa per una treballadora social, tècnica en la matèria, que davant la dificultat de trobar una plaça li va proposar que s'acollís al Programa Respir de la Diputació i que a data d'avui encara no ha complimentat la documentació.

A la vista del que exposa en el seu escrit de queixa, on relata un llarg peregrinatge per aconseguir un descans en la tasca de tenir cura de la seva mare, d'edat avançada i de la resposta rebuda de l'Agència de la Gent Gran, es fa evident una gran diferència de versions i que la

promotora de la queixa no coneix ben bé la complexitat de la situació, el tràmit que ha de seguir la seva sol·licitud, sigui perquè ella no ho ha entès, o perquè no s'ha sabut fer-li entendre. Siguí com sigui, s'ha de lamentar aquesta situació i encara que en base a la informació rebuda la queixa no es pot admetre a tràmit, tot i això, demanem a l'Agència de la Gent Gran que s'esmerci tot el possible per evitar que es repeteixin aquestes situacions que per la seva complexitat poden ser de difícil comprensió per a l'usuari del servei i, si és possible intentar que la Sra. J.S.O. entengui les dificultats de la tramitació a la seva sol·licitud i l'ajudi a aconseguir el descans que desitja i que segurament necessita.

Exp. 65/07

La senyora C.C.T. presenta una queixa exposant els problemes laborals que té amb una empresa subcontractada per l'Ajuntament.

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

Per tal de valorar l'admissió a tràmit de la queixa, es va sol·licita al servei de Benestar Social la informació corresponent, de la qual en resulta que comprovades les condicions de la contractació no es detecta cap irregularitat, per la qual cosa la controvèrsia queda reduïda a l'àmbit privat.

Per aquest motiu i perquè la normativa específica del Defensor del Ciutadà no permet intervenir en les qüestions laborals que afecten a treballadors de l'Ajuntament, ni que siguin subcontractats, s'acorda no admetre a tràmit la queixa formulada, aconsellant a la ciutadana afectada cerqui l'assessorament jurídic corresponent.

SALUT PÚBLICA I CONSUM

2005 - 1 queixa admesa	1 pendent de resoldre
2007 - 3 expedients de queixa	3 queixes admeses
resolució queixes admeses	2 estimades 1 arxiu per resposta del servei.

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. 36/07

Queixa per la manca de resposta a la reclamació que va presentar a l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.

Extracte de la resolució: ESTIMA.

La reclamació del ciutadà s'ha traslladat al Servei el qual, ha elaborat un informe tècnic com a resposta, i del qual en resulta que tot i que l'empresa a la que es dirigia la reclamació inicial havia respost el mes de desembre passat, no s'ha comunicat a l'interessat fins després de la nostra petició d'informació.

Per aquest motiu, la queixa del ciutadà ha de ser estimada, ja que la seva reclamació no ha estat correctament tramitada.

Exp. 42/07

Queixa per la manca de resposta a la seva petició de neteja i tancament d'un immoble, on es detecta la presència de rosegadors i altres animals, a més de brutícia.

Extracte de la resolució: ARXIU PER RESPOSTA DEL SERVEI.

Es demana la informació corresponent al Servei de Salut Pública i Consum. A la informació obtinguda consta la presentació de la reclamació de la senyora M.N.R. el mes d'agost de 2006, anteriorment ja n'hi havia hagut una altra a partir de la qual havia intervingut un inspector de salut.

A partir d'aquesta inspecció s'havia requerit a l'empresa administradora de la finca que es va comprometre a intervenir, netejant, desinsectant i tancant la finca. Posteriorment es va posar de manifest la necessitat de fer actuacions similars a altres finques properes, fins que intervingué l'entitat protectora d'animals per a retirar els gats.

De tota aquest procés se'n va informar al primer denunciador, però el Servei reconeix no haver informat, per error, a la promotora de la queixa, deficiència que s'han compromès a corregir.

Per aquest motiu, acceptada l'omissió i corregida aquesta, es procedeix a l'arxiu de l'expedient de queixa.

Exp. 59/07

Queixa per la manca de resposta a dues reclamacions presentades davant el Servei de Salut Pública en relació a la situació en què viu una persona al terrat de l'edifici, la qual per la manca d'higiene provoca molèsties d'olors al veïnat.

Extracte de la resolució: ESTIMA.

De la informació rebuda en resulta que les dues reclamacions del ciutadà van ser tramitades, es va realitzar una inspecció del terrat, en la qual es comprova que aquest és utilitzat com a lloc per viure-hi una persona. Com que es va considerar que es tractava més d'una problemàtica social que de salut, es va posar en coneixement del Servei de Benestar Social, i reconeixen que no es va donar resposta al ciutadà per considerar que no és part interessada en l'expedient.

Igualment, s'informa que el Servei de Benestar Social ha fet diverses gestions per aconseguir donar-hi una solució i aconseguir un espai més adequat per la persona que ocupa el terrat, sense que ens consti el resultat d'aquestes gestions.

Certament, es poden entendre les reticències del Servei en facilitar determinada informació que es podria considerar sensible o reservada, però tot i això, no hem de perdre de vista que el ciutadà és el promotor de l'expedient i que per donar-li resposta o mantenir-lo informat, no cal detallar ni el contingut de l'acta d'inspecció ni la situació de la persona afectada.

En aquest sentit hem de estimar la queixa presentada pel senyor E.M.T., i que no és necessari fer cap consideració respecte a la necessitat de donar sempre resposta, ja que el Servei de Salut Pública manifesta en el seu informe que el ciutadà rebrà la comunicació corresponent.

INSTITUT MUNICIPAL D'EDUCACIÓ

3 expedients de queixa	1 queixa admesa 2 queixes inicials
resolució queixes	1 estimada amb una recomanació i traslladada al Síndic de Greuges. 2 arxiu per resposta del servei

Exp. : 14/07

Es rep per correu electrònic la queixa presentada per A.A.L. i M.F.P., com a pares del seu fill Mario, pel fet que assabentats de l'existència d'una vacant al CEIP Antonio Machado, se'ls ha denegat la sol·licitud de canvi de centre, motiu pel qual s'ha demanat a l'Institut Municipal d'Educació la informació corresponent.

Extracte de la resolució: ESTIMA I RECOMANA. ES TRASLLADA AL SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA.

De la informació de que es disposa resulta que el dia 9 de gener de 2007, el CEIP Antonio Machado els comunica l'existència de la vacant, motiu pel qual sol·liciten el canvi del seu fill. Els és denegat perquè les llistes d'espera que genera el procés de preinscripció i matriculació deixen de tenir efectes una vegada iniciat el curs escolar.

Aquest criteri ve fixat per Resolució 449/2006 dictada pel Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya, la Comissió d'Escolarització de Mataró es limita a aplicar-lo, ja que s'entén que aquestes vacants han de ser cobertes per sol·licituds presentades al llarg del curs d'alumnes no escolaritzats a Catalunya, canvis de domicili o altres circumstàncies excepcionals imprevisibles.

Aquesta circumstància impedeix que el Defensor pronunciarse respecte del fons de la queixa presentada, ja que la competència per resoldre les queixes que fan referència al Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya correspon al Síndic de Greuges, a qui es derivar aquest expedient.

En la seva resolució el Síndic de Greuges informa que no s'ha detectat cap irregularitat en tot el procés i archiva l'expedient.

Tot i això, a la vista del succeït en aquest cas concret, sí que entenem que cal **RECOMANAR** a l'Institut Municipal d'Educació i la Comissió d'Escolarització de Mataró que valori la possibilitat de donar instruccions i articular mesures per evitar que des dels centres escolars o per altres intervinents en el procés, es faciliti informació incorrecta i es creïn expectatives falses als pares.

Exp. : 18/07

Es rep per correu electrònic una comunicació sobre la necessitat, que per poder complir amb l'horari laboral es necessari traslladar al seu fill de escola bressol, a la que està a prop del centre on va el seu fill gran, comunicat que segons informa la ciutadana també ha dirigit a l'Institut Municipal d'Educació.

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, no

obstant es va decidir demanar la informació corresponent a l'Institut Municipal d'Educació el qual informa de la resposta donada la ciutadana.

Ha de seguir el procediment de trasllat de centre que marca la normativa aprovada pel Plenari de l'Institut Municipal d'Educació, que consisteix en realitzar la preinscripció corresponent sol·licitant una plaça en el centre allà on es vol traslladar, sense que això suposi perdre la plaça del centre al qual assisteix.

