

♦

---

**O F I C I N A**

---

**DEL DEFENSOR**

---

**DEL CIUTADÀ**

---

**DE MATARÓ**

---

♦

♦

**INFORME ANUAL / 2008**

♦

## ÍNDEX

<b>1.- PRESENTACIÓ</b>	<b>2</b>
<b>2.- ACTIVITAT DE L'OFICINA DURANT L'ANY 2008</b>	<b>5</b>
<b>3.- ALTRES ACTIVITATS DEL DEFENSOR</b>	<b>11</b>
<b>4.- FÒRUM DE SÍNDICS I DEFENSORS LOCALS</b>	<b>14</b>
<b>5 - RELACIONS AMB EL SÍNDIC</b>	<b>15</b>
<b>6 - CONCLUSIONS</b>	<b>16</b>
<b>7.- EXTRACTE DE LES RESOLUCIONS PER SERVEIS</b>	<b>17</b>
<b>8.- RESPOSTA ALS SUGGERIMENTS PENDENTS</b>	<b>76</b>
<b>9.- CLASSIFICACIÓ DELS EXPEDIENTS</b>	<b>77</b>
<b>10.- EXTRACTE DE LES INTERVENCIONS SENSE EXPEDIENT</b>	<b>78</b>

## **1.- PRESENTACIÓ**

Complint amb el deure reglamentari de presentar l'informe de la tasca desenvolupada, enguany presentem el corresponent a l'any 2008.

Aquesta presentació és la finalitat darrera de l'actuació del Defensor del Ciutadà, ja que amb aquest informe es dona a conèixer quina ha estat la nostra activitat, les queixes presentades, a què es refereixen, com s'han tramitat, què s'ha resolt i, en definitiva, es permet valorar l'actuació municipal a través dels casos exposats.

El Defensor del Ciutadà disposa de dos punts de referència importants en la seva actuació; el Síndic de Greuges de Catalunya, que supervisa bàsicament l'administració autonòmica, sens perjudici de les competències que la llei li atorga respecte de la local, l'informe anual del qual en fem un petit resum seguidament i, el Fòrum de Síndics Síndiques, Defensors i Defensores locals, a l'activitat del qual fem esment.

Recordem, com vaig recalcar l'any passat, que el Defensor del Ciutadà es mou en l'àmbit del dret a una bona administració, recollit o positivat per primer cop en el vigent Estatut d'Autonomia de Catalunya, seguint l'exemple d'altres legislacions europees i ja aplicat efectivament per diversa jurisprudència interna. Altres països amb més tradició en la defensa dels drets concrets, ens porten cert avantatge, però l'aplicació en el dia a dia d'aquest dret ja comença a fer-se palesa en el treball de síndics i defensors, ja siguin autonòmics o locals i l'administració, objecte de l'acció revisora d'aquestes institucions, va prenent cada vegada més consciència que, com a tot dret fonamental, és exigible pels ciutadans i genera obligacions per a l'administració.

I no pot ser d'altra forma, la constant evolució de la nostra societat porta a aquesta exigència, ja que l'administració no funciona com abans, jerarquitzada i com a mera executora de la norma, sinó que tota la seva activitat i gestió gira a l'entorn d'una única finalitat i en un sol sentit, cap al ciutadà, com a destinatari final de tot servei públic i, en aquest destí final es situa el dret a una bona administració, basat en principis o fonaments de sentit comú, com l'eficàcia, l'eficiència, la qualitat, el seny, l'equitat, l'objectivitat, la coherència, la proporcionalitat, és a dir, que s'actui de la millor manera possible pel ciutadà, considerat tant particular, com genèricament, com a destinatari dels actes administratius.

Així, la bona administració ha passat de ser un principi, un criteri o una recomanació, a constituir un veritable dret, equiparable a d'altres amb més tradició en el nostre ordenament jurídic.

No n'hi ha prou que l'administració actui d'acord amb la llei, com de fet no podia ser d'altra forma en un estat de dret, sinó que se li exigeix quelcom més, li és exigible una bona administració, eficiència, eficàcia i qualitat.

En el nostre àmbit municipal, no és molt important el nombre de suggeriments fets, però s'hauria d'intentar millorar el nivell d'acceptació. Els motius de rebuig dels suggeriments permet constatar que el dret a una bona administració no està del tot assumit.

El suggeriment és el mitjà que disposa el Defensor per intentar posar de manifest a l'Administració que hi ha una altra interpretació de la norma, que hi ha una altra possible actuació a fer, que la tramitació es pot millorar, que s'ha produït indefensió o que manca motivació, per exemple, per la qual cosa pren la forma de recomanació i no és vinculant.

I aquesta és precisament la seva força, que no pretén imposar-se, sinó convèncer per la raó, per sentit comú, fet que és molt més difícil quan s'analitza només des d'una perspectiva estrictament jurídica, de per sí, poc elàstica i disposada al canvi. Amb el dret a una bona administració, no cal forçar les interpretacions jurídiques ni disposar d'una majoria de sentències similars per imposar un criteri per sobre d'un altre, es tracta de tenir en compte en tot moment que l'Administració serveix al ciutadà i que cal actuar i decidir de la millor forma possible, respectant sempre la norma.

Uns exemples:

1. El silenci administratiu és una pràctica regulada per la llei, de tal forma que fins i tot estableix en quins casos s'ha de considerar positiu i en quins negatiu, quan per altra banda estableix també l'obligació de resoldre. Però amb aplicació del dret a una bona administració, és una pràctica inacceptable, perquè és contrària al sentit comú i al criteri d'eficiència i perquè el més convenient per al ciutadà és que l'administració resolgui motivadament sempre i en tot cas.

2. La notificació per edictes de les resolucions i actes administratius està permesa i regulada per la llei, però des del dret a una bona administració, aquesta forma de comunicació no compleix els criteris d'eficàcia i eficiència si es fa de forma automàtica i sense fer cap gestió per esbrinar el parador del destinatari, ja que la veritable finalitat d'una notificació és que el ciutadà la rebí i prengui coneixement del que es tracti i no pas donar cobertura a un tràmit fonamental.

És evident que el Defensor del Ciutadà quan decideix formular un suggeriment pot equivocar-se, interpretar erròniament un fet o no disposar de tota la informació necessària quan resol una queixa, però els suggeriments formulats han de ser rebuts i interpretats com el que realment pretenen ser, una recomanació de millora, una reivindicació d'una bona administració, sens perjudici de que puguin ser acceptats o no.

Potser la reticència prové del fet que, sempre el destinatari dels suggeriments del Defensor és el cap del servei, quan potser s'haurien de dirigir als regidors responsables del servei en qüestió, com fan la majoria de Defensors o Síndics, però sigui com sigui, entenem convenient, i així ho sol·licitarem en les conclusions, que s'introdueixi en els plans de formació del personal de l'Ajuntament, sobre tot dels que atenen al públic i d'aquells que tenen responsabilitats de gestió en els diferents serveis, sessions informatives per uns i formatives per d'altres sobre el dret a la bona administració, què és, en què consisteix i què comporta.

És important destacar en aquesta presentació, més que pel seu nombre, pel seu contingut, que enguany s'han produït diverses consultes i queixes relatives a les problemàtiques derivades de la Llei de dependència.

Fonamentalment es tracta de consultes relatives als tràmits d'aquest tipus d'ajuts i queixes sobre retards en la seva tramitació, resolució i pagament de la prestació concedida.

Aquestes qüestions no afecten directament a l'Ajuntament de Mataró, ja que la seva competència correspon al Departament d'Acció Social i Ciutadania de la Generalitat de Catalunya, i per això totes les queixes rebudes per aquests temes, es traslladen al Síndic de Greuges de Catalunya.

L'entrada en vigor de la Llei 39/2006 de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones amb situació de dependència, en l'aplicació de la qual intervenen diverses administracions, va generar moltes expectatives als eventuals beneficiaris, fet pel qual el nombre de sol·licituds ha superat totes les previsions.

Sigui pel motiu que sigui, el cert és que es produeixen endarreriments tant en l'elaboració del Programa individual d'atenció (PIA), com en la valoració de la situació de dependència i en el cobrament de les prestacions.

L'any 2008 ha estat el segon any d'aplicació d'aquesta nova llei, i s'ha ampliat el nombre de beneficiaris, atès que a més dels grans dependents, s'hi han afegit les persones amb grau de dependència severa de nivell 2.

El Síndic de Greuges de Catalunya, en el seu darrer informe, considera que els drets de les persones no han estat reconeguts ni garantits de forma òptima en aquests casos, s'han d'esmenar deficiències i possibilitar el desplegament efectiu del sistema d'autonomia i atenció a la dependència adequat a la llei. A part de les recomanacions relatives al desplegament normatiu, considera que els retards en la tramitació dels expedients, en totes les seves fases, en l'elaboració del PIA i el cobrament de la prestació reconeguda, són incompatibles amb una cobertura adequada dels drets de les persones afectades, ja que davant d'una situació de necessitat de la persona dependent, cal que pugui rebre, en el mateix moment que es planteja la necessitat, el suport i els serveis adients per substituir la manca d'autonomia suficients per dur a terme les activitats bàsiques de la vida diària, millorant la gestió dels expedients i resolent dins de terminis raonables.

Per això cal insistir en la necessitat que s'arbitrin les mesures organitzatives adequades per corregir els retards que denuncien els ciutadans, motiu pel qual s'exposa davant d'aquest Ple el que es deriva de les consultes i queixes presentades i es proposa seguidament que es traslladi aquesta inquietud al Departament d'Acció Social i Ciutadania de la Generalitat de Catalunya.

Mataró, abril 2009

## 2.- ACTIVITAT DE L'OFICINA DURANT L'ANY 2008

Els següents quadres estadístics posen de manifest la tasca desenvolupada per l'Oficina durant el darrer any 2008. El nombre d'intervencions totals ha estat lleugerament inferior a la de l'any anterior, al voltant del 5%, però creiem que aquesta disminució obeeix primordialment al fet de que cada vegada més el ciutadà disposa de mes punts d'atenció i pot dirigir la seva reclamació o consulta directament al servei o organisme afectat en lloc de demanar primer orientació a l'Oficina del Defensar, ja que el nombre de queixes ha augmentat.

Intervencions	any 2004	%	any 2005	%	any 2006	%	any 2007	%	any 2008	%
correu	2	0,28	4	0,48	4	0,46	2	0,24	1	0,13
e-mail	44	6,07	68	8,15	86	9,98	74	9,05	76	9,82
fax	7	0,97	2	0,24	1	0,12	3	0,37	1	0,13
presencial	543	74,9	620	74,58	643	74,59	643	78,61	580	74,94
telèfon	129	17,79	136	16,31	128	14,85	95	11,61	115	14,86
d'ofici	0	0	2	0,24	0	0	1	0,12	1	0,13
<b>Total</b>	<b>725</b>		<b>832</b>		<b>862</b>		<b>818</b>		<b>774</b>	

Atenent el motiu que origina la intervenció, es manté com en els anys anteriors el percentatge de distribució que reflecteix la següent classificació, essent les consultes i queixes sobre Serveis de l'Ajuntament les majoritàries, seguides, per les referides a les queixes, pròpiament dites, i els temes diversos.

Motiu de la intervenció	any 2004	%	any 2005	%	any 2006	%	any 2007	%	any 2008	%
consultes expedient presentació queixa	152	20,97	171	20,55	172	19,95	136	16,73	135	17,44
consultes/queixes sobre serveis de l'Ajuntament	375	51,72	432	51,92	453	52,55	450	55,01	424	55,01
temes diversos	109	15,03	126	15,14	143	16,59	148	18,09	121	15,63
expedients de queixa	89	12,28	103	12,38	94	10,90	84	10,15	94	12,14
<b>Total</b>	<b>725</b>		<b>832</b>		<b>862</b>		<b>818</b>		<b>774</b>	

Es manté la forma utilitzada per a la presentació de les queixes, havent de concloure que tot i la comoditat del correu electrònic, cada vegada mes les persones consulten o pregunten sobre el que els preocupa presencialment a l'Oficina.

Recepció queixes	any 2004	%	any 2005	%	any 2006	%	any 2007	%	any 2008	%
correu	1	1,12	3	2,91	2	2,13	4	4,82	4	4,26
e-mail	16	17,98	15	14,56	16	17,02	23	27,71	19	20,21
fax	6	6,74	3	2,91	0	0	5	6,02	0	0
presencial	66	74,01	79	76,7	76	80,85	49	59,04	67	71,28
telèfon	0	0	1	0,97	0	0	0	0	3	3,19
d'ofici	0	0	2	1,94	0	0	2	2,41	1	1,06
<b>Total</b>	<b>89</b>		<b>103</b>		<b>94</b>		<b>83</b>		<b>94</b>	

Les intervencions que no han donat lloc a un expedient de queixa, relacionades detalladament a partir de la pàgina 78, s'exposen, classificades per temàtiques, en el següent quadre.

Queixes/consultes que no han generat expedient							
	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
presidència	0	0	0	0	1	0	
participació ciutadana	2	1	1	0	0	1	11
impostos i taxes	9	12	11	12	13	8	4
embarg	2	5	3	5	4	2	
arxiu municipal	0	0	1	0	0	0	
reclamació patrimonial	9	10	6	6	8	9	4
padró	2	8	2	1	0	0	
atenció al ciutadà	0	0	0	1	7	6	2
sib	0	0	0	0	1	0	1
recursos humans	2	3	0	3	1	2	
denúncies trànsit i altres	35	36	62	55	53	67	79
actuació policia local	7	6	6	11	11	6	15
inseguretat a la via pública	2	3	1	2	5	4	
molèsties activitats/licències	15	31	37	37	34	19	11
antenes telefonia mòbil	2	0	0	0	2	3	
licències urbanístiques							10
elements urbans i senyalització	24	10	11	15	17	9	7
urbanisme	0	4	3	2	3	2	
obres i manteniment via pública	19	21	22	8	10	7	5
reidus i neteja	7	4	13	12	12	10	9
cementiri	2	0	5	0	1	3	
serveis socials	14	15	6	16	15	18	23
salut pública i consum	154	164	157	220	230	245	223
animals	6	9	11	9	1	7	3
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	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	1
cia d'aigua	3	6	5	7	2	5	5
transport públic	2	2	3	1	0	1	1
habitatge	11	6	2	2	7	6	4
temes jurídics	18	26	22	13	12	16	21
veïns	48	34	24	24	21	26	18
altres administracions	31	20	22	25	31	34	32
diversos	31	44	41	64	79	72	50
<b>Total</b>	<b>466</b>	<b>485</b>	<b>484</b>	<b>558</b>	<b>596</b>	<b>598</b>	<b>545</b>

S'han obert 11 expedients de queixa més que l'any 2007, tornant al mateix nombre que l'any 2006 i d'aquests un 11 % no han estat finalment admeses a tràmit. S'ha de valorar positivament aquest augment, xifrat en un 13 %, donat que l'any anterior es van tramitar menys expedients.

De totes maneres, com ja hem reiterat en anteriors informes, s'ha d'insistir en la publicitat i divulgació que es fa de l'Oficina del Defensor del Ciutadà.

Queixes admeses/no	any 2004	%	any 2005	%	any 2006	%	any 2007	%	any 2008	%
admeses	79	88,76	77	74,76	64	68,09	64	77,11	77	81,91
no admeses	8	8,99	21	20,93	24	25,53	12	14,46	11	11,7
tramitada										
síndic	2	2,25	3	2,91	6	6,38	5	6,02	5	5,31
d'ofici	0	0	2	1,94	0	0	2	2,41	1	1,06
<b>Total</b>	<b>89</b>		<b>103</b>		<b>94</b>		<b>83</b>		<b>94</b>	

Segons la procedència, es manté la proporció dels anys anteriors.

Queixes per barris	any 2004	%	any 2005	%	any 2006	%	any 2007	%	any 2008	%
Centre	4	4,49	4	3,88	5	5,32	3	3,61	6	6,38
Eixample	23	25,84	31	30,1	39	41,49	30	36,14	38	40,43
Palau-Escorxador	3	3,37	0	0	6	6,38	0	0	1	1,06
Rocafonda	8	8,99	5	4,85	5	5,32	10	12,05	4	4,26
Vista Alegre	4	4,49	4	3,88	2	2,13	2	2,41	7	7,45
Molins-Torner	3	3,37	7	6,8	3	3,16	4	4,82	0	0
Cirera	9	10,11	10	9,71	6	6,38	4	4,82	6	6,38
La Llàntia	2	2,25	2	1,94	0	0	2	2,41	1	1,06
Cerdanyola Nord	5	5,62	8	7,77	4	4,26	4	4,82	6	6,38
Cerdanyola Sud	3	3,37	8	7,77	8	8,52	4	4,82	7	7,45
Peramàs	5	5,62	4	3,88	3	3,20	0	0,00	2	2,13
Pla d'en Boet	3	3,37	1	0,97	3	3,20	6	7,23	2	2,13
Altres	17	19,10	19	18,45	10	10,64	14	16,87	14	14,89
<b>Total</b>	<b>89</b>		<b>103</b>		<b>94</b>		<b>83</b>		<b>94</b>	

La classificació dels expedients de queixa segons el Servei al que afecten i el tipus de qüestió que plantegen es pot veure en el quadre següent,



Classificació dels expedients de queixa per servei i temàtica		any 2004	any 2005	any 2006	any 2007	any 2008
Presidència	tractament/tramit expedient			1	1	
	l'acta del ple no reflexa la seva intervenció					1
Participació Ciutadana	atenció al ciutadà		1	1		
	impostos i taxes	2	3	2	2	3
Ingressos	manca de resposta		1			
Gestió Econòmica	equipament municipal					
	Atenció Ciutadana		3		1	
Secretaria	manca de resposta			1	1	
	reclamació patrimonial	1		2	1	1
	registre parcel·les de fet					1
Sistemes d'informació i telecomunicació	empadronament		1		2	2
	tracte				1	
OGT	notificacions	3	7	1	3	
	manca de resposta	9	5		4	
Jurídic-Administratiu de Via Pública	denúncia per càmera				1	2
	desestimació al·legacions					
	denuncies de trànsit/ordenaça de civisme	26	35	36	18	27
	manca de resposta/informació	2	1		1	1
	senyalitzacions	2	10	3	3	1
Mobilitat	transport públic				1	1
	Consell Municipal de Mobilitat					1
	resident zona blava					1
Gintra	informació			1		
Policia local	manca de resposta					
	curs educació viària	2			1	
	vehicles abandonats/desguàs/taxa grua	1	1		1	3
	tracte agent/atenció ciutadà	4	3	3	5	3
Protecció civil			1			
	molèsties activitat/obres	7	10	13	7	7
Medi Ambient i Sostenibilitat	antenes telefonia mòbil			1	2	
	llicències	5	6	1	1	
Obres	manca de resposta				1	
	obra pública	1	1	1	1	
Urbanisme	urbanització					1
	reglament del Consell Assessor Urbanístic					1
	manca de resposta/informació	1				1
Habitatge i Llicències urbanístiques	molèsties obres					2
	llicències					6
Manteniment i Serveis Municipals	manca de resposta	1		1		
	obres/elements urbans	1	5		2	4
	neteja/brossa	4	1	3	2	
	denúncia per l'ordenaça de residuus			3	2	2
Benestar Social Salut, i Consum	manca de resposta/atenció	2	1	2	4	4
	gent gran		1	1	2	1
	mercat pilar		1			
	animal	2		1		1
	denegació subvenció					1
IME	tramitació Llei Dependència					3
	no adjudicat/canvi centre	2	1	3	3	1
	manca de resposta					1
PM	baremació			1		
PMC		3	1	4	2	
PME		1			1	
IMP				2		1
Pumsa		3				
Prohabitatge						1
Aigües Mataró					1	
Mataró Bus					1	
Altres		4	3	7	4	7
<b>Total</b>		<b>89</b>	<b>103</b>	<b>94</b>	<b>83</b>	<b>94</b>

Les queixes admeses, el 80 % de les presentades, han estat estimades en un 54% .

Resolucions	any 2004	%	any 2005	%	any 2006	%	any 2007	%	any 2008	%
estimades	28	41,18	32	54,24	30	58,82	28	52,83	21	53,85
desestimades	40	58,82	27	45,76	21	41,18	25	47,17	18	46,15
<b>Total</b>	<b>68</b>		<b>59</b>		<b>51</b>		<b>53</b>		<b>39</b>	

Aquestes resolucions han generat 20 suggeriments, 1 recordatori i 6 recomanacions.

	any 2004	any 2005	any 2006	any 2007	any 2008
recordatori	4	2	9	6	1
recomanacions	0	2	3	4	5
suggeriments	39	38	21	22	20

Genèricament els suggeriments han estat només acceptats en un 59 %, quedant pendents de resposta 4 total, 1 del Servei d'Habitatge i Llicències Urbanístiques,i 3 del Servei Jurídic Administratiu de Via Pública.

Resposta suggeriment	any 2004	%	any 2005	%	any 2006	%	any 2007	%	any 2008	%
acceptat	28	65,12	22	62,86	11	36,67	13	59,09	10	58,82
no acceptat	15	34,88	13	37,14	19	63,33	9	40,91	7	41,18
<b>Total</b>	<b>43</b>		<b>35</b>		<b>30</b>		<b>22</b>		<b>17</b>	

Però com es pot comprovar en el següent quadre, el nivell d'acceptació varia en funció del Servei al que va dirigit.

Resposta suggeriments per serveis		
servei	acceptació	rebuig
ingressos		1
informació de base		1
OGT		1
jurídic administratiu	4	7
mobilitat		1
urbanisme		1
habitatge		1

Per acabar, s'ha de fer constar que la tramitació de la majoria dels expedients ha durat més de 60 dies, un 20 % hagi durat menys d'un mes i un 15 % entre un i dos mesos.

El que ha augmentat significativament es el temps de resposta dels suggeriments que, en un 53 % ha estat superior a dos mesos.