Vist la resposta donada pel l'Institut Municipal d'Educació decideixo l'arxiu d'aquest expedient.

Exp. : 83/07

Es rep per correu electrònic una queixa en relació a que al seu fill se li ha adjudicat una escola lluny del domicili i del centre de treball, cosa que els hi suposa un problema ja que el nen és cèlic i ha de seguir una dieta molt estricta que poden aplicar quan fa els àpats a casa, cosa que els dificil de portar a terme ja que els horaris de l'escola i de la seva feina no són compatibles.

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, però vist el tema plantejat es va decidir de demanar informació a l'Institut Municipal d'Educació el qual informa que coneixen el cas però que l'Ajuntament aplica la normativa que dicta la Generalitat a través de la Comissió d'Escolarització en la qual l'Ajuntament és un membre més. Comprenem la situació en que es troba la família i se l'informa que si ho creu convenient a través de l'Oficina del Defensor es podria traslladar la seva queixa al Síndic de Greuges de Catalunya.

Per això havent-se produït la resposta del servei decideixo l'arxiu l'expedient.

PATRONAT MUNICIPAL D'ESPORTS

1 expedient de queixa	1 queixa admesa
resolució queixa admesa	1 desestima

Exp. : 55/07

Queixa en relació a la desestimació a la seva sol·licitud d'anul·lació del rebut de la quota del mes de setembre de 2006 de la piscina municipal.

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

La senyora A.A.G.S. centra la seva queixa en el fet que a finals del mes de juliol de 2006 va patir un accident fent natació i que li va privar, per prescripció mèdica, de realitzar l'activitat al mes de setembre, motiu pel qual després de les vacances va comunicar-ho, però se li ha reclamat el rebut igualment, motiu pel qual ha demanat la seva anul·lació, petició que se li ha denegat.

A la vista de l'objecte de la queixa i de la informació rebuda, resulta que no consta de forma clara i indubtable l'existència de l'accident o de lesions sofertes i l'impediment que van causar i com que aquestes circumstàncies són determinants per a justificar i permetre l'anul·lació del rebut que es demana, no podem retreure al Patronat Municipal d'Esports la denegació a la seva petició.

Per altra banda, es estrany que l'accident sofert per la Sra. A.A.G.S. no consti a cap registre i també que el metge que la va atendre i tractar no volgués fer cap mena d'informe.

Per tot això i, en base a la informació que es disposa, no és possible estimar la queixa formulada, motiu pel qual es procedeix a l'arxiu de l'expedient.

PATRONAT MUNICIPAL DE CULTURA

2007- 2 expedients de queixa	2 queixa admesa
resolució queixes admeses	2 estimades amb 2 suggeriments acceptats.

Exp. : 39/07

Queixa firmada per 280 veïns per les actuacions programades al Parc Central durant la celebració del Festival Cruïlla de les Cultures, ja que cada vegada que es fa un concert o activitat musical al Parc Central, han de suportar les corresponents molèsties de soroll pel concert a més de proves de so i perquè ja no és tracta de fets aïllats doncs l'any 2006 la situació es va fer insuportable durant la celebració del Festival Cruïlla de les Cultures.

Extracte de la resolució: ESTIMA I SUGGEREIX.

A la demanda d'informació el Patronat Municipal de Cultura va respondre que coneixien les queixes dels veïns i que estaven treballant per trobar altres emplaçaments o fórmules de gestió més eficients, per tal de trobar l'equilibri entre l'ús de l'espai i el descans dels veïns de l'entorn. Igualment, anunciava l'inici de contactes i propostes concretes.

En els primers mesos del 2007 es va constituir una comissió de treball integrada per tècnics de Cultura, d'Esports, de Manteniment i de Serveis, de l'Institut Municipal de Promoció Econòmica, de la Policia Local i de Mobilitat per tal d'analitzar i estudiar totes les possibilitats d'espai i el seu condicionament. De totes les possibilitats només es van trobar dos emplaçaments, el Parc Central i el Camp de Futbol del Camí del Mig que fa poc s'ha reformat.

Amb la intenció de minimitzar les molèsties als veïns s'ha acordat, amb els promotors del festival, els horaris de muntatge, desmuntatge, proves de so, horaris de concerts, i s'ha mantingut una reunió informativa amb les part afectades.

De la graella de planificació que durant els dies 1, 5, 6, 7, 21 i 28 de juliol hi ha programades activitats musicals, en concret cinc concerts, amb les corresponents proves de so, muntatge i desmuntatge, de tal manera que el soroll s'inicia entre les 16 h i 17 h i finalitza més enllà de les 4 h de la matinada.

Des del punt de vista de la tramitació de la reclamació, hi ha hagut resposta i fins i tot, s'ha constituït una comissió de treball que ha estudiat totes les possibilitats, però tot i això i la informació facilitada als veïns, no sembla que s'hagin reduït les molèsties que pateixen. A més, no es disposa de mesuraments objectius del nivell de soroll que han de suportar els veïns.

S'ha de fer constar que l'any passat ja es varen tramitar tres queixes que es referien a l'anterior edició del Festival Cruïlla de Cultures, i que varen ser arxivades davant la resposta donada pel Patronat Municipal de Cultura de minimitzar les molèsties dels veïns i cercar altres emplaçaments.

En aquells casos en què col·lideixen dos drets, com en el que ens ocupa, en què el dret del descans dels veïns s'enfronta a l'interès general per l'utilització d'un espai públic, s'ha de ser molt curós i exigent per no acabar obligant els veïns afectats a suportar molèsties més enllà del què normalment és desitjable o exigible, ni que sigui emparant-se en un concepte tan subjectiu com l'interès general.

Per tant, es reproduïx la mateixa situació que l'any 2006, perquè les queixes són pel mateix motiu i la resposta de l'Ajuntament de reduir l'impacte sonor i buscar llocs alternatius. És a dir la situació no ha canviat.

En aquest sentit, s'ha d'estimar la queixa, **SUGGERINT** al Patronat Municipal de Cultura, en primer lloc, objectivi al màxim les molèsties denunciades i, per tant, acordi procedir, aprofitant que el festival s'està celebrant encara, al mesurament del nivell de soroll que suporten els veïns

durant els concerts i les proves de so prèvies, per tal de disposar de la màxima informació i, en segon lloc en funció del resultat d'aquestes proves, estudiar les mesures correctores corresponents si el nivell sonor és ajustat a normativa i, si no, buscar una solució alternativa.

El director del Patronat Municipal de Cultura informa de la instal·lació d'un aparell de medició de so a l'habitatge de la promotora de la queixa. Han encarregar l'estudi a un tècnic, aquest estudi inclourà les dades de la medició i indicacions en les mesures de minimització de l'impacte.

Exp. : 72/07

Una associació presenta una queixa respecte la manca de resposta a la seva reclamació de data 9 de juliol sobre les molèsties ocasionades per les activitats musicals que es realitzen al Parc Central.

Extracte de la resolució: ESTIMA.

Sobre aquesta mateixa qüestió, ja s'ha resolt una altre queixa, expedient 39/07, que es va estimar suggerint al Patronat Municipal de Cultura que objectivés al màxim les molèsties denunciades i, aprofitant el festival que s'estava celebrant, aleshores, mesurés el nivell de soroll que suporten els afectats durant els concerts i les proves de so prèvies.

En aquells moments, les queixes van tenir ressò tant a la premsa local, com en el Ple de l'Ajuntament, a través de les preguntes de diferents grups polítics i per la intervenció dels afectats.

Sigui com sigui, al contestar la petició d'informació respecte aquest queixa, el Patronat Municipal de Cultura reconeix no haver-hi donat resposta, per motius de gestió interna, i facilita una còpia de l'informe encarregat a l'Escola Universitaria Politecnica de Mataró, per estudiar l'impacte acústic produït pels concerts realitzats al Parc Central.

Les conclusions d'aquest estudi són del tot concloents i determinants ja que el nivell de soroll mesurat resulta molt alt i sobrepassa tots els límits admissibles. Ecomana el canvi d'ubicació i proposa, mentrestant, l'adopció de diverses mesures per minimitzar les molèsties.

Amb posterioritat, la premsa local ha publicat que el Govern Municipal té la intenció d'oferir als organitzadors del festival Cruïlla de Cultures un emplaçament alternatiu, situat al Rengle, al menys de forma provisional, mentre no se'n troba un de definitiu.

Per tot això, entenem que s'ha d'estimar aquesta queixa ja que s'ha reconegut la manca de resposta, si bé no procedeix formular cap recomanació perquè finalment sembla que no es tornaran a produir més molèsties amb el nou emplaçament que s'ha decidit.

MATARÓ BUS

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

Exp. : 13/07

Es rep per correu electrònic una queixa pel tracte rebut per part d'un conductor del servei de Mataró Bus durant el trajecte realitzat.

Extracte de la Resolució: ARXIU PER RESPOSTA DEL SERVEI.

Es demana informació al responsable de Mataró Bus el qual informa que al rebre la queixa es va trametre al ciutadà un escrit en el qual se li demanaven disculpes, a més d'informar-lo que prendran les mesures corresponents per evitar que aquestes situacions es reproduïxin.

Vist la resposta donada pel servei decideixo l'arxiu d'aquest expedient de queixa, a l'haver estat contestada i atesa la seva queixa.

AIGÜES MATARÓ

1 expedient de queixa	1 queixa admesa
	1 pendent de resoldre

Exp.: 62/07

Un ciutadà exposa la seva queia per la manca de resposta al seu escrit.

Pendent de resoldre.

Exp. : 24/07

La família G.CH. exposa la seva queixa en relació a la valoració del grau de discapacitat del seu fill, els ajuts a què té dret i la manca d'assignació de centre.

Com que es tracta d'una queixa que es refereix a l'administració autonòmica, es va obrir un expedient de queixa i es va traslladar al Síndic de Greuges de Catalunya.

A la vista de la informació rebuda del Departament d'Acció Social i Ciutadania de la Generalitat el Síndic de Greuges de Catalunya comunica la seva resolució en la qual exposa que l'administració ha intentat corregir la seva actuació i que s'ha ofert a la família dues places que finalment ha rebutjat, per la qual cosa el cas continua pendent que es produeixi una nova plaça vacant.

Per aquest motiu es procedeix a l'arxiu d'aquest expedient.

Exp. 27/07

La senyora R.P.C. exposant la manca de resposta a diverses reclamacions dirigides al Consorci de Transport Sanitari de Catalunya.

Atesa la situació personal de la promotora i encara que l'objecte de la seva queixa no afecta a l'Ajuntament de Mataró, s'acorda obrir expedient per tal de sol·licitar a l'esmentada empresa doni resposta a les reclamacions de la promotora.

A aquest efecte es dirigeix el corresponent escrit al responsable de zona, aquesta comunicació tampoc ha obtingut cap resposta.

Davant aquesta manca de notícies i com que la queixa no es refereix a l'Ajuntament de Mataró, es remet a la ciutadana afectada al departament de consum per si és possible la seva intervenció.

Exp. 40/07

La senyora J.S.O. ha presentat una queixa en aquesta Oficina per la situació en què s'ha trobat en voler fer ús del servei social d'estades temporal SAR per a gent gran, concedit pel Departament de Benestar i Família.

La situació que exposa es deguda què quan seguint les indicacions de l'assistenta social que li correspon va a demanar plaça, als diferents centres a Mataró per a poder ingressar a la seva mare, durant un mes i poder gaudir d'un descans, es troba que no hi ha lloc en cap d'ells, i tampoc disposen de llistes d'espera per quan es produeixi una vacant.

Vist l'objecte de la queixa se l'informa que excedeix de les competències d'intervenció del Defensor del Ciutadà de Mataró i és remet al Síndic de Greuges de Catalunya per tal que li doni la tramitació que correspongui, mantenint obert l'expedient per tal de fer el seguiment corresponent.

Exp. 61/07

El senyor J.F.F. exposa que el seu pare estava ingressat a la Residència de Sant Josep, considera que pagava la quota a l'avançada i per això quan es va produir-se la seva defunció els va reclamar el pagament de la última quota, que encara no li han abonat.

D'acord amb la reglamentació específica d'aquesta Oficina del Defensor del Ciutadà, no puc admetre a tràmit les queixes que no corresponguin a l'actuació de l'Ajuntament de Mataró. No obstant vist el tema de què es tracta vaig demanar informació a la Residència Sant Josep la qual

informa que ja havia dirigit un escrit al servei de Benestar Social de l'Ajuntament de Mataró en resposta a la mateixa demanda, per això crec que caldria que s'assessorés amb un advocat ja que no puc intervenir en aquesta situació per tractar-se d'una qüestió privada, regulada pel dret civil, motiu pel qual la controvèrsia s'hauria d'intentar resoldre-la amistosament de forma extra judicial o si no davant del tribunals de justícia.

8.- RESPOPSTA ALS SUGGERIMENTS PENDENTS

SERVEI JURÍDIC ADMINISTRATIU DE VIA PÚBLICA

90/06	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Per tot això, no és possible estimar la queixa, si bé 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.</p>	<p>El cap del Servei Jurídic Administratiu de Via Pública informa que atesa la voluntat de del ciutadà de subsanar la infracció comesa, procedint a censar el gos, va ser valorada i va motivar la rebaixa de la sanció proposada, que revisant els marges legals en el qual les infraccions molt greus es poden imposar es troba sota dels límits. Aquesta última circumstància, que per si mateixa constitueix una irregularitat no revisable, en definitiva `posen de manifest la voluntat d'atendre circumstàncies com les exposades en el suggeriment, si bé en posteriors supòsits aquesta voluntat s'hauria de modular o limitar en la seva extensió per no incomplir de forma conscient la normativa legal.</p>
-------	--	--

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	estima									pendent	resposta suggeriment inclosos els pendents d'anys anteriors			
					estima			desestima			pendent	acceptat	rebutjat		pendent			
					amb recordatori	amb recomanació	amb suggeriment	amb recordatori	amb recomanació	amb suggeriment								
Presidència	1																	
Presidència	1													1				
Ingressos	2				1	1		1	1								1	
Secretaria	2				1	1			1									
Ogt	4				1			1	3				1			1		1
Atenció Ciutadana	1			1														
Sib	2			1					1									
Serveis Centrals i Planificació	11			2	3	2		2	6				1		2			1
Mobilitat	5	1		3	1		1											
Polícia Municipal	7	1	1	1	2			1	2						1			
Jurídic Administratiu de Via Pública	24	1	1	1	8	3		6	11			1	1	2	3		5	
Via Pública	3	1	1	5	11	3	1	7	13	1	1	1	2	4	5			
Obres	2			1					1			1						
Medi Ambient i Sostenibilitat	20			4	5			4	3			1	8	4		1		
Manteniment i Serveis	7	1		1	4	1		3	1					1	2			
Serveis Territorials	1			6	9	1		7	5	1	1	1	8	5	3			
Benestar Social	3			3														
Salut Pública i Consum,	4			1	2								1					
Institut Municipal d'Educació	3		1	2	1		1											
P.M. d'Esports	1								1									
P.M. de Cultura	2				2			2							2			
Serveis Personals	1		1	6	5		1	2	1				1	1				
Aigües Mataró SA	1												1					
Mataró Bus	1			1														
Varis	4		2	2														
Total	96	4	5	22	28	6	2	18	25	2	3	13	13	8	1			

10 .- EXTRACTE DE LES INTERVENCIONS SENSE EXPEDIENT

	QUEIXES/CONSULTES	GESTIÓ/ADREÇADA	ACTUACIÓ/INFORMACIÓ	SITUACIÓ
--	-------------------	-----------------	---------------------	----------

SERVEI : PARTICIPACIÓ CIUTADANA

018/07	Es rep per correu electrònic una demanda d'informació sobre els projectes internacionals que subvenciona l'Ajuntament de Mataró	Es trasllada la informació al servei el qual informa que l'Ajuntament de Mataró forma part del Fons Català de Cooperació al Desenvolupament, juntament amb altres ajuntaments i atorga subvencions al Fons Català per a projectes concrets.		Tancat
--------	---	---	--	--------