Durada tramitació de les queixes	any 2004	%	any 2005	%	any 2006	%	any 2007	%	any 2008	%
menys 10 dies	0	0	3	2,91	5	5,68	5	6,02	6	6,74
entre 10 i 29 dies	10	10,87	14	13,59	6	6,82	11	13,25	15	16,85
entre 30 i 60 dies	22	23,91	28	27,18	32	36,36	16	19,28	16	17,98
més de 60 dies	60	65,22	58	56,31	45	51,14	51	61,45	52	54,43
<b>Total</b>	<b>92</b>		<b>103</b>		<b>88</b>		<b>83</b>		<b>89</b>	

Temps de resposta als suggeriments	any 2004	%	any 2005	%	any 2006	%	any 2007	%	any 2008	%
menys de 10 di	0	0	2	5,71	0	0	2	9,52	0	0,00
entre 10 i 29 di	11	26,83	4	11,43	4	13,33	6	28,57	5	29,41
entre 30 i 60 di	13	31,71	3	8,57	11	36,67	6	28,57	4	23,53
més de 60 dies	17	41,46	26	74,29	15	50,00	7	33,33	8	47,06
<b>Total</b>	<b>41</b>		<b>35</b>		<b>30</b>		<b>21</b>		<b>17</b>	

### 3.- ALTRES ACTIVITATS DEL DEFENSOR DEL CIUTADÀ

#### 1.- Actes Institucionals

Assistència al lliurament del XXVIII Premi per la Pau a la Sra. MIRIAM MAKEBA, cantant, actriu, compositora i activista africana pel seu treball a favor del drets humans.

Assistència a la signatura del conveni del FòrumSD amb la Federació de Municipis de Catalunya (FMC) i amb l'Associació Catalana de Municipis (ACM).

Assistència a la X Trobada-assemblea del Fòrum de Síndics i Síndiques, Defensors i Defensores locals a Lleida.

Assistència a la presentació de la memòria de la Síndica de Greuges de Barcelona senyora Pilar Malla.

Assistència a la presentació de la memòria del Síndic de Greuges de Sabadell senyor Josep Escartin Laurito.

Assistència a la xerrada “*Dimensió local dels dret humans*” en el marc del XXVI Curs de Drets Humans que organitza anualment l’Institut de Drets Humans de Catalunya, impartida per Carles Dalmau síndic municipal de Sant Boi i president del FòrumSD, i Javier Otaola, Síndic Defensor Vecial de Vitòria

Assistència a la presentació del llibre “*Ciudadania e identidad*” de Javier Otaola Síndic Defensor Vecinal de Vitòria.

Assistència a la presentació de l’Informe del Síndic de Greuges de Catalunya Sr. Rafael Ribó al Parlament de Catalunya.

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

Presentació al Ple de l’Informe corresponent a l’any 2007.

Assistència a la firma del conveni del síndic municipal d’Arenys de Mar Sr. Manel Pou amb el síndic de greuges de Catalunya.

Participació al 7è cicle d’activitats formatives per a la gent gran amb la conferència “*El dret de successió*”.

Assistència a l’acte acadèmic amb motiu del 68è aniversari de la mort de Lluís Companys, en el qual el senyor Agustí Alcoberro i Pericay, director del Museu d’Història de Catalunya oferí la conferència “Catalunya i la llibertat. L’ideari de Lluís Companys”.

Visita institucional al Parlament de Catalunya, audiència amb el President del Parlament, el M.H. Sr. Ernest Benach.

Assistència a l'acte institucional amb motiu del Dia de la Constitució, en el qual l'advocat Miquel Roca Junyent, donà la conferència "30 anys després".

## **2.- Sessions de Treball**

Assistència a les III Jornades de Formació del Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores locals de Catalunya que tingué lloc a Barcelona.

El programa estructurat en quatre sessions dedicades a la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la ciutat: El dret a la protecció social, a la salut i al medi ambient, a l'eficàcia dels serveis públics i el principi de transparència

Diverses reunions de treball amb el cap del servei de Medi Ambient i Sostenibilitat, amb el cap del Servei Jurídic Administratiu de Via Pública, amb la cap del Servei de Benestar Social amb el conseller delegat de Participació Ciutadana i amb el cap de l'Àrea de Presidència

Jornada de treball organitzada pel Síndic de Greuges de Catalunya. Es tractaren el següents temes: "La gestió Municipal de l'Empadronament. Especial referència a l'empadronament d'immigrants", "Disciplina urbanística. Els procediments. Les execucions subsidiàries" i "La qualitat del nostre treball. La carta de serveis del Síndic de Greuges de Catalunya".

Sessió de treball amb la comissió de Peticions del Parlament de Catalunya, presidida per l'Il.lustre St. Antoni Comin i amb el lletrat de la comissió Sr. Antoni Bayona.

Assistència als I Tallers de comunicació realitzats a Sabadell.

Assistència a la jornada de Formació en matèria de protecció de dades organitzada per l'Agència Catalana de Protecció de Dades.

Presentació de l'informe corresponent a l'any 2007 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.

Reunió de treball a Mataró per comentar la nova Llei del Síndic de Greuges de Catalunya amb la Defensora del ciutadà de Girona, el Defensor del vilatà-vilatana d'Argenton, l'assessora jurídica de Cornellà i la de Santa Coloma de Gramenet.

## **2.- Sessions Informatives**

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

Entrevista a Mataró Ràdio per l'espai "*Perfils*".

Entrevista a Mataró Ràdio per l'espai "*L'hora de la gent*".

Entrevista pels alumnes de 6è d'ESO per la revista de l'Escola Pia Santa Anna.

Difusió de l'article "*Els drets humans són un objectiu permanent*" publicat a la premsa 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.

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

Dins de l'activitat pròpia del Fòrum, durant l'any 2008, han tingut lloc diversos actes, reunions, sessions informatives i jornades de formació, entre les que cal destacar les següents :

- Juntes directives de l'organització, amb periodicitat mensual o bimensual, normalment a la seu central, a Santa Coloma de Gramenet.
- Assemblea anual de l'organització celebrada el mes de febrer a Lleida.
- Presentació del Llibre "Ciutadania i Drets"
- Estudi de l'avantprojecte de Llei de Governos Locals de Catalunya.
- Taller de Comunicació a Sabadell
- Taula rodona sobre "Els drets humans a la ciutat"
- III Jornades de Formació celebrades a Barcelona, amb un únic tema central : "La carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat".
- Article sobre el Dret Internacional dels Drets Humans.

## 5.- SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA

Dins de l'àmbit del conveni vigent, la col·laboració i coordinació de les dues institucions han estat del tot satisfactòries, tal com es pot comprovar amb l'augment progressiu del nombre de queixes que es presenten a l'oficina, però que el seu objecte es competència del Síndic de Greuges de Catalunya, aquest any un 7 % del total.

Durant l'any 2008, el Síndic de Greuges de Catalunya ha tramitat un total de 18.003 consultes i 5610 expedients de queixa, de les quals 1.199 son relatives a la comarca del Maresme.

Concretament, respecte de Mataró, s'han tramitat 205 consultes i 59 queixes, han augmentat significativament les primeres, però no les queixes, ja que l'any 2007 se'n van tramitar 57, per tant, s'han mantingut la ràtio d'1 queixa 1000/1500 habitants.

Hem de recordar que no totes les activitats, serveis i 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 ràtio de queixes es manté igual, 1 per cada 1000/1500 habitants.

Respecte del procediment administratiu, destaca en el seu informe la Sentència 128/08 de 27 d'octubre del Tribunal Constitucional en la qual s'exigeix la màxima diligència a les administracions per a esbrinar el domicili dels ciutadans i assegurar l'èxit de les notificacions personals i la consideració del silenci administratiu com una pràctica contrària al principi estatutari de la bona administració.

El Síndic de Greuges de Catalunya, durant l'any 2008, ha presentat els següents informes extraordinaris :

- Escolarització de 0 a 3 anys.
- Gestió del padró d'habitants.
- Segregació escolar

Igualment, en el capítol de Serveis Socials, s'ha de destacar la tramitació de queixes i consultes relatives a la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, referides principalment als endarreriments en la tramitació i en els pagaments de la prestació, fet ja ha estat objecte de comentari en la presentació d'aquest informe.



## 6.- CONCLUSIONS

Tal com s'ha exposat en la presentació inicial, en comentar què representa el dret a una bona administració, creiem que s'ha d'aprofundir en el suggeriment formulat l'any passat respecte a la difusió i la divulgació de la institució del Defensor del Ciutadà, sol·licitat al Ple de l'Ajuntament de Mataró. Per aquest motiu proposo:

1r. Continuar l'activitat de divulgació de la institució, mantenint les xerrades, articles, tríptics, intervencions radiofòniques, etc., però cercant i ampliant nous mitjans i nous escenaris de difusió.

2n. Introduir en els plans de formació del personal de l'Ajuntament, sobretot d'aquells que atenen al públic i d'aquells que tenen responsabilitats de gestió en els diferents serveis, sessions informatives per a uns i formatives per als altres, sobre el dret a la bona administració, què és, en què consisteix i què comporta.

Per altre banda, a partir de la presentació de diverses consultes i queixes respecte l'aplicació de la Llei de la dependència, i a la vista dels retards en la tramitació, resolució i pagament de la prestació que aquelles posen de manifest, proposo:

3r. Trasllar al Departament d'Acció Social i Ciutadania de la Generalitat de Catalunya, la inquietud present en les consultes i queixes presentades davant el Defensor del Ciutadà, pels retards en la tramitació, elaboració del programa individual d'atenció, resolució i cobrament de la prestació, per tal que s'arbitrin les mesures organitzatives adequades per corregir els defectes que denuncien els ciutadans, i facilitar que davant d'una situació de necessitat de la persona dependent, pugui rebre, en el mateix moment que es planteja la necessitat, el suport i els serveis adients per substituir la manca d'autonomia suficient per dur a terme les activitats bàsiques de la vida diària, tal com li reconeix la llei.

## 7.- EXTRACTE DE LES RESOLUCIONS PER SERVEIS

	Pàgina
- Presidència	18
- Ingressos	20
- Secretaria General	23
- Informació de Base	24
- Jurídic Administratiu de Via Pública	26
- Policia Local	44
- Mobilitat	47
- Habitatge i Llicències Urbanístiques	50
- Urbanisme	55
- Medi Ambient i Sostenibilitat	58
- Manteniment i Serveis	63
- PUMSA	66
- Benestar Social,	67
- Salut Pública i Consum	70
- Institut Municipal d'Educació	71
- Institut Municipal de Promoció Econòmica	72
- Aigües de Mataró SA.	73
- Varis	74

## PRESIDÈNCIA

2007- 1 expedient de queixa	1 queixa admesa
	1 pendent de resoldre
2008 - 1 expedient de queixa	1 queixa admesa
resolució queixes admeses	1 desestimada

### **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. El Ple de l'Ajuntament de Mataró de 8 de gener de 2009 va resoldre denegar la sol.licitud, constant la presentació de recurs de reposició sense que consti que s'hagi resolt al tancar aquest informe.

### **Exp. : 80/08**

La senyora P.M.F.F. com a representat d'una entitat va presentar una queixa en relació a la negativa rebuda a la reclamació que sigui recollida íntegrament en l'acta, la seva intervenció en el Ple de l'Ajuntament de Mataró celebrat el 2 d'octubre de 2008.

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

Es objecte de la queixa el fet que en el redactat de l'acta tan sols consti recollida parcialment la seva intervenció al Ple, en relació a les preguntes formulades pels grups municipals CUP i CiU sobre el perill per a la salut pública i situació actual del Mercat del Pilar, obviant tot el que va manifestar en relació als diferents informes tècnics.

Formulada la corresponent reclamació prèvia l'alcalde contesta que no és possible accedir a aquesta petició, per una banda, perquè l'acta ja havia estat aprovada per unanimitat pel Ple de la Corporació i, en segon lloc, perquè la normativa vigent només obliga a incloure de forma succinta les opinions emeses dels membres del Ple.

Una vegada admesa a tràmit la queixa i sol.licitat el corresponent informe a Secretaria, de la informació rebuda en resulta que en el Ple el grup municipal CUP va formular la pregunta número 23 sobre el perill que representa per a la salut pública l'estat d'abandonament i ruïna que presenta el Mercat del Pilar, tractada conjuntament, per identitat d'objecte, amb la número 24 formulada pel grup municipal de CiU sobre la situació de l'antic Mercat del Pilar.

En l'acta del Ple consta que després de les intervencions dels respectius representats dels grups municipals, justificant i motivant la seva respectiva pregunta i, abans de la intervenció de la consellera delegada de Benestar Social, l'alcalde va cedir la paraula a la promotora de la queixa en representació d'una entitat de Mataró qui, després d'agrair la possibilitat d'intervenir, va fer palès l'alarma dels veïns per la manca d'activitat municipal per resoldre la situació tant a nivell urbanístic com de salut pública, a l'estar fora de tota legalitat. Seguidament la consellera delegada de Benestar Social va exposar la resposta a les preguntes formulades.

Igualment, consta que els motius pels quals no es va poder accedir a la petició d'incloure íntegrament la seva intervenció. En primer lloc, perquè l'acta ja havia estat aprovada definitivament, per unanimitat de tots els membres de la Corporació i, en segon lloc, perquè la normativa vigent només obliga a recollir de forma resumida o succinta les opinions que expressin els membres del Ple, i no pas el que manifesten altres persones.

Certament, la intervenció de la senyora P.M.F.F., a la vista del seu contingut, facilitat per la promotora de la queixa, va ser molt més extensa del que es recull en l'acta del Ple i, també ho és que totes les manifestacions i opinions exposades van ser escoltades per tots els membres del Consistori i pel públic assistent, però s'ha de tenir en compte que la Llei de règim local de Catalunya només determina que hi constin la relació succinta de les opinions manifestades, referint-se a les que expressen els regidors municipals, segons el Reglament d'organització i funcionament de les entitats locals.

Per altra banda, en relació a allò que puguin manifestar o exposar les entitats ciutadanes, exposa l'informe de Secretaria que per deferència als intervinents, i tot i que no hi ha obligació legal al respecte, les actes recullen sempre el sentit i objecte de la respectiva intervenció de forma succinta o resumida. És per això que en aquest cas concret, l'acta recull que es posa de manifest l'alarma i preocupació dels veïns per la manca d'activitat municipal per resoldre el problema, però no els detalls exposats al llarg de tota la intervenció respecte la relació de fets, l'estat actual, els problemes que pateixen els veïns o l'anàlisi dels diferents informes tècnics realitats, qüestions totes aquestes a què, d'una o altre forma, s'hi van referir els diferents regidors i que sí consten recollits més extensament en el document.

Per tot l'exposat, atès que la reclamació prèvia de la promotora de la queixa que es modifiqués l'acta del Ple en el sentit de que s'hi recollís íntegrament la seva intervenció, ha estat contestada de forma expressa i motivada, aquesta queixa no pot ser estimada, per això es procedeix a arxivar-la.

## SERVEI : INGRESSOS

3 - expedients de queixa	1 queixa inicial 1 queixa admesa 1 d'ofici
resolució queixes admeses	1 arxiu desaparèixer la causa que la va motivar. 1 suggeriment acceptat
motiu no admissió queixa	1 no admesa per manca de fonament.

### **Exp. : 13/08**

Es rep per correu electrònic una queixa en relació al cobrament del rebut de brossa comercial de l'exercici 2007, el ciutadà es queia que se li gira un rebut amb recàrrec per la brossa comercial d'una activitat que ha cursat la baixa.

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

D'acord amb la reglamentació específica d'aquesta Oficina, el Defensor del Ciutadà no pot intervenir quan la queixa no s'ha presentat prèviament a l'Ajuntament de Mataró, però com que el ciutadà planteja una situació determinada es va decidir demanar informació al servei.

De la informació rebuda en resulta que, se li va girar el rebut sencer, ja que va comunicar la baixa de l'activitat iniciat l'any 2008 i no va liquidar el rebut per la qual cosa se li gira una nova notificació amb constrenyiment, aplicant ara la baixa parcial corresponent al darrer trimestre de l'any 2007.

Es trasllada la informació al ciutadà i a s'arxiva l'expedient.

### **Exp. : 59/08**

El senyor D.P.R. presenta un queixa en relació a la liquidació de l'Impost de Béns Immobles d'una finca que ja no és de la seva propietat i per la manca de resposta a la seva reclamació, motiu pel qual es va sol·licitar al Servei d'Ingressos la informació corresponent.

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

De la informació rebuda en resulta que s'han estimat les al·legacions del ciutadà i s'ha anul·lat el rebut de l'Impost de Béns Immobles de l'exercici 2008 que s'havia girat incorrectament.

Vist que s'ha donat resposta a la reclamació del ciutadà i s'ha resolt degudament la seva reclamació es decideix l'arxiu d'aquest expedient de queixa.

### **Exp. : 94/08/O**

A partir de la resolució adoptada pel Síndic de Greuges de Catalunya en un expedient de queixa sobre l'exempció de l'Impost sobre vehicles de tracció mecànica per a persones amb discapacitat, vaig decidir obrir d'ofici aquest expedient.

#### **Extracte de la resolució: RECOMANA.**

En data 24 de desembre de 2008 el Síndic de Greuges de Catalunya ha resolt diversos expedients de queixa relatius a l'exempció de l'Impost sobre vehicles de tracció mecànica per a discapacitat, recollida en l'article 93.1.e) del Text Refòs de la llei reguladora de les hisendes locals, aprovat per Reial decret legislatiu 2/2004 de 5 de març, i referits a poblacions com Cornellà de Llobregat, Torrelavit, Santa Eugènia de Berga, les Franqueses del Vallès i

Cerdanyola del Vallès, acordant dirigir a l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona, la següent recomanació :

“Que a partir dels pronunciaments judicials emesos pel Tribunal Superior de Justícia de Catalunya en les sentències de 3 de gener de 2000 i 18 de novembre de 2004, les quals comporten una modificació de la línia jurisprudencial seguida en sentències dictades pel mateix tribunal en dates 5 de març i 23 de setembre de 1996 i, atès el contingut de la consulta resolta per la Direcció General de Tributs amb caràcter vinculant, us suggereixo que adopteu el contingut de les resolucions emeses als criteris establerts i procediu a retrotraure els efectes de l'exempció en l'Impost sobre vehicles de tracció mecànica recollida en l'article 93.1.e) del TRLHL, al moment en que es donaven les causes objectives d'aplicació de l'exempció i per aquelles liquidacions que no han prescrit”.

En aquesta resolució el Síndic parteix del fet que la viabilitat de la retroactivitat dels efectes dels beneficis fiscals de caràcter rogat és una qüestió que ha estat plantejada davant els Tribunals de la Jurisdicció Contenciosa i que la jurisprudència que se'n deriva, varia en funció de la comunitat autònoma què es tracta, exigint algunes resolucions la necessitat de sol·licitud d'aplicació de l'exempció en un moment anterior a la data de meritació del tribut o dins del termini legalment establert per recórrer la liquidació, fonamentalment en base a la Sentència del Tribunal Suprem de 26 d'octubre de 1987 o, en el nostre àmbit, les dictades pel Tribunal Superior de Justícia de Catalunya el 5 de març i 23 de setembre de 1996.

Però com que les resolucions del Tribunal Suprem es refereixen a supòsits diferents a l'Impost de vehicle de vehicles de tracció mecànica, el Síndic decideix analitzar només la jurisprudència existent en matèria d'aplicació dels efectes retroactius de l'exempció contemplada en l'article 93.1.6) del Text refós de la llei reguladora de les hisendes locals, aprovat per Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març i, amplia l'estudi el supòsit d'exempció regulat en l'article 65-1.a) de la Llei 38/1992 d'impostos especials sobre determinats mitjans de transport, per similitud.

Així, resulta que desestimen la retroactivitat de l'exempció el Tribunal Superior de Justícia de Múrcia, Astúries i Galícia, mentre que l'estimen, per a les liquidacions no prescrites, els de Catalunya (Sentències de 3 de gener de 2000 i 18 de novembre de 2004), Comunitat Valenciana, Andalusia, Castella-La Manxa i el Tribunal Econòmic Administratiu de Guipúscoa, fonamentant-se aquests darrers en què el reconeixement previ del dret per part de l'administració, és un acte declaratiu i no pas un acte constitutiu; que la sol·licitud prèvia és una condició per a la aplicació de l'exempció, però no una condició per a la seva existència; que la sol·licitud ha de ser normalment prèvia a la seva meritació, però que res impedeix la seva aplicació si no es va fer així; que l'exempció neix en el moment de la meritació si es compleixen els requisits, no en el moment de la sol·licitud o reconeixement de tal manera que en la data de la meritació, l'impost queda configurat com exempt, tot i que si en aquell moment no s'ha demanat, es tingui per realitzat el fet imposable en la modalitat gravada; que un cop reconegut el dret de l'aplicació per part de l'administració, no existeix cap inconvenient des de la perspectiva judicial perquè no procedeixi l'exigència dels períodes anteriors no prescrits; que l'error del contribuïent en la data de la sol·licitud no pot tenir altres conseqüències que la de procedir a seva revisió segons l'article 156 de la Llei general tributaria, amb obligatorietat de devolució, a través del procediment que preveu la pròpia normativa, arguments tots aquests que també venen avalats per la doctrina.

Fins i tot, la jurisprudència considera en alguns casos que la concessió de les exempcions és automàtica, és a dir, que s'entenen concedides sense sol·licitud del beneficiari ni d'acte administratiu de previ reconeixement exprés i, en d'altres rogat, però en qualsevol cas, acreditat el compliment dels requisits, l'exempció produeix el principal efecte jurídic que li és propi: la manca de naixement de l'obligació tributària.

Per tant, l'exempció és un dret, el qual permet distingir entre el seu naixement i gaudiment, pel qual com que la llei no preveu la seva irretroactivitat de forma expressa, s'ha de considerar retroactiu, atenent per altra banda, el seu caràcter d'incentiu tributari.

S'afegeix a tot això, que la Direcció General de Tributs va emetre una resolució en resposta a la consulta vinculant V0248/2005, en què conclou que el sol·licitant té dret a què se li reconegui,

amb efectes retroactius, l'exempció de l'article 93.1.e) de la TRLHL, del període impositiu no prescrit, sempre i que ho demani expressament i aporti la prova de complir els requisits.

A la nostra ciutat, l'Ordenança Fiscal de 2008, al regular l'Impost de vehicles de tracció mecànica en base a la Llei reguladora de les hisendes locals, recull en l'article 7.1. e) la mateixa exempció que l'article 93.1.e) del Text refòs, de la Llei d'hisendes Locals“ establint la necessitat de sol·licitar-la abans de la data de meritació (primer de gener de cada any) ja que en cas contrari no tindrà efectes fins l'exercici fiscal posterior, havent tramitat aquesta Oficina diverses consultes i queixes al respecte.

D'acord amb la reglamentació específica d'aquesta Oficina, que permet al Defensor del Ciutadà obrir expedients de queixa d'ofici i la possibilitat que s'estableix de formular recordatoris, recomanacions i suggeriments, fem nostres els arguments i consideracions de la resolució del Síndic de Greuges de Catalunya a què s'ha fet referència i, en base a les dues sentències dictades pel Tribunal Superior de Justícia de Catalunya en data 3 de gener de 2000 i 18 de novembre de 2004 que impliquen un canvi de criteri respecte de la retroactivitat dels efectes de l'exempció en l'Impost de vehicles de tracció mecànica

que regula l'article 7.1.e) de l'Ordenança Fiscal municipal vigent, és pel que **SUGGEREIXO** al Servei d'Ingressos de l'Ajuntament de Mataró, que estudiï la possibilitat d'assumir i aplicar la referida retroactivitat al moment en què es compleixen les causes objectives o requisits de l'exempció i per aquelles liquidacions que no hagin prescrit, modificant, en el seu cas i moment, el seu text per adaptar-lo a aquest nou criteri.

**El cap del Servei d'Ingressos informa que s'estudiarà la revisió de cara a la propera redacció de les ordenances fiscals del 2010.**

**SERVEI : SECRETARIA GENERAL**

2 expedients de queixa	1 queixa admesa 1 queixa no admesa
resolució queixes admeses	1 desestimada
motiu no admissió queixa	1 no admesa per manca de fonament

**Exp. : 63/08**

Queixa en relació a la tramitació i resolució d'un expedient de reclamació patrimonial, motiu pel qual s'ha sol·licitat a Secretaria General la informació corresponent.

**Extracte de la resolució: DESESTIMA.**

De la informació rebuda en resulta que l'expedient s'inicia amb la reclamació formal de les despeses de dentista suportades i previstes (695,00 €) pel tractament de la filla de la promotora que va rebre un cop de pedra quan estava sentada al pati de l'I.E. Miquel Biada, havent-se obtingut els informes corresponents del director del centre. Concedit el tràmit d'audiència, el Decret resolutori desestima la reclamació per considerar que no hi ha relació de causalitat entre el dany, la reparació del qual es reclama i cap servei públic del qual l'Ajuntament hagi de respondre i perquè en tot cas es tracta d'un cas fortuït.

Quant a la tramitació de l'expedient administratiu no es detecta, des del punt de vista estrictament formal, cap defecte o irregularitat, però d'entrada estranya que l'assegurança escolar no cobreixi aquest tipus d'assistència o despesa.

Sigui com sigui, a la vista de l'informe del director sobre com va anar l'incident i que la reclamació es circumscriu a cobrir les despeses suportades, compartim amb la promotora de la queixa, l'estranyesa de la desestimació.

Per això, davant l'absència d'irregularitats o defectes de tramitació, la queixa no pot ser estimada, la senyora M.S.C. pot esgotar la via jurisdiccional contenciosa si encara disposa de termini o encetar la via civil, reclamant les despeses sofertes a qui, per imprudència al xutar una pedra, les va causar, amb càrrec als seus representants legals o a la seva assegurança, possibilitat que fa necessari que l'interessada cerqui l'assessorament jurídic corresponent, fins i tot a través de l'assegurança del seu propi habitatge.

**Exp. : 65/08**

Queixa en relació al funcionament del registre municipal de parelles de fet, perquè havia hagut de pagar 70 € per una escriptura notarial per poder accedir-hi, considerant aquest pagament un greuge respecte de la inexistència de taxa per a casament.

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

De la corresponent informació sobre el funcionament del registre municipal de parelles de fet i a la vista de la Llei 10/1998 de 15 de juliol, s'informa al ciutadà que el registre no és d'inscripció obligatòria i el que preveu és la inscripció d'aquelles parelles que formalitzen la seva convivència a través d'escriptura notarial, sense que tingui per objecte acreditar la unió ja que, si és el cas, aquesta s'ha de demostrar a través d'altres mitjans de prova, com l'empadronament, per exemple.

S'informa al ciutadà que com que no es detecta cap greuge, es procedeix a l'arxiu de l'expedient.



## SERVEI : SISTEMES D'INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIÓ

2 expedients de queixa	1 queixa inicial 1 admesa
resolució queixes admeses	1 arxiu 1 estimada amb un suggeriment acceptat.

### **Exp. : 08/08**

El senyor J.G.V. es queixa per l'exigència per part del Centre Cívic de Cirera de la fiança del contracte de lloguer del seu habitatge per poder formalitzar el seu empadronament.

#### **Extracte de la resolució: ARXIU.**

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 Servei informa que el ciutadà es queixa que no ha pogut formalitzar l'empadronament ja que la persona que l'ha atès li ha exigint el document acreditatiu de la fiança del lloguer del seu habitatge. En canvi, de la informació rebuda en resulta que no es va poder fer el canvi d'empadronament en el moment de la sol·licitud perquè no es disposava de la documentació requerida (no concretant el document que mancava) pel que es va formalitzar més tard, el mateix dia.

Atesa la normativa d'aquesta oficina, segons la qual no es permet admetre a tràmit una queixa que no hagi estat prèviament presentada davant l'Ajuntament de Mataró, i que no consta quin era el document que faltava per fer l'empadronament en un primer moment, ja que el de fiança no pot condicionar la inscripció, s'ha de procedir a l'arxiu d'aquest expedient.

### **Exp. : 72/08**

Queixa per la manca de resposta a la seva sol·licitud de donar de baixa al padró d'habitants diverses persones que hi figuraven inscrites tot i haver-se resolt el contracte de lloguer concertat, i ser l'arrendatari qui va autoritzar-ne l'empadronament, motiu pel qual a la vista del temps transcorregut des de que va presentar la sol·licitud, es va demanar al coordinador del Servei d'Informació de Base, l'informe corresponent.

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

De la informació rebuda en resulta que una vegada rebuda la petició de la Sra. A.M.F.F. es va iniciar el corresponent expedient, la durada habitual de la tramitació és de 4 a 6 mesos, atès que s'ha d'enviar carta certificada als veïns afectats, fer la corresponent publicació al Butlletí Oficial de la Província i comunicar-ho tot a l'Institut Nacional d'Estadística que, finalment, decideix o no la baixa, perquè en aquests casos la persona pot quedar sense empadronament oficial.

Igualment s'informa que en aquest cas concret, en data 8 d'octubre de 2008 es va atendre la petició de la promotora de la queixa, i es van donar de baixa a les persones afectades.

A la vista de la informació rebuda i encara que s'ha atès la petició de la Sra. A.M.F.F. després de la tramitació del corresponent expedient, considerem que precisament per la durada prevista i per les dificultats que comporten aquests tipus d'expedients, s'hauria pogut comunicar a la sol·licitant la seva incoació, la durada dels tràmits, etc., per tal de mantenir-la informada, motiu pel qual s'estima aquesta queixa,

**SUGGERINT** al Servei d'Informació de Base que millori la tramitació d'aquests tipus d'expedients, i comuniqui a la persona afectada, l'obertura de l'expedient i la previsió de la seva durada, i la mantingui informada igualment de totes les dificultats que hi puguin haver.

**El coordinador del Servei d'Informació de Base informa que estudiaran la millora del procediment i es dóna per acceptat el suggeriment.**

**SERVEI: JURÍDIC ADMINISTRATIU DE VIA PÚBLICA**

2007 - 2 expedients de queixa	2 queixes admeses
resolució queixes admeses	1 desestima 1 estima amb un suggeriment acceptat.
2008 -29 expedients de queixa	27 queixes admeses 2 queixes no admeses
resolució queixes admeses	9 desestimades amb un suggeriment no acceptat
	13 estimades amb 1 recomanació 3 suggeriments pendent de resposta 3 suggeriments acceptat 6 suggeriments rebutjats
	1 pendent de resoldre
	4 arxiu per desaparèixer la causa que la va motivar.
motiu no admissió queixa	2 no admeses per manca de fonament

**Exp. : 67/07**

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

**Extracte de la resolució: DESESTIMA.**

S'ha rebut la informació sol·licitada quan ha finalitzat la tramitació de l'expedient i, d'aquesta en resulta que el dia 19 de novembre de 2006 una patrulla dels Mossos d'Esquadra va aixecar acta per entendre que en el local propietat de J.S.C.P. amb llicència de Bar Musical, s'hi desenvolupava activitat de discoteca.

Incoat el corresponent expedient i nomenat instructor, aquest va sol·licitar l'ampliació de l'acta inicial, per tal de que els agents actuants concretenessin si van veure si els clients ballaven o no dins del local, constant en l'informe que en el moment de la inspecció hi havia diverses persones ballant, a partir del que es formula plec de càrrecs, acte que es notifica a l'interessada.

En la proposta de resolució, l'instructor parteix del principi general que els agents de l'autoritat són titulars de la presumpció de veracitat, que aquests informen en l'acta inicial que l'activitat desenvolupada és la de discoteca, que això pot constituir una infracció molt greu i proposa imposar una sanció de 1.500,00 € i es presenten les corresponents al·legacions.

L'argumentació de les al·legacions es fonamenta, apart de diverses consideracions jurídiques sobre tipificació i motivació dels actes administratius de policia, en el fet de que no hi ha habitualitat en l'activitat, que es tracta d'una interpretació subjectiva dels agents denunciants, que no hi ha pista de ball, que no és una discoteca i que la interpretació de la norma no es pot fer restrictivament, cosa que es rebutjada en el Decret de 3 de juliol de 2007, per assumir les conclusions de la proposta de l'instructor i considerar provada l'existència d'espais assimilables a una pista de ball, acordant imposar una sanció de 1.500,00 €

Vers aquesta decisió, l'interessada interposa recurs de reposició, que el fonamenta en l'absència de responsabilitat administrativa ja que l'establiment disposa de llicència de bar musical i no disposa, estrictament, de pista de ball; invocant el dret a la iniciativa empresarial, a una interpretació proporcional de la norma sancionadora i defensant la inexistència de infracció, tot el que es desestimat pel Decret de 22 de maig de 2008.

En aquest sentit no es detecta cap irregularitat en la tramitació de l'expedient de referència, ja que s'han respectat tots els estadis processals previstos en la normativa, si bé s'ha superat amb escreix el termini per a resoldre el recurs de reposició interposat.

Dit això, no hi ha dubte que qualsevol mena de contradicció entre la versió dels fets que puguin oferir els agents de l'autoritat i els ciutadans ha de ser resolt aplicant la presumpció de veracitat dels primers i, pel que fa a la motivació i argumentació de les resolucions dictades, en aquest cas hem de dir que el Decret de sanció no és tot el profund que seria desitjable des del punt de vista del dret a una bona administració, però aquest retret no és possible mantenir-lo respecte de la resolució del recurs de reposició, ja que independentment de la valoració jurídica dels fets i els arguments, aspecte sobre els quals aquest Defensor no es pot pronunciar, s'ha de considerar suficientment extens i detallat.

Per tot això no es pot estimar la queixa presentada respecte de l'expedient sancionador.

#### **Exp. : 68/07**

Queixa en relació a la tramitació i resolució de l'expedient per infracció de trànsit comesa quan el vehicle de la seva propietat, hauria estacionat sobre la vorera dificultant el pas de vianants i impeding la sortida dels veïns d'un immoble, per la qual cosa es va requerir el servei de la grua.

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

Segons la informació rebuda, en les al·legacions que presenta el ciutadà, intenta justificar l'estacionament, en el fet de que en el lloc no hi ha voreres amb "bordillo", que el pas de persones fa entre 50 i 60 cms, que va estacionar en línia amb d'altres vehicles i que troba la sanció injusta i desproporcionada, cosa que es desestima en base al redactat de la denúncia i la presumpció de veracitat en el corresponent Decret de sanció.

El ciutadà presenta recurs de reposició i reitera la petició d'anul·lació de la denúncia i aporta diverses fotografies del lloc de la denúncia, impugnació que també es desestima, en base als mateixos arguments del primer Decret.

Des del punt de vista processal, l'expedient ha estat correctament tramitat: denúncia, al·legacions, proposta de resolució, resolució, recurs i nova resolució.

Tot i això, a la vista de les al·legacions i sobretot de les fotografies del lloc de la infracció, trobem a faltar la sol·licitud a l'Agent de l'informe ampliador corresponent, en el qual s'haguessin pogut aclarir les circumstàncies concretes del cas, i descriure com estava estacionat el vehicle, absència que impossibilita poder justificar els arguments de les resolucions, més enllà de l'estricta aplicació de la presumpció de veracitat i la manca de proves, és a dir, dins l'àmbit del dret a una bona administració.

No oblidem que l'objecte de l'expedient, és una infracció greu, amb retirada del permís de conduir i de punts i que l'estacionament no estava prohibit, el que obliga a ser més curosos encara.

En aquest sentit, s'estima la queixa, **SUGGERINT** al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública 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 o les proves que aporta, per tal de determinar les circumstàncies concretes de la infracció.

#### **El Servei Jurídic Administratiu de Via Pública accepta el suggeriment.**

#### **Exp. : 02/08**

Queixa referent a la tramitació de l'expedient per infracció de trànsit detectada pel sistema de captació d'imatges, per situar el vehicle sobre la vorera

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

De la informació facilitada pel servei Jurídic Administratiu de Via Pública en resulta que l'expedient s'inicia amb la detecció de la infracció pel sistema de captació d'imatges i, a la vista del pagament bonificat de la sanció, les al·legacions de la ciutadana son tramitades com un recurs de reposició, motiu pel qual es demana a l'Agent denunciant el corresponent informe, en base al qual l'instructor proposa la desestimació del recurs, cosa que s'acorda per Decret de 29 de gener de 2008.

Les al·legacions de la senyora M.C.C. tenen per objecte, primordialment, justificar la infracció, ja que sense discutir el fet de situar el vehicle sobre la vorera, el que es posa en dubte és la durada de l'aturada, per si és o no estacionament i es plantegen diverses circumstàncies que justificarien la infracció, com la inexistència d'una zona propera reservada per càrrega i descàrrega, haver de descarregar un objecte pesat, fer-ho sense entorpir ni el pas de vianants ni el de vehicles, etc.

En quan a la tramitació de l'expedient no hi trobem cap defecte, ja que es demana l'informe de l'Agent i tant la proposta de resolució com aquesta mateixa donen resposta a les al·legacions formulades.

Tot i això, certament, el sistema mòbil de captació d'imatges, pel qual s'inicia l'expedient amb una simple fotografia, no constant moltes de les circumstàncies de la infracció (durada de l'aturada, vehicle en marxa o intermitent accionat, en aquest cas), no és el que més garanties ofereix als ciutadans, però es tracta d'un sistema regulat i totalment permès per la normativa vigent, cosa que juntament a la presumpció de veracitat dels agents de l'autoritat, no permeten dubtar-ne jurídicament, motiu pel qual no és possible estimar la queixa de la ciutadana.

#### **Exp. : 03/08**

El dia 9 de gener de 2008 es presenta una queixa en relació a la contradicció existent entre el percentatge de reducció del 50% que s'indica a la butlleta de denúncia i el percentatge del 30% que figura a l'imprès per pagar la infracció en període voluntari, d'acord amb les ordenances fiscal de 2008.

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

Donant que el termini de pagament voluntari finalitzava a principis del mes de febrer es, demana la informació al Servei Jurídica de Via Pública, que finalment accepta el pagament reduït del 50% indicat a la denúncia, motiu pel qual es procedeix a l'arxiu de l'expedient per haver desaparegut la causa que la va motivar.

#### **Exp. : 05/08**

Queixa referent al període de temps transcorregut per a la tramitació de la liquidació de la taxa de grua.

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

La senyora C.G.G. es queixa que la infracció que va motivar la intervenció de la grua va ser el dia 11 de gener de 2007, per la qual cosa considera improcedent una liquidació tant tardana.

De la informació rebuda del servei en resulta que existeix un expedient sancionador per infracció de trànsit, sense tramitació, ja que la denúncia va ser pagada amb bonificació i, per tant, s'ha de considerar reconegut el fet denunciat.

De l'expedient tramitat per l'Organisme de Gestió Tributaria per la taxa de grua, hi consta que es gira una primera liquidació el 23 d'agost de 2007 i que aquesta s'intenta notificar on la senyora resulta desconeguda, iniciant-se el procés d'execució, durant el qual, curiosament, les notificacions a la ciutadana es dirigeixen al seu domicili d'Argentona, on també es va dirigir la notificació de la denúncia de transit, resultant aquestes darreres exitoses en totes les ocasions.

A la vista de les actuacions administratives practicades resulta que efectivament, entre la data d'ocurrència del fet imposable i la liquidació de la taxa de grua ha transcorregut més de mig any per això, tot i que la liquidació està formulada dins del termini que preveu la llei, s'ha de considerar improcedent el retard en girar-la.

Igualment, de l'anàlisi de l'expedient en resulta que la primera liquidació no es va notificar correctament, ja que mentre que la denúncia es notifica positivament a Argentona, aquella altre es dirigeix a un domicili incorrecte de Mataró, mentre que en el tràmit d'execució es practiquen també a Argentona.

Per aquests dos motius, s'ha d'estimar la queixa **SUGGERINT** al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública, valori la possibilitat de revisar la tramitació de la liquidació de la taxa de grua, ja que inicialment no va notificar correctament practicant-la de nou en forma correcta i permetent el seu pagament sense interessos ni recàrrec.

**Aquest suggeriment està pendent de resposta.**

**Exp. : 07/08**

Queixa en relació a la tramitació d'un expedient sancionador per infracció de transit, per no haver respectat la fase vermella del semàfor existent al Caminet de Les Vinyes amb el carrer d'Argentona.

**Extracte de la resolució: DESESTIMA.**

De la informació rebuda en resulta que l'expedient s'inicia per la denúncia d'un Agent de Policia i a la vista del pagament bonificat de la sanció, les al·legacions de la ciutadana son tramitades com un recurs de reposició, motiu pel qual es demana a l'agent denunciant el corresponent informe, en base al que l'instructor proposa la seva desestimació, cosa que s'acorda per Decret de 30 de juny de 2008.

Les al·legacions de la senyors N.M.A. tenen per objecte, primordialment, negar la infracció denunciada, afegint que no va ser aturada al mateix moment, sinó més endavant.

En quan a la tramitació de l'expedient no hi trobem cap defecte, ja que es demana l'informe de l'agent i tant la proposta de resolució com aquesta mateixa donen resposta a les al·legacions formulades.

Es comprensible la disconformitat de la ciutadana amb la infracció, ja que al no ser conscient d'haver comès cap infracció, la denúncia li resulta, com a mínim, injusta, però aquests casos, en els quals la versió del fet que s'ofereix és totalment contradictòria amb la denúncia, no poden ser resolts d'altre forma que aplicant la presumpció de veracitat que la llei atribueix als agents de l'autoritat, presumpció que només pot ser destruïda amb prova que la contradigui, encara que en aquest cas concret sigui quasi impossible al tractar-se d'un fet negatiu.

Aquesta és la previsió que marca la normativa, per la qual cosa l'única possibilitat es demanar als agents que siguin rigorosos i responsables en l'aplicació de la normativa, sobre tot pels efectes que un eventual error pot ocasionar al ciutadà afectat, tant econòmicament com administrativament, amb la pèrdua de punts, ja que l'exercici d'aquesta responsabilitat està en la base de la confiança de la ciutadania amb la Policia.

Per això no és possible estimar aquesta queixa, procedint a arxivar l'expedient.

**Exp. : 10/08**

Queixa en relació a la tramitació de dos expedients sancionadors per infracció de transit.

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

De la informació rebuda en resulta que el primer expedient s'inicia amb la denúncia formulada per un agent a conseqüència que el vehicle estava estacionat excedint el tiquet horari, motiu pel que es notifica la denúncia a l'entitat mercantil que consta com a titular, en la persona de la promotora de la queixa.

Davant la manca de notícies, s'obre un altre expedient sancionador, contra l'entitat titular, per no identificar el conductor del vehicle. Aquesta nova denúncia s'intenta notificar en dues ocasions i, en la informació rebuda no consta que s'hagi publicat cap edicte. Seguidament, consta que l'entitat presenta al·legacions demanant l'anul·lació de l'expedient, perquè la primera denúncia per excedir el tiquet horari, va ser pagada en efectiu al corresponent caixer, no podent aportar el justificant per haver-lo enviat per correu ordinari seguint les instruccions del tiquet, al·legacions que son desestimades, ja que la primera denúncia no es pot anul·lar a l'haver requerit expressament la identificació del conductor i no haver-se fet, mantenint la sanció per la manca d'identificació, decisió que es degudament notificada.

Amb motiu de la contradicció que es posa de relleu entre les al·legacions de la ciutadana i la resolució, i tot haver-se perdut el tiquet, s'ha demanat a l'empresa GINTRA informació al respecte, resultant que els pagaments i anul·lacions de denúncies queden degudament registrats i s'envien a l'OGT, motiu pel qual s'ha fet la indagació corresponent, i s'ha localitzat l'expedient de que es tracta i consta que es va trobar un sobre per anul·lar amb el tiquet d'estacionament expedit per estacionar i l'import del tiquet d'anul·lació, però sense la corresponent denúncia.

Certament, la confirmació per part de GINTRA de que la denúncia en qüestió va ser anul·lada, deixa sense contingut els dos expedients sancionadors, ja que aquesta anul·lació incideix en la viabilitat de la primera denúncia i en la procedència de la segona.

Hauria d'haver estat l'Administració qui, a la vista de les al·legacions de la ciutadana, hauria d'haver comprovat la veracitat del pagament, ja que es tractava de gestions fàcils i ràpides, sobre tot si com informa GINTRA els llistats d'anul·lacions es remeten a l'Organisme de Gestió Tributària i va ser aquest organisme qui va desestimar-les, motiu pel qual la queixa ha de ser estimada.

Igualment, procedeix **SUGGERIR** al Jurídic Administratiu de Via Pública revisi la tramitació d'aquests dos expedients sancionadors perquè, una vegada confirmada l'anul·lació de que ens ha informat GINTRA, procedir a revisar la comissió de les infraccions i les resolucions dictades.