SERVEI : INGRESSOS

061/07	Està pagant l'Impost de Bens Immobles per un local en el que consta més superfície de la que realment disposa. Ja ha fet el tràmit a Cadastre.		D'acord amb la Llei l'Ajuntament no li retornarà l'import pagat que no li corresponia. Ho hauria de reclamar al titular del local. En cas de discrepàncies ho haurà de fer per la via civil.	Tancat
111/07	No ha tramitat la baixa del vehicle i ha de pagar l'impost municipal.		Ha de tramitar la baixa a Trànsit i podrà demanar de pagar el trimestre.	Tancat
163/07	Li varen robar el vehicle el mes de desembre de 2006 i ha de pagar l'impost de vehicles de tot l'any 2007.		La baixa del vehicle es del mes de gener del 2007. L'Impost devenga a partir de l'u de gener. Si ho demana li retornaran el que ha pagat de més ja que tenint en compte la data de la baixa ha de tributar un trimestre.	Tancat
312/07	Ha pagat la brossa comercial d'un activitat que està donada de baixa i també ha pagat la mateixa taxa de l'activitat que es desenvolupa actualment en el propi local.		Ha de fer escrit a l'Ajuntament adjuntant la baixa de l'activitat	Tancat
409/07	Es queixa que ha de demanar la bonificació de l'IBI per família nombrosa cada any.	Es demana la informació al servei i es trasllada a la persona interessada.		Tancat
438/07 491/07	Demana informació sobre l'IBI.	Al Servei d'Ingressos.		Tancat

	QUEIXES/CONSULTES	GESTIÓ/ADREÇADA	ACTUACIÓ/INFORMACIÓ	SITUACIÓ
SERVEI : SECRETARIA				
055/07 056/07 106/07 218/07 443/07 455/07 474/07 589/07	Ha patit una caiguda a la via pública.		Pot fer una reclamació patrimonial.	Tancat
232/07	Exposa que una vorera té un acabament en punta molt pronunciat i al fer el gir amb el vehicle ha punxat la roda amb la vorera.		Pot fer una reclamació patrimonial.	Tancat
SERVEI : ATENCIÓ CIUTADANA				
084/07	Demana informació de com poder obtenir el carnet blau.	Al Servei d'Atenció al Ciutadà.		Tancat
104/07 367/07 548/07	Demana informació per empadronar-se	Al Servei d'Atenció al Ciutadà.		Tancat
254/07	Demana de poder consultar el cens electoral.	Al Servei d'Atenció al Ciutadà.		Tancat
385/07	Es queixa que no se li faciliten les dades de les persones empadronades a la seva finca.		L'administració actua d'acord amb la llei de protecció de dades.	Tancat
SERVEI : RECURSOS HUMANS				
069/07 388/07	Es rep per correu electrònic un curriculum vitae.	Es trasllada al Servei, el qual informa a l'interessat de com funciona l'oferta pública.		Tancat

	QUEIXES/CONSULTES	GESTIÓ/ADREÇADA	ACTUACIÓ/INFORMACIÓ	SITUACIÓ
--	-------------------	-----------------	---------------------	----------

ORGANISME DE GESTIÓ TRIBUTÀRIA DE LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA

190/07	Té diversos tributs pendents de pagament.	A l'Organisme de Gestió Tributaria de la Diputació l'informaran del deute pendent i de la forma de demanar pagament fraccionat.		Tancat
336/07	Té un embarg i no ha rebut cap notificació.		Pot presentar queixa.	Tancat
575/07	Té la notificació d'un embarg.		Pot demanar el pagament del deute fraccionat.	Tancat

SERVEI : MOBILITAT

043/07	Un estudiant demana informació sobre la mobilitat a la ciutat.	S'ha de dirigir al Servei.		Tancat
046/07	Es rep per correu electrònic una petició d'informació sobres les actuacions que ha realitzat l'Ajuntament de Mataró sobre el tema de l'accessibilitat per a les persones discapacitades.	Es demana la informació al servei i es trasllada al ciutadà.		Tancat
150/07	Queixa pels nombrosos carrers de zona blava i el poc espai destinat als veïns que viuen a la zona que està lliure de pagament.		Caldria demana a l'Ajuntament l'ampliació de la zona d'estacionament per als veïns.	Tancat
316/07	Es rep per correu electrònic una queixa per les molèsties que li provoca tenir la parada de taxis sota del seu balcó.	Es trasllada al servei el qual informa que parlarà amb el servei de taxis. Es trasllada la informació a la persona interessada.		Tancat
354/17	Al carrer on viu s'ha implantat restricció del trànsit, i s'han situat unes pilones per privar el pas, només poden accedir-hi els veïns. Vol tenir clau per abaixar les pilona, com tenen altres veïns.		Caldria demanar-ho al servei.	Tancat
452/07	No està d'acord amb la decisió presa de fer un carrer de trànsit restringit.		Caldria exposar-ho per escrit	Tancat

	QUEIXES/CONSULTES	GESTIÓ/ADREÇADA	ACTUACIÓ/INFORMACIÓ	SITUACIÓ
531/07	Una ciutadana es queixa de que les pilones d'un carrer de la ciutat no són abatibles	Es trasllada al Servei el qual informa que s'actua d'acord amb el pla de mobilitat i que no es preveu que les pilones siguin abatibles.		Tancat
572/07	Un ciutadà es queixa que les diverses obres que s'han realitzat al seu carrer, sempre situen el contenidor per la runa al costat de casa seva, amb les consegüents molèsties que això comporta.		Caldria demanar al servei que utilitzi un altre indret per no haver de patir les molèsties sempre els mateixos veïns.	Tancat
585/07	Per un servei de la cuba ha demanat el tancament del carrer i ha pagat la taxa corresponent. Finalment no ha sigut necessari el tancament perquè ha pogut estacionar davant de la vivenda.	El Servei informa que no es contempla a l'ordenança la devolució. S'ha pagat per un tall de carrer s'hagi utilitzat o no.		Tancat
SERVEI : POLICIA LOCAL				
008/07 015/07 162/07 498/07	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
ISE 48	Queixes per denúncies de trànsit.		Cal fer l'escrit d'al·legacions, o sol·licitar de poder assistir a un curs d'educació viària.	Tancat
014/07 024/07 053/07 065/07 076/07 302/07 372/07	Denúncies per l'Ordenança de Civisme.		Pot presentar recurs.	Tancat
148/07	Es rep un correu electrònic en el qual una ciutadana exposa la situació que es detecta en un indret de la ciutat per la presència de persones que exerceixen la prostitució a la via pública.	Es dona trasllat d'aquesta queixa a Via Pública i el Conseller Delegat de Via Pública respon a la ciutadana.-		Tancat
264/07 376/07	Ha fet al·legacions a una denúncia de trànsit i encara no té resposta.		Cal esperar la resposta al recurs, ja que està dins de termini.	Tancat

	QUEIXES/CONSULTES	GESTIÓ/ADREÇADA	ACTUACIÓ/INFORMACIÓ	SITUACIÓ
285/07	Una ciutadana exposa les molèsties que pateixen els veïns de la zona per part de les persones que accedeixen a un habitatge en el qual s'exerceix la prostitució. Han avisat a la Policia Local diverses vegades.	Els veïns podrien demanar més vigilància a la zona		Tancat
303/07 352/07 436/07 483/07 586/07 591/07	Queixa sobre el tracte rebut per part d'un Agent de la Policia Local.		Pot presentar un queixa exposant els fets.	Tancat
306/07	Informa que en l'edifici on viu s'ha detectat un pis "patera" i el veïns han de patir el continus moviments de gent.		Caldria posar en coneixement de la Policia Local aquesta situació. Potser també caldria dirigir-se al Servei de Mediació Comunitària.	Tancat
319/07 369/07 390/07 495/07	Queixa pel perill que suposa per a les persones grans la circulació de bicicletes per la vorera.	Se li ajuda a fer un escrit demanant mesures per evitar aquestes situacions	El Servei de Policia respon que intensificarà la vigilància a la zona	Tancat
411/07	Un ciutadà es queixa de la manca de vigilància de la Policia Local a la zona on viu.		Caldria demanar més presència policial a la zona.	Tancat
557/07	Arran d'una batuda policial i haver-se detectat . substàncies il·legals, ha rebut un decret de tancament de l'activitat de bar de la qual és titular.		Pot fer recurs.	Tancat
576/07	Sobre el desguàs del seu vehicle, que ja va generar l'expedient de queixa 07/03.		Va firmar un acord amb el concessionari del servei.	Tancat
SERVEI : MEDI AMBIENT I SOSTENIBILITAT				
066/07	Per correu electrònic es rep una queixa per les molèsties que ha de patir per unes obres que es realitzen a l'edifici veí.	Al Servei de Ciutat Sostenible l'informaran de si aquesta obra té la corresponent llicència.		Tancat
080/07	Un ciutadà es queixa perquè arran d'una inspecció l'han requerit perquè ha de tramitar la llicència per l'activitat que es realitza al local investigat, quan ja disposa de la llicència per a magatzem.	Ha de fer l'escrit a l'Ajuntament exposant la situació.		Tancat

	QUEIXES/CONSULTES	GESTIÓ/ADREÇADA	ACTUACIÓ/INFORMACIÓ	SITUACIÓ
219/07	Una obra té reserva d'estacionament per carrega i descàrrega, els veïns detecten que utilitzen més espai del que tenen concedit.	Es trasllada al servei, es fa inspecció i es detecta l'incompliment. S'inicia expedient sancionador.		Tancat
257/07	Els veïns han detectat l'intent de col·locació d'una antena de telefonia mòbil al terrat d'un edifici.	Cal demanar si tenen la corresponent llicència al Servei de Llicències.		Tancat
278/07	Tenia reserva d'estacionament i ha demanat llicència per a gual. Es queixa per la taxa que ha de pagar.		La taxa es genera d'acord amb el que estableix l'Ordenança.	Tancat
324/07	Els veïns fan obres i han posat una xemeneia. Vol saber si és legal.	Cal demanar si tenen la corresponent llicència al Servei de Llicències.		Tancat
325/07	Ha de fer obres a casa seva i vol saber si cal demanar llicència.	En tot cas sempre s'ha de demanar la llicència i depèn de l'obra serà exempta de taxa. Cal demanar informació al Servei de Llicències		Tancat
327/07 513/07	En el local de la planta baixa de l'edifici han col·locat dos aparells d'aire condicionat a la façana i li queden arran del seu balcó, provocant-li molèsties de soroll.	Ha de fer escrit a l'Ajuntament demanant una inspecció.		Tancat
333/07	El veí fa obres i demana si compleix amb la normativa.	Ha de comprovar si té llicència al servei de Llicències.		Tancat
339/07	Es vol comprar un pis que està situat en un semisoterrani, on abans hi havia un local. Vol saber si és legal	Al servei informen que no s'ha concedit cap llicència d'obres a l'adreça esmentada, tampoc consta cap canvi d'us.	Cal anar amb compte ja que aquest canvi d'ús potser no està legalitzat. Caldria demanar si disposa de la cèl·lula d'habitabilitat.	Tancat
386/07 559/07	Demana informació sobre l'Ordenança reguladora per a la instal·lació d'estacions de radiocomunicació	Pot consultar l'ordenança a la plana web de l'Ajuntament. Si cal més informació pot dirigir-se al Servei.		Tancat
449/07	Unes obres a la finca veïna li priven de la claror que provenia del cel obert.	Al Servei de llicències l'informaran de si ha demanat llicència i si compleix la normativa.		Tancat
464/07	Sobre si una activitat té la corresponent llicència.	Cal demanar la informació al Servei d'informació de Llicències		Tancat

	QUEIXES/CONSULTES	GESTIÓ/ADREÇADA	ACTUACIÓ/INFORMACIÓ	SITUACIÓ
468/07	Exposa la seva preocupació per l'estat d'abandonament en què es troba un edifici, que considera que pot causar perill.		Caldria comunicar-ho a l'Ajuntament perquè si cal requereixi al propietari el seu manteniment	Tancat
473/07	No està d'acord amb el decret de limitació horària.		Pot fer recurs.	Tancat
504/07 518/07	Demana informació per obtenir la llicència per una activitat.	Cal demanar la informació al Servei d'informació de Llicències		Tancat
506/07	Per les molèsties de sorolls provinents d'una activitat veïna.		Cal comprovar si té llicència. Fer escrit de denúncia i demanar la mesura del nivell de soroll.	Tancat
543/07	Queixa per una obres a la finca que diu que no compleixen amb la normativa.		Cal fer la denúncia a l'Ajuntament per tal que determini si compleixen o no.	Tancat
560/07	Ha demanat el canvi d'ús. Condicionen la llicència a la premissa d'haver de justificar la titularitat d'una plaça de pàrquing. No està d'caord ja que en tenia una en propietat.		És el que estableix la normativa.	Tancat
SERVEI : URBANISME				
064/07	Ha rebut la informació sobre l'aprovació dels treballs preparatoris de la modificació puntual del Pla General d'Ordenació Municipal de 1996, i exposa la seva preocupació.		L'Ajuntament d'acord amb el que estableix la Llei notifica els acords als propietaris del sòl objecte de la modificació. En tot cas caldria assessorar-se per tal de, si és el cas, presentar al·legacions a la proposta.	Tancat
419/07	Queixa anònima sobre la política urbanística a Mataró		Per poder donar tràmit a la queixa caldria identificar-se i concretar el motiu de la mateixa.	Tancat
SERVEI : OBRES				
095/07	Per la manca d'actuació de l'Ajuntament en la urbanització del carrer.		Caldria que els veïns demanessin la reurbanització del vial.	Tancat

	QUEIXES/CONSULTES	GESTIÓ/ADREÇADA	ACTUACIÓ/INFORMACIÓ	SITUACIÓ
529/07	Queixa per la durada del treballs d'urbanització del carrer.		Caldria demanar a l'Ajuntament quan està prevista la finalització de les obres.	Tancat
SERVEI : MANTENIMENT I SERVEIS				
040/07 250/07	Per la manca de neteja que es detecta al seu barri.	Se li facilita el telèfon del civisme.	Hauria de fer escrit de queixa a l'Ajuntament concretant els llocs on detecta aquesta situació.	Tancat
045/07	Per les molèsties de soroll produïdes pel servei de recollida de la brossa		Caldria exposar per escrit la situació i demanar una solució a l'Ajuntament.	Tancat
083/07 231/07	Informa que hi ha una vorera malmesa davant de casa seva.	Se li facilita el telèfon del civisme.		Tancat
102/07	Per la manca de neteja dels excrements dels gossos ha patit una caiguda.		L'ordenança contempla que es pot sancionar als propietaris dels gossos que no recullen els excrements. Caldria demanar a l'Ajuntament que fes més vigilància i neteja en aquella zona.	Tancat
132/07 488/07	Una consulta sobre el cementiri i la titularitat d'un nínxol.	S'ha de dirigir als Serveis Funeraris.		Tancat
243/07	En el lloc on viu no hi ha contenidor de brossa i ha d'anar caminant un tram bastat llarg al costat de la via del tren.		Caldria demanar a l'Ajuntament que solucioni aquesta situació.	Tancat
286/07	Es queixa del tracte que els operaris del cementiri han donat a les despulles del seu pare en el moment en que han enterrat a la seva mare.		Caldria fer un escrit de queixa.	Tancat
351/07	Queixa per les molèsties de mals olors provinents dels contenidors de brossa, ja que considera que no es netegen suficientment.	Se li facilita el telèfon del civisme.		Tancat
368/07	Queixa per les molèsties que provenen dels treballadors que fan la neteja del carrer.	Se li facilita el telèfon del civisme.		Tancat

	QUEIXES/CONSULTES	GESTIÓ/ADREÇADA	ACTUACIÓ/INFORMACIÓ	SITUACIÓ
371/07 558/07	Se li comunica que s'ha obert un expedient sancionador per incompliment de l'ordenança de residus.		Pot fer recurs.	Tancat
380/07	Quan fumiguen el arbres no deixen cap avís, com que viu en un primer pis i tenia la finestra oberta li ha entrat producte insecticida a casa seva.		Exposar el fet a l'Ajuntament demanant que la propera vegada indiquin els dies que fumigaran.	Tancat
407/07	Detecta una situació que creu perillosa sobre una xemeneia.			Tancat
450/07	El camió que fa la recollida de la brossa ha topat amb el balcó del primer pis i li ha causat desperfectes.		Pot fer reclamació patrimonial.	Tancat
582/07	Per les molèsties de soroll que ha de patir per l'obertura d'una rasa			Tancat
PROHABITATGE				
125/07 343/07	Demana informació de com poder accedir a un pis de protecció oficial.	S'ha de dirigir a Prohabitatge.		Tancat
229/07 363/07 389/07 413/07	Demana informació sobre les ajudes pel lloguer.	S'ha de dirigir a Prohabitatge.		Tancat
SERVEI : BENESTAR SOCIAL, SALUT PÚBLICA I CONSUM				
034/07 207/07 458/07 516/07 541/07	Una persona d'edat avançada demana informació sobres les ajudes que pot demanar.	A l'Agència de la Gent Gran.		Tancat
202/07	Una ciutadana es queixa ja que considera que la informació que ha rebut per part del servei no ha sigut del tot efectiva.		Caldria presentar una queixa.	Tancat