**El Servei Jurídic Administratiu de Via Pública no accepta el suggeriment, perquè considera que l'Administració ha actual correctament ja que és l'interessada qui no va dipositar la denúncia en el sobre d'anul·lació.**

**El Defensor considera que aquesta decisió no té en compte la informació facilitada per GINTRA ni s'ha permès a la ciutadana corregir el seu eventual error**

**Exp. : 11/08**

Queixa en relació a la tramitació d'un expedient sancionador per infracció de transit.

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

De la informació rebuda del servei en resulta que l'expedient s'inicia amb la denúncia formulada per un agent com a conseqüència que el vehicle del promotor de la queixa estava estacionat de manera que impedia la sortida a l'accés d'un gual al carrer Llauder, el ciutadà presenta les corresponents al·legacions en les quals argumenta que la placa del gual havia estat robada, segons va indicar-li la seva titular i aquest fet va motivar que pogués retirar el vehicle del dipòsit sense cap mena de càrrec.

Tot i això, la resolució dictada posteriorment desestima les al·legacions per manca de prova i acorda imposar una sanció de 120,00 €

Amb motiu de la contradicció que es posa de relleu entre les al·legacions i la resolució, s'ha demanat a l'empresa GINTRA informació sobre el perquè el vehicle va ser retirat sense cap mena de càrrec o pagament de taxa, tal com consta en el rebut. La empresa confirma el robatori de la placa del gual, fent constar que el vehicle va ser retirat perquè la propietària no podia sortir i que el gual estava senyalitzat horitzontalment amb pintura groga.

En quan a la tramitació de l'expedient no hi trobem, des del punt de vista processal, cap defecte, però en el contingut de la resolució de sanció es detecta una contradicció ja que per una part s'afirma que el ciutadà no aporta cap prova del robatori de la placa, però per una altra diu que les seves al·legacions han de prosperar i finalment acaba desestimant-les, sancionant-lo.

Certament, la confirmació per part de GINTRA que la placa del gual havia estat robada, demostra, en primer lloc la possible existència d'un error en la denúncia i, per una altre, que l'Administració podia haver esbrinat fàcilment, a partir de les dades identificatives facilitades pel ciutadà, la veracitat del robatori de la placa, ja que s'havia aportat el justificant acreditatiu de la retirada del vehicle del dipòsit sense càrrec, cosa que obligava a una major diligència i comprovar la possibilitat d'un error, abans de procedir a la desestimació de les al·legacions.

L'absència de placa podria comportar que el gual no estigués deguda o correctament senyalitzat, motiu pel qual s'estima la queixa.

Igualment, procedeix **SUGGERIR** al Jurídic Administratiu de Via Pública revisi la tramitació d'aquest expedient sancionador perquè, confirmat el robatori de la placa del gual, tal com ha informat GINTRA, procedir a revisar la comissió de la infracció i la resolució de l'expedient.

**El Servei Jurídic Administratiu de Via Pública accepta el suggeriment i és dicta un decret que revoca la sanció i s'ordena la devolució de l'import pagat.**

**Exp. : 23/08**

Queixa en relació a una denúncia per infracció de transit comesa, quan el seu vehicle hauria estacionat en un gual, per la qual cosa es va requerir el servei de la grua.

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

Segons la informació rebuda la senyora M.L.A presenta les seves al·legacions justificant l'estacionament, en el fet que ella va estacionar el seu vehicle correctament i que algú el va bellugar. Les seves al·legacions són desestimades en base al redactat de la denúncia i a la presumpció de veracitat en el corresponent Decret de sanció.

Presenta recurs de reposició, i reitera la petició d'anul·lació de la denúncia i el retorn de la taxa de grua i posa de manifest la contradicció existent entre la denúncia (estacionar en gual) i la notificació rebuda (estacionar al mig de la calçada), impugnació que es estimada sobreseient l'expedient.

Des del punt de vista processal, l'expedient ha estat correctament tramitat: denúncia, al·legacions, resolució, recurs i nova resolució.

Tot i això, a la vista del sobreseïment acordat, trobem a faltar una referència a la devolució de la taxa de grua, ja que tot i la seva desestimació inicial, amb posterioritat el fet infractor s'ha de considerar inexistent per circumstàncies posteriors a la denúncia, motiu pel qual tot i que la queixa no pot ser estimada perquè el procediment ha estat correcte, cal **SUGGERIR** al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública que valori els efectes que el sobreseïment pugui tenir respecte del fet impositiu que justificaria la meritació de la taxa de grua, resolent si es manté o no aquesta i es procedeix a la seva devolució.

**El Servei Jurídic Administratiu de Via Pública no accepta el suggeriment, per entendre què la denúncia de trànsit i la taxa municipal de grua, són figures amb un règim jurídic diferent, pel que el sobreseïment de la primera no afecta la validesa de l'altra.**

**El Defensor considera que aquesta decisió no té en compte el Decret 3737/2005 de 28 d'abril en el qual s'accepta el suggeriment del Defensor presentat en el Ple de 18 de març de 2004 en el sentit que: Quan l'Ajuntament reconegui expressament l'exintinció de la responsabilitat administrativa per infracció en matèria de trànsit, ja sigui per estimar-se el fons de l'assumpte com per prescripció –tant en via d'al·legacions o en via de recurs-, l'ajuntament disposarà la devolució de la taxa de retirada de la via pública de vehicles mal estacionats i trasllat al dipòsit, quan el particular així ho demani".**

**Exp. : 25/08**

Queixa en relació a una denúncia per l'Ordenança de Civisme.

Aquest expedient de queixa queda pendent de resoldre perquè el promotor de la queixa ha interposat una denúncia davant els jutjats i esta pendent de resolució judicial.

**Exp. : 26/08 – 27/08 – 28/08**

Es tracte de tres expedients de queixa, resoltes conjuntament i relatives a diverses denúncies per infracció de trànsit.



**Extracte de les resolucions: DESESTIMA, DESESTIMA I SUGGEREIX I DESESTIMA.**

En data 29 d'abril s'ha registrat la queixa presentada per J.G.A. en relació a la tramitació de diversos expedients sancionadors per tres infraccions de transit, motiu pel qual es va sol·licitar al Servei Jurídic Administratiu de Via Publica la informació corresponent a cada expedient.

De la informació rebuda del servei resulta :

1r.- Que l'expedient 077178110 s'inicia amb la denúncia formulada per un agent per haver estacionat el vehicle sobre un pas de vianants, contra la qual el promotor de la queixa presenta al·legacions negant haver estat a la ciutat de Mataró el dia i hora de la denúncia, justificació que no es acceptada en la proposta de resolució, ja que es considera que no hi ha possibilitat de cap error al constar en el butlletí la correcta identificació de la marca, model i matrícula del vehicle infractor i la presumpció de veracitat dels agents de l'autoritat, per la qual cosa l'informe ampliador sol·licitat es innecessari, motiu pel que es dicta Decret imposant una sanció de 91 €i la pèrdua de 2 punts.

2n.- Que l'expedient 077191270 s'inicia amb la denúncia formulada per un agent per no haver obeït el conductor del vehicle la senyal o indicació de l'agent d'aturar-se, motiu pel qual se l'atura més endavant. En aquest expedient el ciutadà també formula al·legacions manifestant que no va entendre el gest de l'agent, cosa que justificaria l'existència d'error per part seva i demana informe ampliador de l'agent, peticions que l'instructor no accepta en la seva proposta de resolució ja que no es prova l'existència de l'error invocat i no s'aporten tampoc dades o fets nous que justifiquin la necessitat d'un nou informe de l'agent, consideracions aquestes que s'acullen en el Decret en el que s'imposa una sanció de 150 €i la pèrdua de 4 punts.

3er.- Finalment, l'expedient 077204126 s'inicia amb la denúncia formulada per conduir manipulant dispositius de telefonia mòbil, vers la que el Sr. J.G.A. presenta al·legacions negant el fet denunciat i sol·licitant informe ampliador de l'agent denunciant per cobrir el seu dret de defensa, cosa que es desestima en la proposta de resolució de l'instructor en base a la manca de prova i la presumpció de veracitat, entenent innecessari l'informe de l'agent al no aportar-se fets nous, per la qual cosa el Decret final imposa una sanció de 150 €i la pèrdua de 3 punts.

En quan a la tramitació dels tres expedients no hi trobem, des del punt de vista estrictament processal, cap defecte, ja que les denúncies i resolucions són correctament notificades al presumpte infractor, aquest presenta al·legacions que son informades per l'instructor i resoltes per la corresponent resolució. Igualment s'han respectat els terminis de resolució establerts i les decisions adoptades contenen la justificació i motivació mínimament exigible.

Tot i això, des del punt de vista dels drets de defensa i bona administració que assisteixen al ciutadà, ens hem de referir separatament a cadascun dels expedients sobre els que es refereix la queixa inicial.

Així, respecte del primer, 077178110, s'ha de ressaltar que la presumpció de veracitat que la Llei atribueix als agents de l'autoritat només pot ser destruïda amb la pràctica de prova en contra, no tenint aquesta força la simple negativa feta pel ciutadà. En aquest cas no es pot exigir més diligència a l'administració que la de comprovar la coincidència de les dades identificatives que consten a la denúncia amb la realitat, com així ha estat, motiu pel que la reclamació no es pot acceptar.

Pel que fa al segon expedient, 077191270, entenem que no s'ha respectat escrupolosament el dret de defensa del ciutadà i que l'administració podia haver tramitat i resolt millor l'expedient, no tant respecte la desestimació de l'existència d'error del ciutadà al no comprendre l'ordre de l'agent, ja que aquesta es tracta d'una valoració subjectiva sobre la que el Defensor no es pot pronunciar, sinó pel fet que en aquest cas, l'informe ampliador sol·licitat creiem que era necessari, atès que l'agent que denuncia la desobediència no és el que dóna l'ordre o, al menys, això és el que es desprèn del fet de qui denuncia la conducció parlant pel mòbil, és un agent diferent del que denuncia la desobediència, no sent correlativa la numeració dels dos butlletins on es denuncien dos fets diferents però al mateix lloc i hora.

Per tant, difícilment es pot aplicar la presumpció de veracitat a l'agent que no dóna l'ordre de detenció, ja que no ha presenciat personalment el fet infractor. Conseqüentment es feia necessari que l'agent afectat hagués explicat, més enllà de la descripció que consta en la denúncia, les circumstàncies concretes de la infracció i això només era possible amb el seu informe, diligència aquesta del tot exigible i proporcional en la tramitació de l'expedient.

Finalment, respecte de l'expedient 077204126, hem de dir que si com afirma al ciutadà en l'escrit de queixa, el vehicle que conduïa està dotat de dispositiu de mans lliures, hauria d'haver acreditat aquest extrem aportant la pertinent documentació amb les seves al·legacions, ja que l'absència d'aquesta prova, l'única que podia haver contradit la presumpció de veracitat de l'agent i motivat el seu informe ampliador, no podia ser coneguda per l'administració, no sent-li exigible a aquesta que resolgués l'expedient en base a dades o circumstàncies desconegudes.

Per tot això, entenc que la queixa presentada respecte l'expedient 077191270 ha de ser estimada,

**SUGGERINT** al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública valori la possibilitat de revisar la tramitació sol·licitant a l'agent que va donar l'ordre de detenció desobeïda, objecte de la infracció denunciada, el corresponent informe ampliador respecte les circumstàncies concretes del fet, per resoldre després les al·legacions presentades, valorant igualment els efectes jurídics que eventualment pogués provocar el transcurs del temps tant respecte de la infracció com de la tramitació de l'expedient.

**El Servei Jurídic Administratiu de Via Pública no accepta aquest suggeriment ja que considera que l'instructor no vulnera el legítim dret a la defensa de l'interessat quan aquest considera improcedent incorporar a les actuacions un informe de l'agent .**

**El Defensor considera que el servei no aplica un criteri uniforme a tots els expedients similars, on hi ha contradicció entre la denúncia i les al·legacions, i en uns demana l'informe ampliador a l'agent i en d'altres no. Aquest informe té la finalitat de millorar les garanties que el procediment sancionador ofereix al ciutadà afectat**

**Exp. : 31/08**

Queixa en relació a la tramitació de l'expedient sancionador per infracció de trànsit. Denúncia per conduir utilitzant un dispositiu de telefonia mòbil, a quina infracció li correspon una sanció de 150,00 € i la pèrdua de tres punts del permís de conduir.

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

El Sr. P.G.S. presenta les corresponents al·legacions, negant el fet denunciat i posant de manifest la possibilitat que l'agent el veiés rasant-se l'orella ja que pateix una psoriasis a tot el cos i el cap, malaltia que acredita documentalment, se li desestimen les al·legacions, per la qual cosa el ciutadà presenta el corresponent recurs de reposició.

S' estima el recurs de reposició, per considerar l'instructor que el fet de no haver-se aturat el vehicle en el moment de la infracció i que no s'ha sol·licitat cap informe a l'agent, no permet constar sense cap mena de dubte la infracció, per la qual s'acorda procedir al sobreseïment de l'expedient, deixant sense efecte la pèrdua de punts proposada.

Per tot això, havent-se atès les al·legacions absolutòries del ciutadà durant la tramitació de l'expedient de queixa, aquesta ha deixat de tenir sentit, motiu pel qual es procedeix al seu arxiu.

**Exp. : 32/08**

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 el ciutadà va ser denunciat per conculcar la dignitat d'un Agent de Policia quan estava realitzant les seves tasques professionals, al dirigir-s'hi de forma irrespectuosa i insultant. El ciutadà presenta al·legacions exposant la seva versió dels fets i negant haver insultat o faltat al respecte de l'agent. A la proposta de resolució de l'Instructor proposa la desestimació de les al·legacions del ciutadà en base a la presumpció de veracitat que assisteix a tot agent de l'autoritat en l'exercici de les seves funcions i la imposició d'una sanció

de 300,00 € per la infracció de l'Ordenança de Civisme, cosa que s'acorda per Decret de 18 de desembre de 2007.

Contra aquesta decisió, el ciutadà presenta recurs de reposició que es desestima completament al considerar que les noves al·legacions no desvirtuen els fets denunciats i no aporten noves dades.

En la revisió de l'expedient no es detecta defecte en la seva tramitació, s'ha resolt dins del termini establert, amb l'informe ampliador de l'agent denunciant.

En casos com aquest, en el que existeix una total contradicció entre la versió del fet que ofereix el ciutadà i la descripció que consta en la denúncia, la Llei preveu l'aplicació ineludible de la presumpció de veracitat dels agents de l'autoritat, presumpció que només pot ser destruïda a través de prova en contra aportada i practicada a proposta de la part interessada, no servint a aquest efecte la manifestació d'aquesta o la simple negativa dels fets.

Per això, no es possible estimar la queixa del ciutadà, per la qual cosa es procedeix a l'arxiu de l'expedient.

#### **Exp. : 36/08**

Queixa en relació a la tramitació i resolució de l'expedient per infracció de trànsit. Denúncia per estar estacionat sense indicador horari, en una zona de càrrega i descàrrega. La queixa es refereix també al fet de que se li giri la taxa per enganxament sense retirada del vehicle, quan aquest enganxe no es va produir.

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

El ciutadà presenta al·legacions, reconeixent la infracció però manifestant que havia deixat el vehicle a la zona per anar al servei i continuar cercant estacionament a la zona, no estant conforme amb la taxa d'enganxe girada perquè el vehicle no va ser efectivament enganxat, al·legacions que són desestimades.

En quan a la tramitació de l'expedient no hi trobem cap defecte, ja que l'escrit d'al·legacions del ciutadà ha estat correctament tramitat, l'expedient s'ha resolt amb el corresponent decret. Respecte de la discussió de si en aquest cas hi ha o no obligació de satisfer la taxa sense retirada, s'ha de considerar que la normativa municipal entén per enganxe qualsevol treball o operació física o mecànica dirigida a la retirada del vehicle, és a dir, qualsevol actuació que fa l'Agent o l'empleat que l'acompanya des de que el vehicle grua s'atura.

Tot i que comprem el disgust del Sr. A.A.P., no és possible considerar dins del procediment administratiu ni les eventuais circumstàncies d'una altra infracció perquè no consten determinades, ja que l'enganxament es un fet objectiu descrit a l'Ordenança municipal.

Per aquest motiu no és possible estimar la queixa.

#### **Exp. : 44/08**

Queixa en relació a la tramitació d'un expedient sancionador per infracció de trànsit, motiu pel qual es va sol·licitar al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública la informació corresponent, quedant aquesta petició en suspens a l'haver presentat el ciutadà recurs de reposició.

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

De la informació rebuda en resulta que el ciutadà va ser denunciat per estacionar el seu vehicle dificultant la sortida d'un altre, per la qual cosa va ser retirat per la grua, el ciutadà presenta al·legacions en les quals posa de manifest la manca de senyalització prohibitiva, al·legacions que es varen desestimar, confirmant tant la sanció proposada com la meritació de la taxa de la grua.

Contra aquesta decisió, el ciutadà presenta recurs de reposició que es estima completament després de haver-se sol·licitat el corresponent informe al Servei de Mobilitat respecte de la senyalització existent.

A la vista del contingut de l'expedient revisat en el qual consta que per contrastar les al·legacions del ciutadà i el fet denunciat, es va sol·licitar un informe al Servei de Mobilitat i que

en base a aquest han estat estimades les al·legacions perquè està permès estacionar en el lloc en qüestió, és pel que entenem que l'expedient no s'ha tramitat correctament i la queixa ha de ser estimada, **SUGGERINT** que el Servei Jurídic Administratiu de Via Pública de l'Ajuntament de Mataró procedeixi a realitzar els tràmits oportuns per retornar al ciutadà l'import de la taxa de grua satisfeta, d'acord amb el criteri establert en el Decret d'Alcaldia de 28 d'abril del 2005.

**L'assessora jurídica del servei informa que s'accepta el suggeriment i que es retornarà l'import de la taxa de la grua l'interessat.**

**Exp. : 54/08**

Queixa en relació a la tramitació i resolució de l'expedient per infracció de trànsit. Denúncia perquè l'ocupant del ciclomotor, menor d'edat, conduït pel ciutadà, circulava sense fer us del casc homologat, cosa que es considera una falta greu que porta aparellada apart de la sanció econòmica, la pèrdua de 3 punts del permís de conduir.

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

El senyor J.A.E. fa les corresponents al·legacions en les quals argumenta que el casc estava homologat segons el fabricant i que considera molt gravosa la pèrdua de 3 punts, al·legacions que son desestimades, per una banda, perquè el ciutadà no acredita l'homologació del casc i, perquè la pèrdua de punts s'ajusta a la normativa vigent.

En quan a la tramitació de l'expedient no hi trobem, des del punt de vista processal cap defecte, és a dir, és completament ajustada a la normativa vigent, però respecte l'homologació del casc, trobem a faltar que no s'hagués requerit al conductor per a què corregís la mancança de prova.

Certament, aquest requeriment de subsanació o millora no l'estableix la norma, però s'ajusta a les exigències derivades del dret a una bona administració, ja que mentre que el requeriment hagués permès al ciutadà acreditar l'homologació del casc, no haver-lo fet comporta conseqüències molt més gravoses, ja que apart de la sanció econòmica, s'afegeix una pèrdua de tres punts, sobretot quan es habitual desconèixer les obligacions derivades de la càrrega de la prova i en l'escrit d'al·legacions el propi afectat posa de manifest que el permís de conduir és el seu mitjà de vida.

Des d'aquest punt de vista, s'ha d'estimar la queixa, **SUGGERINT** al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública la possibilitat de que en aquesta casos, revisi la tramitació de l'expedient sancionador per tal de permetre al ciutadà subsanar defectes o mancances de prova, fins i tot requerint-lo expressament a aquest efecte, millorant així la tramitació de l'expedient.

**El Servei Jurídic Administratiu de Via Pública no accepta el suggeriment, per entendre que el procediment s'ha ajustat a dret.**

**El Defensor considera que el dret a la bona administració permet exigir una actuació més eficient i eficaç més enllà de l'estricta compliment de la legalitat, permeten a l'interessat corregir les mancances de prova, fins i tot requerint-lo expressament a aquest efecte.**

**Exp. : 56/08**

Queixa en relació a la tramitació i resolució de l'expedient per infracció de trànsit. Denúncia per estacionar el seu vehicle desobeint una senyal vertical de prohibit estacionar per unes obres, motiu pel qual es va sol·licitar al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública la informació corresponent, la petició va quedar a l'espera de la resolució del recurs de reposició ha havia presentat la senyor M.N.R.

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

La promotora de la queixa presenta al·legacions en les quals posa de manifest que el vehicle feia dies que estava estacionat al mateix lloc, que no hi havia cap senyal vertical de prohibició, que

viu a la zona i que ha perdut el dret de bonificació, es desestimen les al·legacions i es sanciona la infracció.

Contra aquesta decisió, la ciutadana presenta recurs de reposició, reiterant que el vehicle va ser retirat per necessitat d'unes obres privades, que quan ella va estacionar no hi havia cap senyal que prohibís l'estacionament, que no hi ha garanties de que la senyal es col·loqués 24 hores abans, que es resident i que se la podia haver avisat, que se li va notificar la denúncia una vegada transcorregut el període de bonificació i que el seu vehicle no es va portar al dipòsit ni va haver de satisfer la taxa de retirada, impugnació que es desestimada amb els mateixos arguments de l'anterior resolució.

Tot i que s'han respectat els tràmits processals, creiem que l'expedient revisat no ha estat correctament tramitat per dos motius. En primer lloc perquè a la vista del contingut de les al·legacions de la ciutadana i de les especials circumstàncies del cas, es feia necessari sol·licitar a l'agent denunciant un informe ampliador, ja que el que s'exposa en les al·legacions no es pot resoldre només amb la simple lectura de l'expedient, a l'haver-se d'aclarir certs aspectes de la infracció o contradiccions com al tipus de senyalització, temporal o fixa, infringida, en quin moment va ser col·locada i per qui, o perquè el vehicle no es va traslladar al dipòsit municipal sinó a un descampat i no es va meritjar la taxa de grua, ja que això es contradictori amb la pràctica habitual en cas d'existència d'infracció, quan en la pròpia denúncia ja consta la intervenció policial per "requeriment obra".

En segon lloc, perquè tot i la detallada argumentació del recurs de reposició, la resolució que es desestima no es refereix a cadascun dels seus arguments, limitant-se a reproduir genèricament el contingut de la primera resolució dictada amb un redactat estereotipat i a fer prevaldre la presumpció de veracitat sense entrar a aclarir les discrepàncies posades de manifest per la ciutadana, per això creiem no es dona compliment al deure de motivació i congruència, ni es respecta el dret a una bona administració.

Per aquests motius, s'estima la queixa i es **SUGGEREIX** al Servei Jurídica Administratiu de l'Ajuntament de Mataró que estudií, la possibilitat de revisar la tramitació de l'expedient, sol·licitant un informe ampliador a l'Agent denunciant per tal d'aclarir els fets que integren la denúncia, la senyalització infringida, data i horari de vigència i col·locació, etc., o perquè el vehicle no va anar a parar al dipòsit i no es va meritjar taxa de grua i poder disposar així de tota la informació necessària per a la seva resolució fent referència i donant contesta a tots i cadascun dels arguments exposats per la ciutadana en els seus escrits d'al·legacions.

**Aquest suggeriment està pendent de resposta.**

#### **Exp. : 58/08**

Queixa en relació a la tramitació i resolució de l'expedient per infracció de trànsit. Denúncia perquè el seu vehicle no va respectar el senyal vermell d'un semàfor a la Via Europa.

#### **Extracte de les resolució: ESTIMA I SUGGEREIX.**

De la informació rebuda en resulta que l'expedient s'inicia amb la denúncia formulada per un agent a conseqüència de que el seu vehicle no va respectar el senyal vermell d'un semàfor a la Via Europa, denúncia que no pot ser notificada a l'acte i contra la qual el ciutadà formula les corresponents al·legacions, en les quals nega absolutament la infracció, a l'estar el seu vehicle estacionat a casa seva, oposició que es desestimada en base a la presumpció de veracitat dels Agents de l'autoritat.

En quan a la tramitació de l'expedient no es detecta, des del punt de vista estrictament processal cap defecte, però sí que a partir de la negativa categòrica del ciutadà, trobem a faltar l'informe ampliador de l'agent denunciant, ja que la contradicció de versions entre un agent i un ciutadà no pot ser resolta només amb l'aplicació automàtica i estricta de la presumpció de veracitat, cal informació i tenir en compte les obligacions que es deriven del dret a una bona administració, i des d'aquest punt de vista, l'expedient es podria haver resolt millor, requerint l'esmentat informe i donant l'oportunitat d'aclarir les concretes circumstàncies de la infracció.

Es per aquest motiu que estimo la queixa presentada pel Sr. Martin Oliva.

**SUGGERINT** al Servei Jurídic-Administratiu de Via Pública valori la possibilitat de revisar la tramitació de l'expedient sancionador, sol·licitant el corresponent informe ampliador a l'agent denunciant respecte les circumstàncies concretes del fet, per resoldre després les al·legacions presentades, valorant igualment els efectes jurídics que eventualment pogués provocar el transcurs del temps tant respecte de la infracció com de la tramitació de l'expedient.

**El Servei Jurídic Administratiu de Via Pública accepta el suggeriment.**

**Exp. : 60/08**

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

**Extracte de les resolució: NO ADMESA PER MANCA DE FONAMENT.**

L'existència de la parada de l'autobús és el motiu que les aturades, per curtes que siguin, hagin de ser considerades, d'acord amb l'actual legislació, una infracció greu, la qual cosa comporta una sanció de 120 € quan no hi ha afectació del servei, perquè si per mala sort aquesta afectació es produeix, la infracció és aleshores molt greu, amb el conseqüent import més alt i possible retirada del permís de conduir.

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

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

**Exp. : 61/08**

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 amb la denúncia de l'agent, per haver-se negat la senyora M.M.E. a identificar-se durant un servei extraordinari per una campanya de publicitat no reglada. La ciutadana presenta al·legacions i satisfà l'import de la sanció proposada amb bonificació, per la qual cosa es dóna per finalitzat l'expedient i aquelles es tramiten com un recurs de reposició, es dicta el Decret desestimant-lo després de demanar i obtenir informe dels dos agents intervinents.

En les seves al·legacions la promotora de la queixa nega que no vulgues identificar-se, exposa que els agents anaven de paisà i no els va reconèixer com a tals, i que es va oferir a identificar-se tan aviat com pugés al seu domicili per recollir el seu DNI, però en el seu informe, els Agents afectats s'oposen a aquesta relació de fets, exposant detalladament una versió, totalment oposada amb la manifestada per la senyora.

En quan a la tramitació de l'expedient s'ha tramitat correctament, havent-se resolt l'expedient per pagament bonificat i resolt expressament les al·legacions com a recurs de reposició, prèvia obtenció del corresponent informe dels agents, a quina declaració la Llei atorga la presumpció de veracitat.

Per aquest motiu no és possible estimar la queixa, per això es procedeix a l'arxiu de l'expedient.

**Exp. : 64/08**

Queixa en relació a la tramitació i resolució de l'expedient sancionador per ocupació de la via pública tramitat per Servei Jurídic Administratiu de Via Pública, al qual s'ha demanat la corresponent informació.

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

De la informació rebuda en resulta que l'expedient es va iniciar per acta de la Policia Local en la qual es posa de manifest que davant de l'immoble rotulat amb el nom d'una companyia d'assegurances, s'han col·locat tres sacs de runa, es requereix la identificació del Sr. J.J.S.G. qui en la mateixa acta manifesta que els permisos els tramita la central de Madrid, que desconeix si n'hi ha o no llicència d'ocupació de la via pública i que tota la documentació la tramita l'entitat de Barcelona que la passa a Madrid.

Posteriorment, s'incoa l'expedient i es nomena instructor, proposant aquest la imposició d'una sanció de 450,00 € al Sr. J.J.S.G. a qui considera responsable, proposta que es recollida en el Decret .

Totes les notificacions de l'expedient s'han verificat a través del Butlletí Oficial de la Província atès que en els diferents intents de notificació al seu domicili era "absent".

El ciutadà presenta les seves primeres al·legacions manifestant desconèixer el motiu de la sanció i demanant la paralització del procediment, petició que es tramitada com un recurs de reposició i es desestima.

Finalment, no és fins el mes de juliol d'enguany que el promotor de la queixa presenta un escrit exposant que tant la llicència com les obres ho eren de l'empresa i demanant la seva exculpació ja que és un simple treballador, al·legació que no es admesa a tràmit ja que no compleix els requisits d'un recurs extraordinari de revisió.

Igualment, per tal d'aclarir la situació jurídica del negoci i determinar el titular de la llicència d'obres es va sol·licitar al servei de llicències la informació corresponent, resultant de l'expedient que la llicència es va sol·licitar, el 26 de setembre de 2006, per l'empresa d'assegurances, representada per J.M.I.P., amb domicili a Barcelona, per la realització d'unes obres d'una reforma interior, d'instal·lació d'un rètol i de canvi de la fusteria metàl·lica, constant en la sol·licitud la necessitat d'ocupació de la via pública.

Atesa la suspensió que l'afectava la llicència d'obres es va concedir el 10 d'octubre de 2007.

En aquest expedient no consta cap intervenció del Sr. J.J.S.G., ja que tots els tràmits els realitzen el Sr. J.M.I.P. a qui es fan totes les notificacions i el tècnic Sr. J.C.M. és qui va fer totes les presentacions d'escrits i d'informes.

Des del punt de vista processal, no detectem d'entrada cap defecte de procediment, és a dir, l'expedient ha estat correctament tramitat, però si un defectuós plantejament inicial en la determinació del responsable, atès que ja en l'acta policial consta que les obres s'estan realitzant en un local comercial on la companyia asseguradora hi desenvolupa una activitat, suposem que de corredoria d'assegurances i que l'expedient de llicència d'obres era fàcilment accessible.

Per això, no s'entén perquè l'expedient s'ha tramitat vers el promotor de la queixa com a "responsable" quan ni tan sols en la pròpia acta inicial consta la seva relació amb el titular del negoci o l'obra mateixa i l'agent actuant recull les seves manifestacions de que la titular de l'obra és la companyia asseguradora i que desconeix els detalls de la llicència i els permisos sol·licitats. De fet, en l'expedient de llicència en cap moment hi figura el Sr. J.J.S.G., ni com a representant o mandatari verbal de la titular, ni com a interessat.

Per tant, entenem que a l'inici del procediment, en el moment de determinar el presumpte responsable de la infracció denunciada, s'hauria d'haver determinat aquest, més que a partir de les dades de filiació de la persona que va atendre el requeriment policial, a partir de les dades personals que consten en l'expedient de la llicència, ja que és clar que la persona física responsable de l'obra, sigui el representant de l'entitat que demana el permís per fer-la o el seu tècnic, perfectament identificats, serien els responsables de la infracció, com ho van ser de sol·licitar i complimentar els tràmits de llicència d'obres menors concedida, entre quins tràmits s'hauria d'haver inclòs el de sol·licitar el corresponent permís d'ocupació de la via pública (si és que no es va fer), ocupació que per altra banda ja estava prevista en el mateix moment de la sol·licitud.

És cert que el promotor de la queixa podia haver posat de manifest aquest error amb més antelació, però s'ha de tenir en compte que no ha rebut en persona cap notificació, ja que les d'incoació i sanció es van practicar per la via edictal, el seu escrit de 9 d'abril de 2007 es tramita i es resol com un recurs de reposició, quan no ho és i, el seu darrer escrit de 10 de juliol de 2008

com un recurs extraordinari de revisió, que no es admès a tràmit, pel que no es tenen en compte les seves consideracions.

Des d'aquest punt de vista s'estima la queixa presentada, ja que entenem que des de l'inici no concorren en la seva persona les condicions per considerar-lo responsable de la infracció, atès el contingut de l'expedient de la llicència, motiu pel que cal **SUGGERIR** al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública consideri la possibilitat de revisar la tramitació d'aquest expedient sancionador, determinant el presumpte responsable de la infracció, més que per les dades de filiació de la persona que atén d'inici el requeriment policial, per la identificació de la persona o persones que actuen en representació de l'entitat titular del negoci i sol·liciten en el seu nom la corresponent Llicència d'Obres.

**El Servei Jurídic Administratiu de Via Pública no accepta el suggeriment ja que considera que l'actuació de l'Administració s'ha ajustat a dret.**

**El Defensor considera que l'estricta compliment de la legalitat no pot servir per justificar que es sancioni a qui, de fet, no és el veritable responsable.**

**Exp. : 66/08**

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

**Extracte de la resolució: DESESTIMA.**

De la informació rebuda en resulta que l'expedient es va incoar a partir de l'acta policial dels Mossos d'Esquadra quan van voler identificar al promotor de la queixa i aquest els va proferir expressions impròpies i mancades de respecte, i tot que varen intentar donar-li explicacions, no va voler atendre a raons, per la qual cosa l'instructor va proposar la imposició d'una sanció lleu per import de 250,00 €

Contra aquesta proposta el ciutadà va formular al·legacions posant de manifest diversos aspectes formals com la manca d'identificació del lloc i l'hora, l'aplicació de la presumpció d'innocència, negant genèricament els fets, les quals foren desestimades per Decret de 9 de novembre de 2007, degudament notificat.

Contra aquesta resolució el Sr. J.M.LL.R. va interposar recurs de reposició reiterant els seus arguments anteriors i manifestant que s'havia celebrat un judici de faltes perquè havia estat tractat de forma vexatòria, negant valor probatori a les declaracions policials i considerant improcedent la sanció imposada perquè el cas havia estat ja jutjat, al·legacions que varen ser desestimades i guanyant ferma la sanció.

Igualment, de la documentació facilitada pel promotor resulta que la sentència dictada en el Judici de Faltes iniciat per la denúncia del ciutadà contra els Mossos d'Esquadra es absolutòria i ferma.

De l'anàlisi de l'expedient en resulta que aquest s'ha tramitat, ajustant-se als tràmits processals que marca la normativa vigent i dins de termini. Igualment, tant el decret de sanció com el que desestima el recurs de reposició tenen prou argumentació i motivació per complir amb el deure genèric a una bona administració.

Tot i això, crec mereixen comentari diversos extrems: Primerament, el lloc i la data de l'actuació policial que consten identificats en la proposta de resolució inicial. En segon lloc, que l'objecte de l'expedient administratiu és diferent del que va ser objecte de valoració judicial a l'igual que es diferent la norma infringida, ja que en el primer cas la denúncia l'interposa el ciutadà vers els Agents per la presumpta comissió d'una infracció regulada en el Codi Penal i, la segona, s'inicia contra el ciutadà per denúncia dels Agents i per infringir una norma administrativa, pel que entenem que en aquest cas no hi ha ni cosa jutjada ni judici coincident. Finalment, la valoració que com a prova tenen les actes policials davant les manifestacions dels ciutadans, l'estableix la Llei quan estableix la presumpció de veracitat respecte de les primeres, de tal forma que per a destruir-la cal aportar una prova evident i clara en contra.



Per tots aquests motius la queixa no es pot estimar la queixa i pel això es procedeix a l'arxiu de l'expedient.

**Exp. : 68/08**

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

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

De la informació rebuda del servei en resulta que un dels expedients, s'inicia per denúncia per conduir la interessada parlant pel mòbil, constant en l'expedient la inexistència d'al·legacions i el pagament voluntari de la sanció, cosa que impossibilita el pronunciament d'aquest Defensor respecte la seva tramitació. Hem de suposar que la queixa de la Sra. M.T.B.S. es refereix a una tercera denúncia, tramitada a la Prefectura de Transit, per circular el vehicle sense la documentació de l'assegurança.

El segon expedient l'expedient, s'inicia amb la denúncia formulada per un agent com a conseqüència que el seu vehicle no va respectar el senyal vermell d'un semàfor a l'avinguda Dr. Turró, en la confluència amb el carrer Euskadi i contra la qual la ciutadana formula al·legacions dient que el semàfor no funcionava, motiu pel qual es va endinsar-se a la cruïlla. Es sol·licita un informe a l'agent i aquest es ratifica en la denúncia i no fa esment de si el semàfor funcionava o no, només a que la senyora conduïa buscant el mòbil, oposició que es desestimada en base a la presumpció de veracitat dels agents de l'autoritat i l'obligació de tot conductor de respectar els semàfors.

A la vista de les al·legacions de la ciutadana, s'ha demanat informació al Servei de Mobilitat, el qual informa de l'existència de la incidència número 8791, per la substitució d'una lampada d'un semàfor el dia 8 de novembre de 2007 a les 10'00 hores en aquesta cruïlla, a la que correspon el número 37.

En quan a la tramitació de l'expedient no es detecta, des del punt de vista estrictament processal cap defecte, ja que en aquest cas, fins i tot s'ha demanat informe ampliador a l'agent, però estranya que a la vista de l'oposició de la Sra. M.T.B.S. ningú hagi comprovat si el semàfor funcionava o no correctament, quan consta que poques hores després de la denúncia, una de les làmpades de la regulació semafòrica d'aquesta cruïlla es substituïda.

Per aquest motiu estimo la queixa presentada **SUGGERINT** al Servei Jurídic Administratiu de Via Publica valori la possibilitat de revisar la tramitació de l'expedient sancionador, sol·licitant al Servei de Mobilitat el corresponent informe de la reparació de l'avaría per comprovar si aquesta afectava o no a la circulació del vehicle de la ciutadana, per resoldre després en conseqüència, valorant igualment els efectes que eventualment pogués provocar el transcurs del temps tant respecte de la infracció com de la tramitació de l'expedient.

**El Servei Jurídic Administratiu de Via Pública no accepta el suggeriment, considera que l'actuació de l'Administració s'ha ajustat a dret.**

**El Defensor considera que el dret a una bona administració empara l'obligació de l'administració de demanar informes complementaris, sobre tot en aquells casos en que poden ajudar a fixar els fets.**

**Exp. : 75/08**

Queixa en relació a la tramitació i resolució d'un expedient sancionadors per infracció de trànsit, infracció denunciada pel sistema mòbil de captació d'imatges.

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

El senyor F.X.M.C. estava amb el seu vehicle parat en doble fila, perquè s'estava esperant a que sortís un vehicle de la càrrega i descàrrega per estacionar-hi

Informa que va interposar recurs de reposició contra la resolució sancionadora el qual han estimat recentment, per la qual cosa es procedeix a l'arxiu d'aquest expedient de queixa a l'haver desaparegut la seva causa.

**Exp. : 76/08**

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

**Extracte de les resolució: NO ADMESA PER MANCA DE FONAMENT.**

L'existència de la parada de l'autobús és el motiu que les aturades, per curtes que siguin, hagin de ser considerades, d'acord amb l'actual legislació, una infracció greu, la qual cosa comporta una sanció de 120 € quan no hi ha afectació del servei, perquè si per mala sort aquesta afectació es produeix, la infracció és aleshores molt greu, amb el conseqüent import més alt i possible retirada del permís de conduir.

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

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

**Exp. : 84/08**

Queixa relació a la tramitació d'un expedient sancionador per infracció de transit.

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

De la informació rebuda en resulta que l'expedient s'inicia per una denúncia per haver estacionat indegudament el vehicle en la zona de càrrega i descàrrega de La Riera núm. 23, contra la qual la conductora del vehicle formula al·legacions, justificant l'estacionament per disposar d'autorització verbal del Policia de Barri, per poder recollir a la seva filla a l'escola propera, les quals son desestimades per Decret de 3 de novembre de 2008.

Fornulat el recurs de reposició contra aquesta desestimació, en el qual es reiteren els arguments, però es concreta el número d'Agent que va donar l'autorització, consta que es demana l'informe a l'Agent i que en base al seu contingut, el recurs es estimat, sobresseint l'expedient i deixant sense efecte la sanció, tal com interessava la ciutadana.

Vist que en quan a la tramitació de l'expedient no es detecta, des del punt de vista estrictament processal cap defecte i que s'ha estimat el recurs de la ciutadana, i s'arxiva l'expedient definitivament, es procedeix també arxivar aquest expedient de queixa, per haver desaparegut la causa en que es fonamentava.

**Exp. : 87/08**

Queixa en relació a la tramitació i resolució d'un expedient sancionadors per infracció de trànsit. Denúncia per estacionament del vehicle en zona de limitació horària, excedint el màxim autoritzat al carrer Josep Montserrat Cuadrada, el 31 de març a les 11.03 h, constant com a hora d'arribada les 12'30.

**Extracte de les resolució: ESTIMA I SUGGEREIX.**

De la informació rebuda en resulta que el ciutadà presenta al·legacions, reconeixent l'estacionament però manifestant que havia deixat el vehicle sense adonar-se de la limitació horària i que en tot cas va haver d'acompanyar la seva esposa al CAP de l'avinguda Gatassa d'urgències i presenta l'informe mèdic corresponent. Aquestes al·legacions son desestimades, perquè no s'acredita que es tracti d'una urgència peremptòria, perquè l'informe posa de

manifest una contradicció de que va ser ell i no pas la seva esposa el pacient atès i perquè segons el metge, la visita urgent es va produir entre les 12 h i les 13 h i no pas en l'hora de la infracció, contenint la resolució motivació suficient i detallada valoració de la prova.

Interposat el corresponent recurs de reposició, el ciutadà acompanya un nou informe mèdic en el que consta que el 31 de març a les 11.15 h es va assistir d'urgència, en visita no programada, a la Sra. L.P.S., impugnació que també es desestima, per no haver-se aportat cap extrem novedós i pels propis fonaments de la primera resolució.

En quan a la tramitació de l'expedient no hi trobem cap defecte, ja que l'expedient s'ha tramitat correctament.

El mateix hem de dir respecte de la primera resolució dictada, ja que el seu redactat conté suficient motivació i, sobretot, valora detalladament els fets i la documentació mèdica aportada.

Però la resolució del recurs de reposició, té una redacció molt genèrica i fonamenta la desestimació en el fet de no haver-se aportat cap extrem novedós, quan en el recurs el ciutadà presenta un nou informe mèdic en el qual es certifica la visita de la senyora L.P. S. que suposem és la seva esposa, just a l'hora de la denúncia, tal com ell exposava en les seves al·legacions inicials, document aquest al que no es fa cap referència o esment en la resolució final i que per tractar-se d'un document nou, amb dades noves, mereixia ser valorat expressament.

Per aquest motiu s'estima la queixa **SUGGERINT** al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública valori la possibilitat de resoldre l'expedient valorant els efectes que per l'efectivitat de la denúncia pugui tenir l'informe mèdic aportat pel ciutadà amb l'escrit d'interposició del recurs de reposició.

**El Servei Jurídic Administratiu de Via Pública no accepta el suggeriment, perquè considera que la fase de recurs no és la idònia per a introduir en el debat nous extrems,**

**El Defensor considera que l'estricta compliment de les normes de procediment no poden justificar el manteniment d'una sanció imposada sense tenir en compte ni valorar tota la prova aportada pel ciutadà, ja que el dret a una bona administració així ho exigeix.**

#### **Exp. : 88/08**

Queixa en relació a la tramitació i resolució d'un expedient sancionadors per infracció de trànsit, per haver estacionat el seu vehicle en una zona reservada per a càrrega i descàrrega.

#### **Extracte de la resolució: ESTIMA I /SUGGEREIX.**

De la informació rebuda del servei en resulta que la ciutadana es denunciada el 20 de desembre de 2007 a les 15'55 hores per haver estacionat el seu vehicle en zona reservada per a càrrega i descàrrega i 8 minuts després per conduir de forma imprudent causant accident, cosa que comporta una sanció de 300,00 € retirada del permís de conduir de 3 mesos i pèrdua de 4 punts, constant en el propi butlletí que no es notifica a l'acte aquesta denúncia perquè la ciutadana refusa la notificació.

Posteriorment s'intenta la notificació al carrer indicat, però en resulta absent i sense cap més tràmit es notifica la imposició de la sanció econòmica i de les accessòries, en un primer intent en el domicili indicat on també és absent en dues ocasions i després a través de la publicació edictal, però no consta ni on ni quan es fa la publicació ni que és el que realment es notifica.