	QUEIXES/CONSULTES	GESTIÓ/ADREÇADA	ACTUACIÓ/INFORMACIÓ	SITUACIÓ
212/07	Una persona gran amb mobilitat reduïda esposa la seva situació.	A l'Agència de la Gent Gran.		Tancat
247/07	Viu amb el seu pare que és una persona gran amb la qual és molt difícil la convivència.	A l'Agència de la Gent Gran.	Caldria exposar la situació a l'Assistent Social.	Tancat
338/07	Té la seva mare ingressada en un centre sociosanitari. Properament finalitzarà l'estada al centre, no sap que fer.	A l'Agència de la Gent Gran.		Tancat
353/07 366/07 423/07	Demana informació per a obtenir els xecs serveis.	A l'Agència de la Gent Gran.		Tancat
067/07 416/07 462/07 593/07	Informació sobre el viatges de l'IMSERSO	Al servei de Benestar Social.		Tancat
427/07	La seva mare no pot disposar d'una plaça en un centre sociosanitari.	A l'Agència de la Gent Gran.		Tancat
461/07	No li han adjudicat el viatge que havia sol·licitat a l'IMSERSO.	Al servei de Benestar Social.		Tancat
SERVEI : SALUT PÚBLICA				
078/07	Queixa per haver de pagar la taxa del seu gos que fa anys que és mort.	El Servei informa que ha de donar el gos de baixa declarant la defunció en la sol·licitud de la baixa.		Tancat
242/07	Denúncia que ha comprat carn en mal estat.	S'ha de dirigir al Servei de Salut Pública.		Tancat
259/07 308/07 418/07	Ha de patir les molèsties que provoca el gos dels veïns del pis de sobre, borda a tothora, i fa les necessitats al balcó.		S'ha d'avisar la Policia Local, cada vegada que detecti les molèsties.	Tancat
408/07	Demana quin és l'horari en que els gossos han d'anar lligats per passejar pel Parc Central.	Es demana la informació al Servei i es trasllada a la ciutadana.		Tancat

	QUEIXES/CONSULTES	GESTIÓ/ADREÇADA	ACTUACIÓ/INFORMACIÓ	SITUACIÓ
467/07	Els coloms embruten la seva façana i la vorera de davant de casa seva.	S'ha de dirigir al Servei de Salut Pública.		Tancat
481/07	Consulta sobre la tinença d'animals i els problemes que es troba quan du el seu pel carrer.		Els veïns no li poden privar el pas, però potser hauria de procurar educar la seva mascota perquè faci les seves necessitats a casa i no al carrer.	Tancat
547/07	Va donar el seu gos de baixa al gener, per defunció. Ha de pagar l'import de la taxa sencera.		Caldria demanar la devolució de l'import.	Tancat
SERVEI : OFICINA MUNICIPAL D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR				
ISE 12	Construcció deficient d'un habitatge nou.	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor		Tancat
ISE 17	Lloguer.	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor		Tancat
ISE 85	Companyies de Telefonia.	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.		Tancat
ISE 46	Compra/devolució article.	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.		Tancat
ISE 10	Problemes amb una companyia aèria. Canvi bitllet/pèrdua maletes	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.		Tancat

	QUEIXES/CONSULTES	GESTIÓ/ADREÇADA	ACTUACIÓ/INFORMACIÓ	SITUACIÓ
019/07 062/07 101/07 158/07 241/07 294/07 323/07 381/07	Companyia asseguradora.	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.		Tancat
ISE 16	Empreses de serveis ENHER/Gas.	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.		Tancat
ISE 13	Entitat bancària.	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.		Tancat
ISE 15	Import reparació vehicle/ordinador/ascensor	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.		Tancat
113/07	Durant la mudança l'empresa no ha complert amb el que havien acordat.	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.		Tancat
178/07	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 calí fer el canvi.	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.		Tancat
226/07 235/07 400/07 492/07	En una tintoreria li han causat un desperfecte en una peça de roba i no li rescabalen l'import.	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.		Tancat
305/07	Contracte acadèmia.	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.		Tancat

	QUEIXES/CONSULTES	GESTIÓ/ADREÇADA	ACTUACIÓ/INFORMACIÓ	SITUACIÓ
349/07 550/07 563/07	Agència de viatges.	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.		Tancat
378/07 545/07 551/07	Per un contracte de compravenda.	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.		Tancat
379/07	Està de lloguer, i el propietari no li ha comunicat que ha venut la finca.	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.		Tancat
373/07 448/07 460/07 489/07 519/07 534/07	Servei d'un professional.	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.		Tancat
437/07	Una gran superfície no disposa de fulls de reclamació.	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.		Tancat
PATRONAT MUNICIPAL DE CULTURA				
428/07	L'han expulsat de l'aula de teatre.		Fer escrit al Patronat Municipal de Cultura demanant els motius.	Tancat
494/07	Es queixa perquè ha trobat la biblioteca tancada en un dia feiner. No estava anunciat al web.	La directora informa que atesos els recursos de què disposa no té més mitjans, els treballadors s'han de combinar els dies i les hores a realitzar. Prenen nota del suggeriment i ho anunciaran al web.		Tancat
INSTITUT MUNICIPAL D'EDUCACIÓ				
091/07	Exposa la seva preocupació per la negativa que ha rebut a la seva petició per canviar d'escola el seu fill, arran de la informació rebuda pel mateix centre.		Pot presentar una queixa.	Tancat

	QUEIXES/CONSULTES	GESTIÓ/ADREÇADA	ACTUACIÓ/INFORMACIÓ	SITUACIÓ
126/07	Exposa la seva queixa per no haver obtingut plaça pel seu fill a l'escola bressol.		Pot presentar una queixa.	Tancat
425/07	Es queixa de l'adjudicació de l'escola del seus fills		L'Institut Municipal d'Ensenyament actua d'acord amb la normativa que dicta la Generalitat.	Tancat
469/07 503/07 561/07	Ha demanat canvi d'escola pel seu fill i no se li ha concedit		L'Ajuntament actua d'acord amb el que determina el decret dictat per la Generalitat. Por presentar queixa al Sindica de Greuges.	Tancat
PATRONAT MUNICIPAL D'ESPORTS				
291/07	Li reclamen la quota de la piscina municipal del mes de setembre quan, no va poder fer ús de les instal·lacions per haver patit un accident durant el mes de juliol		Hauria de fer la petició per escrit.	Tancat
299/07	Una usuària de la Piscina Municipal informa que ha patit una caiguda amb lesions.		Pot fer una reclamació patrimonial	Tancat
AIGÜES DE MATARÓ SA.				
054/07	Té un rebut de l'aigua pendent de pagament diu que no ha rebut l'avís		Caldria presentar queixa formalment.	Tancat
059/07	Es queixa perquè considera que paga un import molt elevat pel consum d'aigua.		Caldria comentar-ho a la companyia d'aigües. I si cal revisar la instal·lació per detectar si hi ha pèrdua.	Tancat
192/07 477/07	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.	Ha de demanar informació a la Companyia d'Aigües pel tema del finançament.		Tancat
382/07	Considera desmesurat l'augment de la tarifa de l'aigua corresponent a la Comunitat de Propietaris. L'augment no s'ha comunicat.		La comissió de preus aprova el canvis. Informació publicada al BOP	Tancat

	QUEIXES/CONSULTES	GESTIÓ/ADREÇADA	ACTUACIÓ/INFORMACIÓ	SITUACIÓ
MATARÓ BUS				
465/07	Per problemes amb la màquina no pot validar el bitllet al bus Mataró. El conductor li fa pagar el bitllet.		Fer la reclamació a Mataró Bus	Tancat
DIVERSOS				
ISE 12	Consulta sobre un tema laboral.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró. Haurà de fer la consulta a un advocat laboralista.	Tancat
002/07	El seu edifici va patir n incendi, encara no tenen subministrament del serveis de gas.		Ha de fer la gestió a la companyia de gas. Se li faciliten els telèfons de la zona del Maresme.	Tancat
ISE 13	Consulta sobre un tema judicial.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró. Caldria assessorar-se amb un advocat.	Tancat
010/07	Es matricula per una segona carrera i a poc d'iniciar el curs li comuniquen que no el pot iniciar perquè no té els crèdits necessaris aprovats.		Es pot dirigir al Síndic de Greuges de la Universitat.	Tancat
ISE 16	Conflicte entre veïns.	Es pot dirigir al Servei de Mediació Comunitària. Se li donen les dades.		Tancat
016/07 068/07 311/07 314/07 562/07	Des d'un altre municipi demana informació sobre el funcionament de l'Oficina del Defensor		Se li facilita la informació.	Tancat
017/07	Per la seva parcel·la passa el cablejat de la companyia elèctrica, sostingut amb un pal. Ha demanat a la companyia elèctrica que li retirin i encara no li han solucionat.		Ha d'insistir a la companyia.	Tancat

	QUEIXES/CONSULTES	GESTIÓ/ADREÇADA	ACTUACIÓ/INFORMACIÓ	SITUACIÓ
021/07	Li han robat la moto que tenia estacionada dins d'un pàrquing.		Ha de fer la denúncia als Mossos d'Esquadra.	Tancat
042/07	Es queixa pel retard en la concessió de les ajudes pel lloguer que dona la Generalitat		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró. En tot cas caldria traslladar la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya.	Tancat
050/07 051/07	Rep l'assistència sanitària a través del Montepio Tèxtil, i exposa les dificultats en què es troba per poder canviar-se al Règim General.		Segons la informació que facilita la Generalitat si que pot canviar la recepció de l'assistència sanitària. Pot presentar una queixa al Síndic de Greuges.	Tancat
052/07	No està d'acord amb la sentència.		Caldrà que el seu advocat la recorri.	Tancat
058/07 567/07 583/07	Un ciutadà d'un altre municipi consulta una situació de greuge amb el seu Ajuntament.		Se l'informa que pot anar al Defensor del seu municipi o al síndic de Greuges de Catalunya.	Tancat
074/07	Exposa la seva queixa pel deficient servei de RENFE.		Presentar queixa al Servei d'Atenció al Client, també al Síndic de Greuges de Catalunya	Tancat
089/07	Hisenda li reclama un pagament que ja ha fet.		Ha de justificar-ho	Tancat
097/07	Una ciutadana d'una altre municipi exposa la situació en que es troba amb la companyia d'aigües.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró. En tot cas caldria traslladar la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya.	Tancat
110/07	Demana informació per a fer voluntariat.	Se li faciliten les dades de la Fundació Hospital.		Tancat
118/07	Sobre la declaració de renda.	A la Delegació d'Hisenda hi ha el Servei d'Atenció al Client.		Tancat
121/07 251/07	Es queixa de com funcionen els Jutjats.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró. En tot cas caldria traslladar la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya.	Tancat
127/07 307/07	Es queixa del deficient servei de correus.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró. En tot cas caldria traslladar la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya.	Tancat

	QUEIXES/CONSULTES	GESTIÓ/ADREÇADA	ACTUACIÓ/INFORMACIÓ	SITUACIÓ
129/07	Una persona d'un altre municipi demana informació de com pot obtenir l'ajuda pel lloguer que dona la Generalitat	Al Departament de Benestar Social de la Generalitat la podran informar.		Tancat
143/07	Com pot saber el nom del titular d'una finca.	Al registre civil podrà demanar la inscripció registral.		Tancat
152/07	Un ciutadà d'un altre municipi demana informació ja que ha rebut una denúncia de trànsit del Servei Català de Trànsit.		Pot fer recurs.	Tancat
165/07 269/07	Arran d'unes obres del veí, el seu habitatge ha sofert desperfectes.	Cal informar-se si té la corresponent llicència.	Demana l'assessorament jurídic a la companyia asseguradora.	Tancat
168/07 296/07	Es vol instal·lar un ascensor a la comunitat i demana si el que viu a la planta baixa està obligat a participar en la despesa.		Depèn de les normes de la comunitat	Tancat
169/07	Ha patit un accident i no està d'acord amb la valoració del sinistre.		Cal demanar l'assessorament de l'advocat. Un altre perit li haurà de fer la valoració	Tancat
172/07	Una ciutadana d'un altre municipi demana assessorament sobre la incoació d'un expedient sancionador respecte a l'incompliment de l'Ordenança municipal de recollida de residus.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró. En tot cas hauria de dirigir-se al seu Ajuntament.	Tancat
179/07	Demana informació sobre si en cas de ser escollit per formar part d'una mesa electoral en quines situacions es pot quedar exempt ja que en aquestes dates té programat un viatge.		Primer cal esperar el sorteig.	Tancat
180/07	El seu pare que estava ingressat en un residència ha mort. Considera que li han cobrat una quota de més.		Caldrà fer la petició de devolució de quota per escrit.	Tancat
183/07 237/07	Es rep per correu electrònic una demanda d'informació sobre la figura del Defensor o Síndic local i la relació dels existents a Catalunya.		Se li facilita la informació.	Tancat
188/07	Es queixa de les molèsties provinents dels nens que juguen a pilota al carrer.		Potser caldria parlar-ho amb els pares de les criatures. També se li facilita informació sobre el Servei de mediació comunitària.	Tancat

	QUEIXES/CONSULTES	GESTIÓ/ADREÇADA	ACTUACIÓ/INFORMACIÓ	SITUACIÓ
191/07	Quina garantia d'homologació té el títol que expedeix una acadèmia de perruqueria.	Al Departament d'Ensenyament de la Generalitat.		Tancat
195/07	Se li ha reconegut la concessió de l'estada temporal SAR, per a poder portar la seva mare durant un mes a un residència. A les que ha sol.licitat l'ingrés no disposen de places ni de llista d'espera.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró. En tot cas caldria traslladar la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya.	Exp. 40/07
206/07	Té interferència en la recepció del senyal de TV.		Caldria que un tècnic determinés a què és deguda la interferència.	Tancat
208/07	Per poder accedir a les Aules Senior ha de tenir la pensió domiciliada a la caixa Laietana		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró. Potser caldria demanar l'ingrés per escrit.	Tancat
209/07	Des d'un altre municipi exposen una situació de la comunitat de veïns.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró. Caldria dirigir-se a un administrador de finques.	Tancat
213/07	Ha presentat la sol.licitud de Valoració del Grau de Disminució i quan rep la resposta indicant-li el dia de presentació ja havia passat la data.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà. Caldria posar-se en contacte amb el CAD de Badalona per tal de concretar una altra data.	Tancat
214/07	Ha pagat la valoració d'un pis que tenia emparaulat per comprar, però el venedor ara no el vol vendre. No hi cap document firmat. Ha pagat la valoració.		Si no hi cap document firmat no li pot reclamar cap quantitat. Ha d'arribar a una entesa amistosa.	Tancat
215/07	La seva filla té una disminució del 55 % i no se li ha concedit cap ajuda.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró. En tot cas caldria traslladar la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya.	Tancat
216/07	Es rep per correu electrònic una consulta sobre una denúncia de trànsit d'un altre municipi.		Se l'informa que pot presentar recurs.	Tancat
220/07 512/07	Està buscant feina.		Se l'informa dels canals que pot fer servir.	Tancat
221/07	Exposa que té un desnonament.	Centre d'informació i recursos per a les dones.		Tancat

	QUEIXES/CONSULTES	GESTIÓ/ADREÇADA	ACTUACIÓ/INFORMACIÓ	SITUACIÓ
222/07	Consulten on poden fer analitzar un oli que creuen que està adulterat.	Informació 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
225/07	Necessita unes plantilles i la seguretat social no ho subvenciona, atès la pensió que cobra ho te complicat.	A l'agència de la Gent Gran.	Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró. En tot cas caldria traslladar la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya.	Tancat
234/07	Una ciutadana d'un altre municipi exposa la situació conflictiva amb el seus veïns.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró. Caldria assessorar-se amb un advocat i si cal iniciar un procés per la via civil.	Tancat
238/07	Una persona d'un altre municipi demana on pot fer analitzar l'aigua d'un pou.		A la companyia d'aigües. L'analítica té un cost	Tancat
245/07 262/07	El propietari d'un pis que té llogat vol consultar la situació en que es troba amb el llogater.	A la Cambra de la Propietat.		Tancat
255/07 592/07	Demana on pot obtenir els full de reclamació per la seva activitat.		La Generalitat els facilita. Els pot obtenir a través de la seva pàgina web.	Tancat
267/07	Consulta sobre l'obligació de pagar l'IVA al fer la compra d'un pàrquing, ja que al tenir una minusvàlia no paga l'IVA per la compra del vehicle.		Haurà de consultar-ho a la Delegació d'Hisenda.	Tancat
268/07	Té problemes amb el cablejat elèctric que passa per la seva façana.	S'ha de dirigir a la companyia elèctrica.		Tancat
273/07	La Generalitat encara no ha donat resposta a la seva petició de manifestació.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró. En tot cas caldria traslladar la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya.	Tancat
274/07	Ha sortit elegit suplent d'una mesa electoral, en aquestes dates té un viatge programat.		Ha de fer recurs a la Junta Electoral.	Tancat
275/07	L'administrador no ha fet la gestió per a demanar la subvenció per a la rehabilitació de l'edifici. Ha passat el termini i no ho poden sol·licitar.		Ho poden denunciar al col·legi professional.	Tancat