Consta igualment que la ciutadana presenta recurs de reposició, negant els fets denunciats i posant de manifest no haver rebut correctament les notificacions i posteriorment presenta un nou escrit d'al·legacions, que es tramiten com a recurs de reposició que també es desestima després de sol·licitar un informe ampliador a l'agent implicat, en el qual confirma el fet infractor, però del que no s'adjunta còpia.

En aquest cas entenem que l'expedient no s'ha tramitat correctament atès que no s'ha notificat correctament la denúncia. Consta en la informació enviada pel servei que la denúncia no va ser notificada a l'acte per refusar-la la denunciada, motiu pel qual posteriorment s'intenta notificarla al seu domicili, però per algun problema en la codificació de l'adreça, potser per indefinida o en el mateix acte de notificació, en el primer i únic intent de notificació de la denúncia, la

ciudadana en resulta desconeguda, quan es evident, per la tramitació posterior de l'expedient, que l'adreça consignada en la denúncia és del tot correcte.

Per tant ni s'ha portat a terme un segon intent de notificació de la denúncia inicial, ni consta que s'hagi fet cap gestió per poder portar a terme realment aquesta notificació, ja que ni tan sols consta l'intent de publicació de l'edicta corresponent entre la documentació facilitada.

Sigui com sigui, el cert és que ha provocat indefensió a la ciutadana ja que per una banda no ha pogut beneficiar-se del pagament reduït i, per un altre, ha perdut la possibilitat d'efectuar al·legacions en tràmit d'instrucció i, si fos el cas, aportar proves, indefensió que és proporcional a la gravetat de la sanció imposada i el fet que porta aparellada la retirada del permís de conduir per un termini de tres mesos i la pèrdua de quatre punts, el que obliga a l'administració a ser molt més curosa i respectuosa en la tramitació de l'expedient.

Per aquest motiu, s'estima la queixa **SUGGERINT** que el Servei Jurídic Administratiu de Via Pública valori la possibilitat de revisar la tramitació de l'expedient, procedint a notificar degudament la denúncia a la ciutadana, permetent la presentació d'al·legacions o el pagament bonificat, en el seu cas, i prosseguint de nou el tràmit de l'expedient, sens perjudici de valorar en el seu moment els efectes jurídics derivats del pas del temps des de la comissió de la infracció.

**Aquest suggeriment està pendent de resposta.**

#### **Exp. : 91/08**

El senyor J.P.R. exposa en la seva queixa la contradicció que es produeix quan una mateixa infracció es tipifica i es sanciona de manera diferent, motiu pel qual tot i no haver-se formulat la corresponent reclamació prèvia, s'ha sol·licitat al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública la informació corresponent.

#### **Extracte de la resolució : ESTIMA I RECOMANA.**

Exposa el ciutadà que en dos dates diferents va ser denunciat per haver estacionat en parades del transport urbà i que la tipificació de la infracció i la sanció ha estat diferent. Atès que les dues infraccions van ser captades a través d'imatge, s'ha demanat al servei les dues fotografies i, efectivament a la vista de les mateixes es comprova que mentre que la infracció és la mateixa (parar o estacionar en una parada d'autobús) en una ocasió es tipifica amb el codi 91.02 com estacionar el vehicle en una parada de transport públic senyalitzada i delimitada i en l'altre, amb el codi 94.02 per estacionar el vehicle en zona destinada a parar d'ús exclusiu del transport públic urbà, corresponent a la primera infracció una sanció de 150,00 € i a la segona 120,00 €.

Per aquest motiu, per seguretat jurídica i perquè els principals elements de la infracció, tipificació i sanció, no quedin a l'arbitri de la persona que introdueix el codi al registrar la denúncia, és pel que procedeix traslladar la contradicció que el ciutadà posa de manifest a través de la seva queixa al Servei Policia Local per tal de que revisin i modifiquin, en el seu cas, la codificació de les referides infraccions i evitar una possible duplicitat.

**SERVEI : POLICIA LOCAL**

6 - expedients de queixa	5 queixes admeses 1 queixa no admesa
resolució queixes admeses	3 arxiu
motiu no admissió queixa	1 no admesa per manca de fonament
	2 pendent de resoldre

**Exp. : 33/08**

El senyor R.P.A. exposa la seva queixa en relació a que arran d'un accident de circulació la grua va haver de retirar el seu vehicle i per poder recuperar-lo va haver de pagar la taxa per la retirada, i considera que en aquests casos no s'hauria de reclamar aquest import a l'accidentat i que fos l'Administració qui se'n fes càrrec.

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

El servei de retirada de vehicles té el concepte de taxa, és a dir que el cost del servei l'ha de pagar qui el rep segons la normativa vigent.

En el cas que exposa representaria que quan hi hagués un accident el cost de la grua l'haurien de suportar tots el ciutadans.

La taxa que ha satisfet en concepte de retirada del vehicle per la grua, s'ha de considerar una despesa motivada per l'accident, aquesta despesa es pot reclamar al responsable de l'accident i a la seva companyia asseguradora.

Per altra banda pot ser que el procés per poder recuperar l'import de la taxa sigui llarg i complicat, però la seva proposta, l'únic que provocaria és que la reclamació l'hagués de fer el propi Ajuntament o l'empresa que presta el servei, a part de que no són competents per a determinar qui és el responsable.

Per això no és pot admetre a tràmit la queixa i decideixo l'arxiu de l'expedient.

**Exp. : 37/08**

El senyor J.A.B. exposa la seva queixa en relació a la manca de resposta efectiva a la sol·licitud d'intervenció policial per indisciplina viària.

**Extracte de la resolució: ARXIU.**

De la resposta rebuda per part del Servei, en resulta que les dues demanades d'intervenció fetes pel ciutadà els dies 10 de febrer i 30 de març de 2008, van ser ateses, però respecte de la primera van haver-hi serveis d'actuació preferent que varen impedir la intervenció. Respecte de la segona sol·licitud, també van ser els serveis preferents els que varen impedir la compareixença d'un patrulla al lloc indicat, motiu pel qual es va donar l'ordre d'incrementar el control al Policia de Barri. També fa constar el servei que les dues peticions d'intervenció van ser formulades en diumenge, quan els efectius són inferiors i els Polícies de Barri no estan de servei, cosa que s'ha comunicat a l'interessat.

Atesa la normativa d'aquesta oficina, per la que en casos com aquest el Defensor del Ciutadà s'ha de limitar a sol·licitar informació i només es pot pronunciar quan es detecten infraccions penals o disciplinàries, s'acorda procedir a tancar aquest expedient de queixa, comunicant al ciutadà el contingut de la informació rebuda.

**Exp. : 41/08**

El senyor J.E.M. exposa la seva queixa en relació a la manca de resposta efectiva a diverses sol·licituds telefòniques d'intervenció policial per comprovar l'incompliment d'horari per part d'una activitat molesta.

**Extracte de la resolució: ARXIU.**

De la resposta rebuda per part del Servei de Policia, resulta que no els hi consten la majoria de trucades a que fa referència la queixa del ciutadà, però que aquestes van coincidir en el temps amb una actuació policial preferent respecte de l'activitat molesta, ja que es va intervenir set vegades i es van aixecar tres actes que han estat remeses al Servei de Llicències. Igualment, fa constar que l'establiment afectat és objecte de vigilància contínua des de fa més d'un any.

Atesa la normativa d'aquesta oficina, per la que en casos com aquest el Defensor del Ciutadà s'ha de limitar a sol·licitar informació i només es pot pronunciar quan es detecten infraccions penals o disciplinàries, s'acorda procedir a tancar aquest expedient de queixa, comunicant al ciutadà el contingut de la informació rebuda.

**Exp. : 49/08**

El senyor A.R.M. exposa una queixa en relació a la taxa girada per la retirada i l'estada del seu vehicle al dipòsit, havent-li estat denegat el pagament a terminis.

Sol·licitada la informació corresponent al servei de la Policia Local, aquest informa haver-la trasllat a l'empresa GINTRA, la qual informa que juntament amb el Servei d'Ingressos de l'Ajuntament s'està estudiant la fórmula que possibiliti al ciutadà que ho demani, de poder pagar l'import de la taxa de retirada del vehicles de la via pública fracionada..

Per aquest motiu aquest expedient de queixa està pendent de resoldre.

**Exp. :51/08**

La senyora A.M.L.M. formula una queixa en relació a la retirada indeguda i trasllat al dipòsit de vehicles abandonats del seu vehicle que estava correctament estacionat, davant del seu domicili, amb l'assegurança i l'ITV vigents.

S'ha demanat la informació corresponent al Servei de Policia Local i a GINTRA i segons l'última informació rebuda, la promotora de la queixa va poder recuperar el seu vehicle i va presentar una reclamació patrimonial quina tramitació no ha finalitzat.

Per aquest motiu aquest expedient de queixa està pendent de resoldre.

**Exp. : 69/08**

El senyor P.L.P. exposa la seva queixa en relació al reiterat incendi provocat dels contenidors ubicats a la zona dels carrers del Carme, d'Emili Cabanyes i de Roger de Flor i la inactivitat municipal per a resoldre la qüestió i la sensació d'inseguretat ciutadana generada.

**Extracte de la resolució: ARXIU.**

A la vista de l'objecte de la queixa i encara que no constava reclamació prèvia, es va decidir obrir el corresponent expedient, i es va sol·licitar al Servei de Policia Local la informació corresponent.

De la informació rebuda i les gestions realitzades, en resulta que des de primers d'abril de 2008 s'han verificat diverses actuacions policials dirigides a la localització i detenció de la persona o persones que intencionadament cremaven els contenidors d'aquesta zona i d'algunes altres, però

degut al tipus de delictes, la seva investigació corresponia als Mossos d'Esquadra i no pas a la Policia Local.

De fet, els Mossos d'Esquadra van detenir a finals del mes de novembre passat, una persona de la que es creu és l'autora dels incendis a que es refereix la queixa del ciutadà i que està sotmesa al corresponent procediment judicial penal, en llibertat provisional.

Esperem que la investigació policial que ha finalitzat amb aquesta detenció posi fi a aquests actes de vandalisme en aquesta zona.

## SERVEI : MOBILITAT

5 expedients de queixa	3 queixes admeses 2 queixes inicials
resolució queixes	2 estimades amb un suggeriment acceptat i una recomanació 2 arxiu
motiu no admissió queixa	1 no admesa per manca de fonament

### Exp. : 06/08

Es rep per correu electrònic una queixa en relació al dret de retorn d'una taxa, ja que el servei pel qual es va demanar no va ser utilitzat, (tancament d'un carrer per poder treballar el camió/cuba, com que hi havia lloc el camió es va poder estacionar i no va ser necessari tallar el carrer).

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

Rebuda la informació del Servei de Mobilitat, s'informa a la ciutadana que cal demostrar que no s'ha dut a terme el tancament del carrer perquè el camió/cuba realitzés la feina. L'ordenança no contempla el retorn de l'import de la taxa pel servei, l'hagi utilitzat o no. No formalitza la queixa inicial i es procedeix a l'arxiu de l'expedient per la seva manca de fonament.

### Exp. : 22/08

Queixa en relació a la denegació de la targeta de resident que ha sol·licitat, pel fet de no ser titular d'un vehicle domiciliat a la zona.

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

De la informació rebuda en resulta que la senyora R.V.T. que viu i està empadronada al carrer Nou, no disposa de vehicle propi, per la qual cosa en cas de necessitat utilitza els de familiars, amics o el lloga. Per això, es troba que quan les pilones de carrer de Sant Francesc d'Assís estan apujades, per accedir a casa seva depèn de la bona voluntat de la persona que l'atén a l'interfon, de tal manera que si aquesta no vol no pot passar.

Des del Servei, s'informa que la ciutadana no compleix un dels requisits que estableix la normativa aplicable, com ho és el de disposar de vehicle censat a la zona on viu, per la qual cosa no si li pot concedir la targeta que demana.

De fet, des d'una interpretació literal i estricta de la normativa, ja s'entén que el Servei no pugui fer excepcions, precisament per evitar desigualtats, però també es fa palès que la senyora R.V.T. pateix un greuge i que aquest li causa una gran incomoditat.

No és difícil imaginar la situació en què es troba quan, carregada per haver anat a comprar o tornar d'un viatge o de cap de setmana i no pot accedir davant de casa seva per descarregar còmodament les bosses o maletes, perquè les pilones estan apujades i la persona de d'interfon no les vol abaixar perquè no es tracta d'una situació d'emergència. Igualment, ningú pot discutir que té dret a accedir a casa seva en les mateixes condicions que tots els seus conciutadans, veïns o no.

També s'entén perfectament que el que pretén la norma es protegir la zona de vianants del pas de vehicles, preservar el descans dels veïns, el pas de vianants i reduir la densitat del trànsit, però aquesta protecció no patiria cap afectació, alteració ni empitjorament pel fet que disposés de la targeta d'accés que demana, ja que les seves necessitats d'accés són les mateixes, de tal



manera que si utilitzés el seu vehicle ja que podria accedir-hi quan volgués, però com que no en té, no pot accedir-hi mai.

A l'altre extrem trobem situacions com la de l'accés excepcional de persones i/o vehicles, com els taxis, els de persones no empadronades però amb plaça de pàrquing a la zona, expressament previstes; el fet que moltes famílies disposen de més d'un vehicle, tinguin o no pàrquing a la zona, o que en l'actual context social ja existeixen servei d'us compartit de vehicles com el "car-sharing", però totes elles encara fan més evident el greuge que denuncia la ciutadana, perquè redueix la qüestió al fet que la denegació obeeix només al fet de no disposar de vehicle propi, cosa que no hauria de representar cap impediment.

Està clar que la decisió del Servei s'ajusta a la normativa vigent, però també ho és que aquesta no serveix per cobrir totes les situacions possibles i provoca en aquest cas un greuge injustificat, per la qual cosa cal valorar-ne la seva modificació, atès que del que es tracta és de plantejar la qüestió no des del punt de vista de si l'administració compleix o no la norma, sinó des del punt de vista del ciutadà, de si és possible accedir al que demana, és a dir, amb aplicació del principi de bona administració, perquè no n'hi ha prou de complir estrictament la norma, sinó que cal dictar la millor resolució possible pel ciutadà.

Per tant, des del punt de vista del dret a una bona administració que assisteix a tot ciutadà, és del tot evident que l'actual normativa i els criteris de concessió de les targetes de residents provoquen un greuge injustificat a la ciutadana, i no és acceptable la denegació d'una sol·licitud només en base a la lletra de la norma. Cal cercar la fórmula, perquè la ciutadana pugui accedir a casa seva en igualtat de condicions que tothom, sigui modificant la norma, sigui fixant criteris d'aplicació més amplis o deixant a la consideració del propi servei la resolució d'aquelles situacions excepcionals que plategin els ciutadans, perquè no ho oblidem, que la senyora R.V.T. viu dins de la zona d'accés limitat i encara que no tingui vehicle propi, a vegades l'utilitza.

En conseqüència, s'estima la queixa, procedint **SUGGERIR** al Servei de Mobilitat., que partint de la situació de greuge creada, estudiï la conveniència o possibilitat d'accedir a la petició de la ciutadana, concedint-li l'autorització que reclama, sigui modificant la norma per preveure totes les excepcions possibles, fixant criteris d'aplicació més amplis o deixant a la consideració del propi servei la resolució de les situacions excepcionals que es puguin produir.

### **El cap del Servei de Mobilitat accepta el suggeriment.**

#### **Exp. : 77/08**

El senyor A.G.S.en representació d'una entitat presenta una queixa en relació a la denegació de la seva sol·licitud de poder integrar-se en el plenari del Consell Municipal de Mobilitat, motiu pel qual s'ha sol·licitat la informació corresponent.

#### **Extracte de la resolució: ESTIMA I RECOMANA.**

De la informació rebuda en resulta que atès l'actual redactat del Reglament del Consell Municipal de Mobilitat les entitats que poden participar en el seu plenari ja estaven determinades abans de la constitució de l'entitat que presenta la queixa, motiu pel qual l'única possibilitat de poder participar-hi es modificar-ne la redacció, està previst que es procedeixi a plantejar una proposta de modificació, però no quan es formularà.

En conseqüència es fa arribar al promotor de la queixa la resposta rebuda i es **RECOMANA** al Servei de Mobilitat de l'Ajuntament de Mataró que quan s'iniciï el tràmit per la modificació de l'actual Reglament del Consell de Mobilitat es comuniqui l'entitat afectada, atès l'interès demostrat en participar-hi, la possibilitat de presentar al·legacions o fer propostes.

#### **Exp. : 78/08**

Queixa per la manca de resposta a la seva sol·licitud d'informació sobre l'ubicació d'aparcaments públics reservats per a persones amb mobilitat reduïda.

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

El Servei de Mobilitat informa que recentment s'ha donat resposta a la petició del ciutadà i que la causa del retard en la resposta ha estat per tal de facilitar-li la informació el màxim d'actualitzada.

Per aquest motiu, a la vista que s'ha atès la petició del ciutadà i que la resposta s'ha produït dins d'un termini raonable, al voltant dels tres mesos, ja que la normativa no en determina cap de concret, és pel que entenc que procedeix arxivar aquest expedient.

**Exp. : 93/08**

En data 30 de desembre de 2008 es va registrar una queixa en relació a la modificació dels preus del transport urbà de Mataró i la eliminació de la tarja T-10 pròpia.

**Extracte de la resolució: ARXIU.**

Tot i no constar la presentació de la corresponent reclamació prèvia i donat l'objecte de la queixa, s'ha sol·licitat la corresponent informació al Servei de Mobilitat de l'Ajuntament de Mataró, com organisme encarregat de la tramitació de l'expedient administratiu d'aprovació de les noves tarifes.

En conseqüència es fa arribar al promotor de la queixa la resposta rebuda i es procedeix a l'arxiu de l'expedient de queixa.

**SERVEI : HABITATGE I LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES**

9 expedients de queixa	4 queixes admeses 5 queixes inicials
resolució queixa admesa	2 estimades amb una recomanació i un suggeriment pendent de resposta 2 desestimades amb un suggeriment acceptat 3 arxiu 2 desapareix la causa que la va motivar.

**Exp. : 12/08 – 16/08**

Es reben dues queixes en relació a les molèsties provocades per unes obres a la finca veïna.

**Extracte de la resolució: ARXIU.**

D'acord amb la reglamentació específica d'aquesta Oficina, el Defensor del Ciutadà no pot intervenir quan la queixa no s'ha presentat prèviament a l'Ajuntament de Mataró. Com que el ciutadà planteja una situació determinada es va decidir demanar informació al servei.

El servei informa que hi ha més veïns afectats i que els tècnics municipals ja estan intervenint a partir de diverses queixes d'altres veïns i les intervencions dels agents de la Policia Local, fent la corresponent inspecció i acordant diverses mesures correctores.

En aquest cas es produeix la col·lisió del dret al descans amb el dret del veí de poder fer obres, de tal manera que cap d'ells és absolut i pot impedir l'altre. Per això l'Ajuntament a partir de la denúncia intenta minimitzar les molèsties limitant l'horari d'ús del martell pneumàtic, amb un pacte amb el veí, ja que no pot imposar-lo, però això té com efecte que és molesta menys temps al dia però s'allarga el temps d'execució de l'obra.

A més, les molèsties de soroll entre veïns entren dins de l'àmbit de les relacions jurídiques privades, motiu pel qual l'Ajuntament només pot intervenir fins a cert punt. Per això les llicències es concedeixen salvat el dret de propietat i sense perjudici de tercers.

Això vol dir que si el nivell de molèsties és inacceptable, tot i la intervenció de l'Ajuntament, caldrà assessorament jurídic per resoldre la qüestió davant els tribunals de la jurisdicció ordinària.

Malauradament aquestes molèsties són de difícil solució, ja que l'Ajuntament només pot suspendre la llicència en els casos previstos a la normativa.

Davant l'existència de resposta i estant l'expedient administratiu en tràmit, es procedeix a l'arxiu de la queixa, sens perjudici de reobrir-la si així s'interessa.

**Exp. : 38/08**

Queixa en relació a la tramitació d'un expedient de disciplina urbanística.

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

De la documentació rebuda en resulta que la primera reclamació del ciutadà va donar inici a la tramitació de l'expedient, perquè denunciava obres d'agrupació de dos habitatges, que no es disposava de cap permís o autorització, per la qual cosa demanava una revisió de la situació.

En la primera inspecció el tècnic detecta el tancament de la porta d'accés a l'habitatge, i que aquest habitatge s'ha comunicat amb l'habitatge veí i que no consta concedida cap llicència, per la qual cosa s'acorda requerir al titular la legalització de les obres realitzades.

En el seu escrit d'al·legacions, el titular justifica la manca de llicència perquè es tracta d'obres menors que només afecten obertures interiors, i que el propi servei l'havia informat que no era necessari, es dicta un Decret en el qual acollint aquesta justificació s'acorda l'arxiu de l'expedient.

Davant la nova reclamació del senyors J.C.G., el servei demana el corresponent informe jurídic, en el qual s'exposa que les qüestions denunciades no són urbanístiques, ni les obres realitzades requereixen llicència, per la qual cosa es manté l'arxiu de l'expedient.

Finalment, el ciutadà manifesta la seva disconformitat i el Servei sol·licita nou informe jurídic que, desestima les seves pretensions perquè les obres realitzades no necessiten llicència ni primera ocupació, sinó només comunicació prèvia, ja efectuada. La cèdula d'habitabilitat és competència de la Generalitat de Catalunya i les eventuais repercussions sobre l'Impost de Bens Immobles i la Brossa Domiciliària no són tampoc competència seva.

Entrant en la valoració de la queixa presentada, en primer lloc ens hem de referir a la tramitació de l'expedient administratiu i, respecte d'aquest, considerem que s'ha tramitat correctament, ja que tots els escrits presentats pel ciutadà han estat atesos i contestats, tant des del punt de vista jurídic, com tècnic.

Pel que fa al fons de la qüestió, s'ha de partir de la consideració que les obres objecte de denúncia, portades a terme per comunicar dos habitatges, no requereixen llicència municipal, per la qual cosa des del punt de vista urbanístic l'arxiu de l'expedient és ajustat.

Però és clar que les obres portades a terme per unir dos habitatges ubicats en dos edificis diferents, encara que no augmentin superfície, edificabilitat o densitat, tenen repercussió en la configuració dels habitatges i, en conseqüència, en la seva habitabilitat i també, d'índole civil, ja que han comportat la modificació d'elements estructurals dels dos respectius edificis afectats.