	QUEIXES/CONSULTES	GESTIÓ/ADREÇADA	ACTUACIÓ/INFORMACIÓ	SITUACIÓ
284/07	Un ciutadà d'un altre municipi exposa un problema amb el lloguer.	Informació Generalitat 012		Tancat
289/07 579/07	Pel tracte rebut pels Mossos d'Esquadra.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró. En tot cas caldria traslladar la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya.	Tancat
297/07	Havia acordat la compra d'un pis i el venedor ara no el vol vendre. No hi cap document firmat.		No pot obligar a vendre.	Tancat
315/07	Un membre de la comunitat no paga la quota que li correspon, té bastant mesos pendents de pagament.		Depèn de l'import del deute poden iniciar judici monitori. No cal advocat.	Tancat
329/07 332/07	Té unes humitats provinents del veí del pis de dalt i no hi ha forma de que ho solucioni definitivament.	Servei de Mediació Comunitària	Si no es resolt pot iniciar la via civil, Si la pòlissa de l'assegurança contempla l'assistència jurídica podrà demanar assessorament.	Tancat
330/07	Demana informació de com renovar el DNI.		Se li facilita la informació.	Tancat
334/07	Exposen la seva queixa sobre el tracte rebut en un restaurant.		Cal fer-ho constar en el full de reclamació	Tancat
356/07	La seva mare és titular d'un pis d'ADIGSA està ingressada en una residència i necessita vendre el pis per poder pagar-la. Actualment no el pot vendre.		Arran dels documents que aporta no pot vendre el pis. L'herència obliga a viure-hi.	Tancat
358/07	Sobre la situació en que es troba. Està vivint a un pis d'ADIGSA i no el pot escripturar.		Caldria consultar-ho a un advocat.	Tancat
364/07	La resolució de la Seguretat social li denega la Invalidesa.		Caldria consultar a un advocat si es pot recórrer	Tancat
384/07	Unes noies que exerceixen la prostitució es queixen de la pressió policial.		Aquesta activitat no està regulada.	Tancat
387/07	Informació sobre l'ajuda per fill que atorga la Generalitat de Catalunya.	Benestar Social de la Generalitat.		Tancat

	QUEIXES/CONSULTES	GESTIÓ/ADREÇADA	ACTUACIÓ/INFORMACIÓ	SITUACIÓ
393/07 537/07	Consulta sobre com iniciar la Comunitat de propietaris de l'edifici.		Poden dirigir-se a un administrador de finques, també a la Cambra de la Propietat.	Tancat
399/07	A l'INEM no li han concedit l'ajuda pel fill càrrec.		Pot fer recurs.	Tancat
424/07	Queixa sobre el Servei de Correus.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró. En tot cas caldria traslladar la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya.	Tancat
429/07	Des d'un altre municipi exposa que troba desmesurat el que li cobra la companyia de l'aigua per la connexió del subministrament.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró. Caldria en tot cas presentar la queixa al seu municipi.	Tancat
437/07 515/07	Des d'un altre municipi demanen informació sobre el funcionament de l'Oficina del Defensor del Ciutadà		Se li facilita la informació.	Tancat
440/07	Ha realitzat la compra d'una pàrquing sobre plànot, ja ha firmat l'escriptura, i aquesta no reflexa l'element que fa la plaça més justa i ara no pot entrar el vehicle.		Caldria assessorar-se amb un advocat.	Tancat
444/07	Una altra persona ha utilitzat les seva dades per obrir una activitat en una altra ciutat.		Caldria presentar denuncia.	Tancat
466/07	L'enderroc de la finca del davant de casa seva ha motivat que s'hagin traslladat a la seva façana els suports dels cables elèctrics.		S'ha comprovat que hi ha la llicència. Haurà d'assumir la servitud.	Tancat
475/07	Les branques d'un arbre de la finca veïna cauen al seu pati, i li causen molèsties.		Caldria parlar-ho amb la comunitat de veïns.	Tancat
476/07	D'un altre municipi es queixen per l'import que han de pagar per la taxa de clavegueram.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró. Caldria en tot cas presentar la queixa al seu municipi.	Tancat
478/07	Es queixa que al Centre d'Atenció Primària que li correspon no hi ha infermera per a posar injeccions.		Caldria exposar la queixa a Inspecció.	Tancat

	QUEIXES/CONSULTES	GESTIÓ/ADREÇADA	ACTUACIÓ/INFORMACIÓ	SITUACIÓ
479/07	L'obra a la finca veïna li ha provocat danys al seu habitatge, l'obra ha finalitzat i el propietari no li repara el dany causat.		Advocat companyia asseguradora.	Tancat
485/07	L'han desnonat i està vivint al Centre d'Acollida però no pot tenir el seu gos amb ell, està a la gossera, voldria poder disposar d'un habitatge per a ell i el seu gos.	S'ha consultat amb l'Assistent Social que porta el cas, la qual informa que s'està fent el seguiment de la situació.		Tancat
486/07	A la Tresoreria de la Seguretat Social li han cobrat al demanar un informe de vida laboral. No està d'acord. Ha presentat full de reclamació		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró. En tot cas caldria presentar queixa al Defensor del Pueblo, se li donen les dades.	Tancat
493/07	Els veïns d'un passatge es queixen de les molèsties que han de patir, degut al problema que generen els joves que l'utilitzen, per la manca de neteja, per la inseguretat de la zona, i per la manca d'atenció al problema per part de l'Ajuntament.		Els propietaris són els veïns, caldria parlar amb l'Ajuntament per a poder fer la cessió del passatge i aleshores computaria com a via pública.	Tancat
501/07 542/07	Es queixa de com ha portat el cas el seu advocat	Al Col·legi d'Advocats,		Tancat
510/07	Una comunitat de veïns demana si ha de pagar unes obres d'arranjament d'un passatge de titularitat privada però d'ús públic, ja que creu que ho ha de pagar l'Ajuntament		Mentre el passatge tingui caràcter privat l'Ajuntament no està obligat a fer-se càrrec de la despesa.	Tancat
511/07	El dentista no li facilita una radiografia que li ha fet en el seu tractament.		Pot queixar-se al col·legi de metges.	Tancat
517/07	Una persona gran està preocupada perquè li toc exercir de presidenta de la comunitat i creu que no està capacitada.		Ha de fer constar a l'acta que no pot exercir de presidenta perquè el seu nivell d'instrucció és molt precari.	Tancat
523/07	Una persona diu que rep amenaces per telèfon.		Caldria assessorar-se legalment.	Tancat
524/07	Ha patit un accident i el seu vehicle ha estat declarat sinistre total. No està d'acord amb la indemnització que li ofereixen.		Pot demanar la quantitat que val al mercat un vehicle de les mateixes característiques que el seu.	Tancat

	QUEIXES/CONSULTES	GESTIÓ/ADREÇADA	ACTUACIÓ/INFORMACIÓ	SITUACIÓ
525/07	Demana informació de com canviar la titularitat d'un passatge que té servitud de pas.		Els veïns s'haurien de posar d'acord per modificar la seva realitat jurídica, caldria un assessor legal.	Tancat
528/07	A l'Inem li demanen la declaració de renda, cosa que li han notificat durant el mes d'agost, i no se n'assabenta. Quan no té l'ingrés a l'Inem li diuen que com que no va aportar la documentació que li demanaven té una penalització.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró. Pot fer queixa al Defensor del Pueblo.	Tancat
552/07	El propietari d'un habitatge demana informació sobre el tema del lloguer.	A la Cambra de la Propietat.		Tancat
571/07	Exposa que el canvi de senyalització a la carretera NII li dificulta l'accés a la seva finca.		L'Ajuntament no té la competència en la senyalització de la carretera NII. Caldria dirigir-se a la demarcació de carreteres de l'Estat a Catalunya.	Tancat
581/07	Un estudiant que realitza el treball de recerca demana informació i una entrevista amb el Defensor.	Se li facilita la informació.		Tancat