No consta en l'expedient cap dada sobre si els edificis estan o no dividits en propietat horitzontal, ni si a resultes de l'agrupació es respecten o no les obligacions o requisits mínim que estableix la normativa sobre habitabilitat, pel que no ens podem pronunciar al respecte.

Per això, no es pot estimar la queixa, perquè l'expedient de disciplina urbanística ha estat degudament tramitat, però de totes formes, cal **SUGGERIR** al Servei d'Habitatge i Llicències Urbanístiques remeti a la Generalitat i al Servei d'Ingressos de l'Ajuntament una còpia de l'expedient per tal de que aquests puguin valorar si la finca resultant s'ajusta als mínims d'habitabilitat que exigeix la normativa i si la modificació comporta o no la modificació dels impostos que graven la propietat i l'ús dels dos habitatges agrupats.

Finalment, cal informar el ciutadà de la conveniència d'assessorar-se jurídicament per valorar les eventuais repercussions civils derivades de l'agrupació, concretament les afectacions de la propietat comuna que regula la Llei de propietat horitzontal.

### **El cap del Servei d'Habitatge i llicències Urbanístiques accepta el suggeriment.**

**La Direcció General de Qualitat de l'Edificació i Rehabilitació de l'Habitatge del Departament de Medi Ambient i Habitatge de la Generalitat informa que cap de les finques agrupades no disposa de la cèdula d'habitabilitat, incomplint l'article 12 del decret 259/2003 de 21 d'octubre.**

#### **Exp. : 50/08**

Queixa en relació a unes obres en un lloc on s'hi havia realitzar una activitat no permesa per la normativa.

#### **Extracte de la resolució: ARXIU.**

De la informació rebuda en resulta que la denúncia que dóna lloc a l'expedient va ser interposada el mateix dia que la queixa, per la qual cosa el tècnics municipals van fer-ne una inspecció en què comprovaren que la maquinària i el material dipositat són d'una obra pública de canalització d'aigua, obra que va finalitzar la primera quinzena del passat mes d'agost.

Per això, havent atès l'administració la denúncia del Sr. J.B.H.M. i havent-se comprovat que no es tracta de cap activitat il·legal, sinó de la realització d'una obra pública, la queixa interposada deixa de tenir sentit, motiu pel qual s'arxiva l'expediente.

**Exp. : 70/08**

Queixa en relació a la construcció de diversos trasters en la part posterior d'una edifici veí, la coberta dels quals està constituïda d'unes terrasses accessibles a través d'una escala metàl·lica, cosa que considera que no s'ajusta a la llicència d'obres concedida i augmenta el risc de robatoris als habitatges limítrofes, motiu pel qual s'ha sol·licitat al Servei d'Habitatge i Llicències la corresponent informació.

**Extracte de la resolució: DESESTIMA.**

De la informació rebuda en resulta la incoació de l'expedient de disciplina per part del Servei d'Habitatge i Llicències a partir de la reclamació presentada pels veïns. Els tècnics municipals han efectuat un visita d'inspecció en la qual es constata que tot i que el planejament permet la construcció dels trasters amb coberta transitable, les escales no estaven previstes en el projecte inicial, al tractar-se d'un element d'obra legalitzable, es requereix al promotor de l'obra la seva legalització.

Presentades les corresponents al·legacions i plànols, els tècnics municipals informen que no és necessari la modificació de la llicència, atès que les escales metàl·liques instal·lades no signifiquen cap augment d'edificabilitat, motiu pel qual es procedeix a l'arxiu de l'expedient de disciplina urbanística.

A la vista del contingut de la queixa, la informació documental aportada (acord d'aprovació de l'estudi de detall) i del contingut de l'expedient, no detectem cap mena d'irregularitat en la seva tramitació i tampoc en la seva resolució, atès que l'arxiu ha estat decidit a partir dels informes dels tècnics municipals, en els quals es considera que la construcció dels trasters s'ajusta a planejament i que la instal·lació de les escales metàl·liques, tot i no estar previstes en el projecte inicial, no obliguen a modificar la llicència concedida el seu dia, si bé s'uneix a l'expedient d'obres, el plànol d'aquestes escales presentat pel promotor.

Per aquests motius no és possible estimar la queixa.

**Exp. : 73/08**

Queixa en relació a la manca de resposta a la reclamació formulada en base a l'article 104 de la Llei d'Urbanisme, motiu pel qual es va sol·licitar al Servei d'Habitatge i Llicències Urbanístiques la informació corresponent.

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

De l'expedient en resulta que una vegada sol·licitada llicència d'obres majors per a la construcció d'un edifici d'habitatges plurifamiliar el Ple de l'Ajuntament de Mataró va aprovar la modificació puntual del Pla General, motiu pel qual es va suspendre la tramitació de l'expedient de llicència, sent aquella modificació aprovada definitivament el 30 de maig de 2007.

A resultes d'aquesta modificació de planejament, es va acabar per denegar la llicència d'obres majors sol·licitada, perquè el nou planejament ha reduït l'aprofitament del solar en relació a la normativa anterior, motiu pel qual en el mateix Decret de data 25 de febrer de 2008 es va acordar iniciar els tràmits del procediment patrimonial pel reconeixement de la indemnització prevista en l'article 104 de la Llei d'Urbanisme.

Requerit el perjudicat per a presentar diversa documentació i complimentat el requeriment, existeix l'informe tècnic favorable, sense que hores d'ara s'hagi dictat la resolució final corresponent.

De la informació facilitada pel servei resulta evident la manca de resolució de l'expedient dins del termini legalment establert per a fer-ho, sobrepassat amb escreix, pel que existint prova clara i contundent del perjudici irrogat pel canvi de planejament, cal procedir a la indemnització del

perjudicat dins del mínim termini possible, constituint el silenci administratiu una pràctica contrària al dret a una bona administració i totalment inacceptable.

Per tot això, s'estima la queixa presentada en relació a la manca de resposta o resolució de la seva reclamació patrimonial i es **SUGGEREIX** al Servei d'Habitatge i Llicències Urbanístiques procedeixi a resoldre degudament l'expedient, dictant la pertinent resolució, defugint del silenci administratiu, en el mínim termini possible.

**Aquest suggeriment està pendent de resposta.**

**Exp. : 74/08**

Queixa en relació a la tramitació de l'expedient de Llicència d'Obres Majors numero 01/1846 i la d'Activitat respecte del pàrquing del propi edifici numero 2004/0544,

**Extracte de la resolució: ESTIMA I RECOMANA.**

Es queixa la Sra. S.T.R del fet que durant la construcció de l'edifici d'habitatges en qüestió va adquirir a la promotora un dels nous habitatges i la corresponent plaça d'aparcament, havent-se trobat que, al final, disposa de l'habitatge però no de la plaça de pàrquing ja que l' Ajuntament no ha concedit la llicència d'activitat preceptiva, qüestionant-se que no es compren que si les places d'aparcament són condició per poder edificar habitatges nous, no es comprovi d'entrada que el projecte de pàrquing és viable, ja que si no és així, resulta que s'ha pogut edificar vulnerant la normativa urbanística vigent, és a dir, en frau de llei.

A la vista del contingut dels expedients analitzats, la llicència d'obres es va concedir per la nova construcció d'un edifici plurifamiliar de 10 habitatges i 9 places d'aparcament, havent-se atorgats els corresponents informes tècnics favorables.

Pel que fa a l'expedient d'activitat del pàrquing, aquest va caducar al no corregir-se les deficiències detectades en el projecte o sol·licitud, ja que no hi caben totes les places projectades, l'espai no permet ubicar-hi més de tres places i, com a màxim quatre, complint la normativa de maniobrabilitat.

Per tant, es comprova que el que planteja la promotora de la queixa és cert, és a dir, es va sol·licitar i concedir una llicència d'obra nova per a la construcció d'un edifici de 9 i, després 10, habitatges i 9 places d'aparcament i, finalment, només s'han construït els habitatges, havent quedat el local per a lliure disposició ja que no s'ha obtingut la llicència d'activitat del pàrquing projectat per una qüestió de mides i capacitat de maniobra.

Per això no s'entén que si la vinculació del nombre de places de pàrquing al nombre d'habitatges és una norma urbanística inel·ludible, quan es tramita la concessió de llicència d'obres no es faci cap comprovació, ni tan sols aproximada, de que el projecte compleix aquella obligació, ja que apart de les conseqüències jurídiques que es deriven pels usuaris adquirents dels nous habitatges, al final resulta que s'ha burlat la Llei, ja que s'acaba construint els habitatges sense les preceptives places d'aparcament.

En aquest sentit s'ha d'estimar la queixa **RECOMANANT** que el Servei d'Habitatge i Llicències Urbanístiques de l'Ajuntament de Mataró, prengui les mesures que siguin oportunes per tal d'evitar els incompliments de la normativa urbanística en casos com el que és objecte d'aquest expedient de queixa, comprovant en l'expedient de llicència d'obres que el projecte de pàrquing es viable i factible.

**Exp. : 81/08**

La senyora P.M.F.F. en representació d'un associació presenta una queixa en relació a la manca de resposta a la seva sol·licitud de canvi de nom del rebut girat per la taxa d'expedició de documents en relació a la declaració de ruïna d'un edifici.

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

La promotora informa que l'Ajuntament ha donat resposta a la seva petició i ha girat un nou rebut a nom de l'associació

Per això, havent atès l'administració la petició de la ciutadana dins d'un termini raonable, desapareix la causa que la va motivar, motiu pel qual s'arxiva l'expedient.

**Exp. 92/08**

Queixa en relació a la manca de tramitació de la llicència de primera ocupació per part del promotor de l'edifici i la negativa de l'Ajuntament de concedir-la, cosa que li causa un perjudici ja que no pot tramitar la cèdula d'habitabilitat i consegüentment no pot contractar els serveis de l'aigua i electricitat, i per tant, no es pot viure a l'edifici.

**Extracte de la resolució: ARXIU.**

Es demana la informació al servei el qual informa que a causa de les especials circumstàncies del cas, l'autorització o llicència de primera ocupació finalment s'ha concedit als veïns que ja viuen a la nova edificació, tot i la manca de tramitació per part del promotor, motiu pel qual havent estat degudament resolta la queixa del ciutadà es procedeix a l'arxiu d'aquest expedient de queixa.

**SERVEI : URBANISME**

3 expedients de queixa	2 queixes admeses 1 queixa inicial
resolució queixa admesa	1 arxiu per desaparèixer la causa que la va motivar. 1 estimada amb un suggeriment acceptat 1 estimada amb una recomanació

**Exp. : 04/08**

Es rep per correu electrònic una queixa en relació a la manca d'il·luminació que pateixen els usuaris dels accessos a les Sureres, provocat per les obres d'urbanització que s'estan realitzant en un sector.

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

Es trasllada la informació al Servei d'Urbanisme, el qual informa que s'ha requerit al promotor de l'obra perquè posin en funcionament l'enllumenat ja que si no ho arregla definitivament ho farà l'Ajuntament al seu càrrec. Després d'haver patit diverses incidències, l'Ajuntament dóna les indicacions pertinents a l'empresa del manteniment perquè faci els arranjament necessaris i l'enllumenat pugui funcionar correctament.

Tot i que amb retard s'ha solucionat la queixa, motiu pel qual es procedeix al seu arxiu per haver desaparegut la causa que la va motivar.

**Exp. : 34/08**

Es registra la queixa presentada pel senyor R.V.C. en relació a la manca de resposta a diverses sol·licituds en les quals demanava determinada informació sobre el contingut d'un expedient en què és part interessada la seva esposa la senyora C.A.P., dirigits al Servei d'Urbanisme de l'Ajuntament de Mataró.

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

De la informació facilitada pel servei en resulta que:

- 1.- Que la senyora C.A.P. té recorreguda per la via jurisdiccional, l'acord d'aprovació de la cinquena derrama corresponent a la urbanització del Projecte de reparcel·lació del pla parcial Can Quirze, després que li fou desestimat el recurs de reposició..
- 2.- Que tot i que no ens consta el contingut de l'escrit de demanda, en aquest recurs contenciós es discuteixen les despeses que justifiquen la derrama i el seu repartiment entre la Unitat d'Actuació i el Pla parcial de Can Quirze, havent denunciat l'interessada en el seu recurs de reposició que no se li ha facilitat tota la documentació.
- 3.- Que les dues peticions presentades el 21 de gener i 22 de febrer de 2008 són contestades per l'entitat PUMSA a través de l'escrit de data 10 de març de 2008, en el qual es respon que l'atribució de coeficients respon a diversos paràmetres, com el cost de les obres en cada sector o l'àmbit de sol afectat i s'efectua dins el Projecte de reparcel·lació corresponent, no és decisió d'una única persona, determinant-se la derrama que és aprovada per l'Ajuntament de Mataró.
- 4.- Posteriorment, consta una nova petició d'informació de la ciutadana que es denega perquè l'expedient administratiu està al Jutjat Contenciós núm. 4 on es tramita aquell recurs.
- 5.- El 2 d'abril la ciutadana demana una resposta més concreta i clara, que es contestada pel conseller delegat d'Urbanisme, en els mateixos termes que els exposats en la resposta de



PUMSA però detallant els òrgans administratius que han intervingut en l'aprovació i les dates de les resolucions, tant de la modificació del Pla general, el Pla parcial com dels dos projectes de reparcel·lació.

Per tant, tècnicament les dues sol·licituds objecte d'aquesta queixa, i també les posteriors, han estat contestades, les dues primeres amb la comunicació de PUMSA de data 10 de març, però en aquesta resposta no es facilita la informació concreta que ha sol·licitat.

Certament, l'objecte del recurs contenciós, sobre el qual aquest Defensor no pot intervenir de cap manera, sembla que té certes coincidències amb la petició de dades objecte de la queixa, la promotora de la queixa demana conèixer quines persones en concret han intervingut en la formació de determinats actes administratius que conformen l'expedient, però aquesta identificació no s'ha produït de forma efectiva.

Des del punt de vista genèric del dret a la informació, és evident que la ciutadana ha de conèixer el contingut de tot l'expedient en el qual intervé com a part interessada i afectada i, aquest dret genèric no s'ha respectat en aquest cas, al menys, pel que fa a la identificació personal dels tècnics que informen tots els tràmits i suporten els acords administratius adoptats, informes previs que tenen caràcter preceptiu, cosa que es podria haver complert la petició facilitant una còpia dels corresponents informes i resolucions.

Per altra banda, no creiem que aquest recurs contenciós administratiu tingui una tramitació especial, ja que l'habitual és que l'original de l'expedient administratiu complet resti a les oficines municipals, i es remeti al Jutjat Contenciós una còpia degudament foliada i testimoniada, ja que si no l'activitat administrativa restaria paralitzada. Si no hagués estat així, el servei hauria d'haver conservat una còpia completa.

En aquest sentit, s'estima la queixa **SUGGERINT** al Servei d'Urbanisme de l'Ajuntament de Mataró que faciliti a la persona interessada la informació que demana, entregant-li còpia dels informes tècnics i resolucions on constin les dades de que es tracta.

### **La cap del Servei d'Urbanisme accepta el suggeriment.**

#### **Exp. : 89/08**

El senyor A.G.S. en representació d'una entitat presenta una queixa per la redacció de l'article núm. 5 del Reglament del Consell Assessor Urbanístic de Mataró.

#### **Extracte de la resolució: ESTIMA I RECOMANA.**

De la informació rebuda en resulta que l'avantprojecte d'aquest consell es va aprovar el 8 de febrer de 2008 i que el grup municipal de CiU va introduir una esmena proposant la participació en el Plenari "d'un representant de cada una de les entitats de la ciutat l'objectiu de les quals sigui la supressió de les barreres arquitectòniques i l'accessibilitat universal", esmena que no va ser acollida en la aprovació inicial del Reglament, per la qual cosa es va plantejar de nou i es va proposar la inclusió "d'un representant a proposta del conjunt de les entitats de la ciutat .....", proposta aquesta que si va ser acollida pel Ple, quedant aprovat definitivament el 5 de juny de 2008 el següent redactat de l'article 5 c) : ..... un/a representant del conjunt d'entitats de la ciutat l'objectiu de les quals sigui la supressió de les barreres arquitectòniques i l'accessibilitat universal a designació de les dites entitats".

Traslladada aquesta decisió a les dues entitats implicades, les dues manifesten el seu desacord amb el fet de que s'hagi de designar un únic i comú representant, designant cadascuna el seu i quan es constitueix el Consell, el 14 de juliol de 2008, aquest membre queda pendent de designació, per això la primera reunió es va celebrar sense la seva assistència.

L'objecte de la queixa es fonamenta en el fet de que l'article del reglament que regula la composició del Plenari del Consell d'Urbanisme ha sofert una modificació que perjudica a l'entitat promotora de la queixa, en tant que de fet impedeix la seva participació, però a la vista del redactat que tenia l'avantprojecte, resulta que això no és així exactament, atès que en aquest text no hi figurava la participació en el plenari de cap representant d'aquestes entitats. És a partir de l'esmena de CiU en la que proposa que formin part del plenari un representant de cada

entitat, que es planteja per primera vegada aquella participació, però tampoc el text del Reglament aprovat inicialment va recollir aquesta possibilitat.

En canvi, l'aprovació definitiva del Reglament, pel Ple de 5 de juny de 2008, sí que introdueix la previsió de que en el plenari del consell hi participi un representant del conjunt d'entitats de la ciutat l'objectiu de les quals sigui la supressió de les barreres arquitectòniques i l'accessibilitat universal a designació de les dites entitats, és a dir, un sol representant de totes les entitats i per designació conjunta.

Respecte d'aquesta aprovació definitiva no s'hi pot pronunciar el Defensor del Ciutadà, perquè es tracta d'una decisió política, adoptada pel Ple de l'Ajuntament amb les majories legalment establertes i contra aquests tipus de resolucions tan sols hi cap la via jurisdiccional contenciosa, ja que encara que entenguem que seria millor que en el plenari d'aquest Consell hi poguessin participar un membre de cada entitat, com inicialment havia proposat CiU, aquesta proposta ja ha estat valorada i refusada, el Ple ha acordat que sigui un sol membre a designa de totes les entitats, tractant-se d'una decisió que no es pot modificar sinó a través del corresponent recurs davant els tribunals o per modificació del seu redactat pel propi Ple.

Per tant, mentre sigui vigent el redactat actual, les entitats que tenen per objecte la supressió de les barreres arquitectòniques i l'accessibilitat universal, s'han de posar d'acord i designar el membre que les ha de representar, potser, és una simple idea, proposant diverses persones per períodes anuals alterns, per exemple.

Pel que fa a l'eventual contradicció que posa de manifest la queixa, entre la designació conjunta d'un membre del plenari per part de diverses entitats i la disposició establerta en el propi precepte de que un representant no pugi ser-ho de dues entitats a la vegada, certament en aquest cas la contradicció es fa evident, però creiem que aquesta disposició el que busca precisament és que no es redueixin el nombre de membres del Consell, motiu pel qual es recomana a l'Ajuntament revisi aquest redactat i adopti el criteri d'interpretació corresponent.

Per tots aquests motius, no es pot estimar totalment la queixa si bé cal **RECOMANAR** al Servei d'Urbanisme de l'Ajuntament de Mataró valori la contradicció que pugui existir entre la previsió de que un membre del plenari del Consell d'Urbanisme no pugui representar a més d'una entitat i, en canvi, un dels seus membres ho és a designa de varies entitats, per tal d'adoptar el criteri d'interpretació corresponent.

**SERVEI : MEDI AMBIENT I SOSTENIBILITAT**

2003 - 1 expedient de queixa	1 queixa arxivada per manca d'informació
2005 - 1 expedients de queixa	1 queixa arxivada per manca d'informació
2006 - 3 expedients de queixa	3 queixes admeses
resolució queixes admeses	2 estimades 1 arxiu
2007 - 2 expedients de queixa	2 queixes admeses 2 arxiu
2008 - 7 expedients de queixa	7 queixes admeses
resolució queixes admeses	2 desestimades
	5 pendents de resoldre

**Exp. 75/03**

Queixa per la passivitat de l'Ajuntament en l'aplicació de les mesures correctores respecte de les molèsties provocades per un establiment de restauració a la resta de veïns de l'edifici.

A la vista del temps transcorregut des que l'expedient de queixa va quedar pendent de resolució judicial, sense que ens consti hagi estat dictada és pel que s'acorda arxivar l'expedient sens perjudici de reobrir-lo si així ho interessa el promotor.

**Exp. 49/05**

Queixa per l'execució d'una sentència judicial relacionada amb el desenvolupament d'una activitat assistencial per a gent gran en un edifici d'habitatges.

A la vista del temps transcorregut sense que els promotors de la queixa s'hagi comunicat cap més informació relativa a la manca d'execució per part de l'Ajuntament d'una resolució judicial, es procedeix a l'arxiu d'aquest expedient sens perjudici de reobrir-la si així ho interessen els promotors.

**Exp. 65/06**

Queixa en relació a les molèsties per soroll provinents d'una activitat.

Pendent de resoldre per estar l'expedient en tràmit, constant que els promotors estan assistits per advocat i que l'Ajuntament ha imposat una primera multa coercitiva davant l'incompliment del titular de l'activitat dels requeriments municipals. Finalment es presenta informe sonomètric informant els tècnics municipals que es continua incomplint en horari nocturn pel que es requereix la reducció de la immissió posteriorment els tècnics detecten que en la mesura anterior no s'havia contemplat el soroll generat per un grup electrogen requerint la presentació de les lectures del generador, el que no consta complimentat al tancar aquest informe.

**Exp. 27/06**

En data 4 d'abril de 2006, es va registrar novament la queixa presentada pel senyor J.G.S. en relació molèsties procedents d'una activitat veïna, dedicada a pastisseria, reclamació que ja havia estat formulada (exp. 65/05) i resolta el 23 de gener de 2006, motiu pel qual es va sol·licitar al Servei de Ciutat Sostenible, la corresponent informació.

**Extracte de la resolució: ESTIMA.**

De la informació rebuda en resulta que el ciutadà va reiterar les seves reclamacions, es va incoar l'expedient de denúncia corresponent el primer d'octubre de 2004, reiterant l'existència de molèsties, motiu pel qual s'acorda desaxiurar el citat expedient el 21 de setembre de 2006.

Atès que encara no constava que l'activitat hagués presentat el certificat tècnic final de la instal·lació, degudament visat i que es reproduïen les queixes, es dicta Decret de 25 de setembre en el qual es requereix al titular la presentació del certificat i que acrediti la nova xemeneia.

Transcorregut el termini concedit, el 15 de novembre es comproven els nivells acústics que genera l'activitat i novament es fa necessari requerir al titular la seva reducció, ordre que es incomplerta per la qual cosa s'imposa la sanció corresponent.

Finalment, el mes de gener de 2007, el titular de l'activitat manifesta estar canviant la maquinaria i posteriorment presenta el certificat reiteradament requerit, però com que les queixes per olors, soroll i incompliment de la normativa es mantenen, l'11 de maig es practiquen noves comprovacions, informant el tècnics que es compleixen els nivells de soroll normatius i s'han complimentat les condicions de la llicència, pel que proposen l'arxiu de l'expedient, que s'acorda novament per Decret de 28 de maig de 2007.

Passat un temps, el ciutadà afectat comunica que van deixar de sentir-se olors i que s'han solucionat els sorolls, però que les olors s'han tornat a reproduir, comprovant els tècnics que la presència d'un niu d'ocells n'era la causa, pel que es requereix al titular que l'elimini, però aquest ha canviat, pel que el requeriment s'ha d'entendre amb el nou propietari, es constata el seu compliment, i s'arxiva l'expedient el 20 de març de 2008.

Analitzada la tramitació de l'expedient, s'ha de considerar que ha estat normalment tramitat, ja que s'ha donat resposta als successius requeriments del ciutadà i s'han realitzat les comprovacions tècniques corresponents, però com ja havíem exposat al resoldre la queixa anterior, és evident que el ciutadà i la seva família han hagut de suportar, durant més de tres anys, les molèsties provocades per l'activitat veïna, i encara que no hi hagut cap bona disposició del titular de l'activitat, el cert és que la solució no ha arribat fins que les inspeccions per part dels tècnics municipals comprovaven expressament cadascuna de les queixes presentades.

En aquest sentit, s'estima la segona queixa ja que entenem que la tramitació de l'expedient, fins a la solució de les seves reclamacions, hauria d'haver estat més àgil i breu.

**Exp. 43/06**

En data 25 de maig de 2006 es va registrar la queixa presentada per J.P.N., en relació a les molèsties per soroll i olors provocades per una activitat de forneria situada a baixos de l'edifici on viu, motiu pel qual es va sol·licitar al Servei de Ciutat Sostenible, la informació corresponent.

**Extracte de la resolució: ESTIMA.**

De la informació rebuda en resulta que es va obrir l'expedient de denúncia a partir de la denúncia del Sr. J.P.N. i de l'acta de la Policia Local de 30 d'octubre de 2005, a partir de la qual els tècnics municipals informen de l'incompliment de la normativa de nivells acústics, cal acreditar l'estabilitat del foc, acreditar la llicència a nom del titular i instal·lar una xemeneia per a fums i bafos, cosa que es va donar a l'ordre de data 27 de febrer de 2006.

Durant la llarga tramitació, en la qual s'han incorporat diverses actes de la Policia Local, el promotor de la queixa ha reiterat l'existència de molèsties i s'han imposat diverses multes coercitives al titular de l'activitat per incompliment de les successives ordres municipals, els tècnics han intervingut en diverses ocasions, primerament per contradir l'estudi sonomètric presentat pel titular de l'activitat i també per a constatar que l'activitat compleix els nivells de soroll permesos per la normativa.

Pel que fa a les olors denunciades, els tècnics han acabat informant, el mes de juny de 2008, que l'activitat no disposa d'elements de cocció, del que es dedueix que no es poden produir fums ni bafos molestos, cosa que ha motivat l'arxiu de l'expedient de denúncia per Decret de data 20 d'octubre de 2008.

En quan a la tramitació de l'expedient de denúncia i des del punt de vista estrictament de procediment, no es detecta cap defecte, ja que les reclamacions dels ciutadà han rebut la corresponent resposta i l'expedient s'ha tramitat i resolt amb la intervenció dels tècnics municipals, si bé, com en d'altres casos, hem de lamentar el llarg temps transcorregut des que es va iniciar l'expedient el mes d'octubre de 2005 i la seva resolució el mes d'octubre de 2008, pel que des d'aquest punt de vista, la queixa del Sr. J.P.N., ha de ser estimada, ja que no han estat les circumstàncies del cas o de les persones que han intervingut, les que han motivat aquesta duració.

#### **Exp. 47/07**

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 de les diverses instal·lacions ubicades a l'antena, les que no disposen de la corresponent autorització han estat suspeses, constant la tramitació de recurs contenciós administratiu danvant del Jutjat núm. 13 de Barcelona quin resultat no ens consta, motiu pel qual atés que el Defensor no pot intervenir en les qüestions sotmeses als tribunals, s'acorda l'arxiu de l'expedient.

#### **Exp. 71/07**

Queixa per la limitació horària d'un locutori.

Tot i que l'expedient administratiu està en tràmit perquè la promotora de la queixa i titular de l'activitat no va donar compliment a diversos requeriments municipals, la limitació de l'horari va ser-li imposada per raó de l'activitat i no ha estat discutida a l'expedient administratiu motiu pel qual es procedeix a l'arxiu d'aquest expedient atés que la seva promotora tampoc ha insistit en la seva tramitació.

#### **Exp. : 19/08 – 52/08**

Queixa per les molèsties ocasionades per una activitat veïna on es celebren festes i concerts sense tenir la corresponent llicència.

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

#### **Exp. : 24/08**

Queixa en relació a les molèsties provinents d'una activitat tèxtil il·legal que es desenvolupa als baixos del edifici on viu, motiu pel qual es va sol·licitar al Servei de Medi Ambient i Sostenibilitat la informació corresponent.

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

De la informació rebuda en resulta que a partir de la queixa de la Cambra de la Propietat Urbana, s'incoa l'expedient 2007/0000-LEG ja que els tècnics municipals havien detectat la inexistència de llicència per a l'activitat, d'incompliment de la normativa de seguretat i l'utilització del local sota com a habitatge, motiu pel qual requereixen al titular la legalització. Amb posterioritat, el titular presenta escrit comunicant el cessament o tancament de l'activitat, i quan els tècnics visiten el local, el troben tancat, però els veïns els informen que treballen a

porta tancada i que la càrrega i descàrrega de gènere és constant, en dies laborables i festius, motiu pel qual els tècnics decideixen girar una nova visita, durant la qual el titular de l'activitat els hi nega violentament l'entrada.

Per això, el mes de juliol s'ordena el tancament de l'activitat i el mes de setembre es precinta el local. Es permet la retirada de la maquinària i es procedeix a l'arxiu de l'expedient, una vegada es comprova que no existeix cap activitat.

En conseqüència, en quan a la tramitació de l'expedient no es detecta cap defecte o irregularitat, si bé la seva durada s'ha allargat més enllà del que seria desitjable (un any), motiu pel qual a l'haver-se resolt el motiu de la queixa, es procedeix a l'arxiu de l'expedient.

#### **Exp. : 42/08**

Queixa en relació a les molèsties generades per una activitat de bar situada als baixos de l'edifici on viu, motiu pel qual es va sol·licitar la corresponent informació al Servei de Medi Ambient i Sostenibilitat.

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

De la informació rebuda inicialment i que ha estat ampliada successivament fins a l'arxiu de l'expedient en resulta que aquest es va iniciar per l'acta de la Policia Local de data 15 de març de 2008,. Els Agents fan constar a l'acta l'existència de molèsties per soroll i fum, el que dona lloc a la primera inspecció tècnica que ho confirma i es dicta Decret de 9 d'abril, en el qual es requereix al titular de l'activitat que s'ajusti a la llicència concedida i presenti una certificació tècnica visada sobre els fums i els sorolls que genera l'activitat.

Posteriorment s'han produït noves intervencions policials, al menys en quatre ocasions i en diferents dates, i la titular de l'activitat ha sol·licitat prorroga que situa la finalització de l'expedient al 12 de setembre de 2008, però limitant l'horari d'obertura de 8 a 23 hores.

Quan els denunciants reiteren l'existència de molèsties, es produeix una nova inspecció que ho confirma, es requereix la retirada de la cuina, la realització de la correcta extracció de fums i la presentació del certificat tècnic visat dels sorolls, del que es fa un seguiment. Es manté la limitació d'horari.

Finalment, en la inspecció realitzada el 19 de gener de 2009 el tècnic comprova que s'ha eliminat la cuina, proposant es mantingui, pel que fa als sorolls, la limitació d'horari diürns fins a 23 hores tots els dies de la setmana, acordant-se així i procedint-se a l'arxiu de l'expedient.

De l'anàlisi de l'expedient es comprova que s'ha tramitat correctament, ja que a partir de la intervenció policial i de les queixes dels veïns perjudicats, s'han portat terme diferents inspeccions tècniques per a comprovar i objectivar les molèsties denunciades, requerint-se al titular de l'activitat la seva regularització, fins a que s'acorda l'arxiu de l'expedient quan es comprova que la cuina ha estat eliminada, per la qual cosa s'han acabat les molèsties per fums, limitant-se l'horari d'obertura, atès que l'activitat no respecta el nivell de soroll permès per l'horari nocturn, es pel que ha de tancar a les 23 hores cada dia.

L'únic retret que pot fer-se al procediment és que la seva durada ha estat de quasi onze mesos i, si bé aquest termini és superior al regulat o el que seria desitjable, al voltant de sis mesos, certament és inferior al de la majoria d'expedients analitzats fins ara per aquesta Oficina.

Per aquests motius, a l'haver-se solucionat les molèsties que varen motivar l'expedient de queixa i constant la resolució i arxiu de l'expedient administratiu corresponent, és pel que també es procedeix al tancament d'aquest expedient.

#### **Exp. 43/08**

Queixa per les molèsties provinents d'una terrassa del bar situat en els baixos de l'edifici d'habitatges.

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

**Exp. 46/08**

Queixa per les molèsties de soroll i fums provinents de l'activitat de bar situat als baixos de l'edifici.

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

**Exp. 48/08**

Queixa per la situació d'una activitat que no té la corresponent llicència.

Pendent de resoldre per estar l'expedient en tràmit.

## SERVEI : MANTENIMENT I SERVEIS MUNICIPALS

2008 - 6 expedients de queixa	5 queixes admeses 1 inicial
resolució queixes admeses	1 estimada amb una recomanació. 2 desestimades 2 arxiu per desaparèixer la causa que la va motivar. 1 arxiu per desestiment del queixant

### **Exp. : 01/08**

Queixa per la manca de resposta a la seva reclamació per les molèsties i pel perill que representa una tapa de la companyia telefònica que sobresurt de la vorera davant de la porta del seu habitatge.

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

Es demana informació al servei de Manteniment el qual informa que s'han fet diverses requeriments a la companyia telefònica, que no tenien constància que no hagués actuat i que a requeriment de la queixa presentada han tornat a insistir a la companyia, comprovant dies després que s'ha realitzat la reparació de la tapa. Per aquest motiu es procedeix a l'arxiu de l'expedient de queixa per desaparèixer la causa que el va motivar.

### **Exp. : 14/08**

Queixa en relació a la tramitació de dos expedients sancionadors per infraccions en matèria de residus, a l'haver quedat sense resposta les al·legacions presentades.

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

De la informació rebuda en resulta que els dos expedients han seguit tramitacions paral·leles. Es dicta el corresponent decret d'incoació i es fa la proposta de resolució cosa que es notifica degudament al ciutadà, davant la manca d'al·legacions es dicta decret de sanció per import de 300,00 € que també es notifica degudament, al mes de març de 2008 que es dicta un nou decret de sanció en cadascun dels expedients, en els quals acollint els arguments del Sr. D.P.V. es considera autora de les infraccions a l'empresa per la qual treballava, constant l'anul·lació dels dos càrrecs girats.

Per tot això, havent-se atès per l'administració les al·legacions absolutòries del ciutadà durant la tramitació de l'expedient de queixa, aquesta ha deixat de tenir sentit, motiu pel qual es procedeix a arxivar-lo.

### **Exp. : 15/08**

Queixa rebuda per correu electrònic en relació a la substitució de l'arbrat realitzat en un carrer de la ciutat

#### **Extracte de la resolució: ARXIU PER DESESTIMENT DEL QUEIXANT.**

El ciutadà informa que també ha presentat la mateixa queixa a l'Ajuntament motiu pel qual, se l'informa de la necessitat d'haver d'esperar un temps per donar oportunitat que es respongui.



Amb posterioritat s'ha sol·licitat al ciutadà la informació sobre la contesta rebuda i sobre si aquesta s'ha produït, sense que s'hagi fet cap manifestació, motiu pel qual es procedeix a l'arxiu de l'expedient de queixa, per entendre que el seu promotor ha desistit de la seva prossecució.

**Exp. : 39/08**

Queixa en relació a la instal·lació d'un quadre elèctric davant del seu domicili, i per la manca d'informació prèvia al respecte.

**Extracte de la resolució: ESTIMA I RECOMANA.**

El senyor M.V.G. es queixa que aquesta instal·lació s'ha fet sense el seu permís, que no s'han estudiat prou altres emplaçaments i que l'afectaria en cas que volgués fer obres a casa seva, que ha rebut resposta del Conseller Delegat d'Obres, Serveis i Manteniment que, considera inconcreta, i que no se l'ha informat prèviament.

De l'informe del tècnic en resulta que la nova instal·lació es decideix per la necessitat de substituir l'anterior, ja que no complia la normativa, s'ha decidit l'actual emplaçament per motius tècnics, ja que es considera el més adequat.

A la vista que el Conseller Delegat d'Obres, Serveis i Manteniment, ha respost a l'escrit presentat pel ciutadà, no és possible estimar la queixa respecte la tramitació de l'expedient, si bé considerem que el seu contingut podia haver estat més detallat, en els mateixos termes que l'informe del tècnic que ara se'ns ha facilitat, per tal de permetre que el ciutadà pogués assessorar-se jurídicament i valorar les eventuais accions a emprendre.

Igualment considerem que era del tot imprescindible la informació prèvia i detallada al ciutadà afectat de la previsió de fer la instal·lació per tal que pogués fer al·legacions al respecte, ja que la correcta informació als ciutadans és la millor mesura possible per evitar susceptibilitats i desconfiança, essent del tot exigible dins de l'àmbit del dret a una bona administració.

En aquest aspecte s'ha d'estimar la queixa, **RECOMANANT** al Servei de Manteniment i Serveis tingui la màxima cura a informar els ciutadans en aquelles qüestions que els afecten

**Exp. : 67/08**

Queixa en relació a una denúncia per incompliment de l'Ordenança de residus, motiu pel qual es va sol·licitar al Servei de Manteniment i Serveis la informació corresponent que no ha estat remesa fins després de resoldre's l'expedient.

**Extracte de la resolució: DESESTIMA.**

De la informació rebuda en resulta que l'expedient s'inicia amb la denúncia de l'agent d'autoritat, per incompliment de l'Ordenança de residus, en concret per enganxar propaganda inadequadament, amb motiu d'una campanya de publicitat no reglada. La ciutadana presenta al·legacions posant de manifest certes contradiccions entre la normativa municipal i la legislació autonòmica, arguments que l'instructor proposa desestimar, per la qual cosa es dicta un decret sancionador, i s'imposa una multa de 300,00 € resolució contra la qual no es formula recurs.

L'expedient s'ha tramitat correctament, s'han resolt motivadament els arguments continguts en l'escrit d'al·legacions, sense que es pugui entrar a considerar si l'import de la sanció és o no ajustat o proporcionat atès que ve determinat per la norma, en funció de la gravetat dels fets.

Per aquest motiu, no havent-se negat els fets objecte de la denúncia i havent-se tramitat l'expedient administratiu sancionador d'acord amb allò que preveu la normativa vigent, no és possible estimar la queixa de la senyora M.M.E., i per això es procedeix a l'arxiu de l'expedient.

**Exp. : 71/08**

Queixa en relació a la instal·lació a la façana de l'edifici on viu d'un quadre elèctric, del qual ja s'havia queixat a l'Ajuntament en diverses ocasions, sense rebre resposta, motiu pel qual s'ha sol·licitat al Servei de Manteniment l'informe corresponent.

**Extracte de la resolució: DESESTIMA.**

De la informació i documentació rebuda en resulta que el projecte d'instal·lació va ser aprovat pel Ple de l'Ajuntament el 10 de desembre de 2007 i exposat al públic per 30 dies en data 4 de gener de 2008. Igualment, a mitjans de gener es va remetre a tots els veïns (322) cartes informant de l'aprovació del projecte i també a les associacions de veïns de Les Santes-Escorxador, Palau, Mataró Centre, i a la Federació d'Associació de Veïns. Posteriorment es van reiterar les comunicacions escrites coincidint amb l'inici de les obres i es van penjar els corresponents fulls d'informació municipal a la zona.

Per altra banda, s'informa que l'emplaçament obeeix a diverses raons tècniques, donada l'existència de l'emplaçament previ però fent la nova instal·lació en sòl públic, aprofitant la proximitat de l'estació transformadora que està al costat i que el lloc és el centre geogràfic de les línies que alimenta, cosa que permet donar compliment a la normativa tècnica especial.

A la vista de l'objecte de la queixa i de la informació i la documentació facilitada, no detectem cap defecte de tramitació en el projecte i, si bé compremem la inquietud del Sr. G.S.S. per tenir a prop una instal·lació d'aquesta mena, la seva queixa no es pot estimar, perquè la decisió de la seva ubicació ha estat adoptada a través del procediment legalment establert i en base als criteris tècnics informats pels professionals, per la qual cosa s'arxiva l'expedient.

**PUMSA**

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

**Exp. : 79/08**

Es rep per correu electrònic una queixa en relació a que d'acord amb les bases d'adjudicació d'habitatge de promoció pública una persona sola no pot accedir-hi.

**Extracte de la resolució: ARXIU.**

D'acord amb la reglamentació específica d'aquesta Oficina, el Defensor del Ciutadà no pot intervenir quan la queixa no s'ha presentat prèviament a l'Ajuntament de Mataró, però a la vista de l'objecte de la queixa es va decidir demanar informació al servei.

De la informació rebuda en resulta que tot i que a les bases d'adjudicació parlen de dos membres de la unitat familiar, s'accepten sol.licituds d'una sola persona sempre i quan compleixi el requisits de les bases i tingui capacitat per fer front al préstec hipotecari.

Certament a les bases no queda clara aquesta possibilitat, perquè a les condicions d'accés es fa constar que la unitat familiar tindrà com a mínim dos membres.

Per evitar possibles malentesos a la segona remesa de llibret informatius s'han suprimit aquest detall referent a la unitat familiar per tal de deixar obert el ventall de sol.licituds.

Es trasllada la informació al ciutadà i s'arxiva l'expedient.

**SERVEI : BENESTAR SOCIAL**

8 expedients de queixa	4 queixes admeses 3 inicials 1 traslladada al Síndic
resolució queixes admeses	5 arxiu 1 estimada amb una recomanació. 1 tramitada pel Síndic de Greuges 1 traslladada al Síndic de Greuges.

**Exp. : 18/08**

Queixa en relació a l'anul·lació, sense preavís, de l'hora de visita que tenia concertada amb l'Assistent Social

**Extracte de la resolució: ARXIU.**

D'acord amb la reglamentació específica d'aquesta Oficina, el Defensor del Ciutadà no pot intervenir quan la queixa no s'ha presentat prèviament a l'Ajuntament de Mataró. Com que el ciutadà planteja una situació determinada es va decidir demanar informació al servei.

De la informació rebuda en resulta que al servei no els consta ni haver concertat la visita, ni la seva anul·lació. Igualment, s'informa que l'entrevista es va celebrar pocs dies després de que el senyor J.S.A. hagués presentat la queixa.

Certament és estrany que no consti al servei la visita concertada i la posterior anul·lació, ja que el ciutadà presenta una targeta amb la convocatòria escrita a mà. Atès que l'entrevista es va realitzar el dia 13 de març, pocs dies després d'haver registrat la queixa, considerem innecessària la intervenció del Defensor del Ciutadà, motiu pel qual procedim a l'arxiu d'aquest expedient.

**Exp. : 21/08**

Es rep per correu electrònic el 12 de març una queixa en relació a la manca d'atenció per part del Servei de Benestar Social al seu oncle.

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

La senyora D.R.B. exposa que el seu oncle ha sofert una hemiplegia i es depenent de la seva esposa que té un disminució reconeguda del 65%, no tenen fills que els puguin atendre, per la qual cosa es tracta d'un cas urgent. Es queixa de la lentitud dels tràmits i el desfasament existent entre el reconeixement del dret i la prestació del servei reconegut.

Tot i que el Defensor del Ciutadà no té competències directes sobre la matèria i no existir una reclamació prèvia, s'obre expedient de queixa atesa l'especial naturalesa del cas, sol·licitant al Servei de Benestar Social de l'Ajuntament de Mataró, el corresponent informe.

La promotora de la queixa decideix presentar formalment queixa davant el Síndic de Greuges de Catalunya (1349/08). En data 3 d'abril de 2008, la promotora comunica que li ha estat assignada una treballadora social, per la qual s'arxiva l'expedient.

**Exp. : 35/08**

El senyor A.A.P. presenta una queixa, en relació al tracte que li dispensa el President d'un Casal d'Avis.

**Extracte de la resolució: ARXIU.**

Atès que la queixa va ser presentada el mateix dia al registre general de l'Ajuntament, l'expedient de queixa queda pendent de que es produeixi la resposta per part del departament de Benestar Social.

Després de dues reiteracions, en data el servei contesta al ciutadà informant-lo del funcionament del servei d'ordinadors i proposant-li una entrevista personal, que es va celebrar en dies posteriors.

Per aquest motiu, existint resposta del servei i no havent comunicat el promotor de la queixa la persistència de la problemàtica, s'acorda l'arxiu d'aquest expedient, per haver quedat sense fonament.

**Exp. : 47/08**

El senyor A.R.M. exposa la seva queixa en relació a la manca d'ajut per part del Serveis de Benestar Social de l'Ajuntament de Mataró ja que tot i la seva precària situació econòmica, tots els ajuts i beques que ha demanat li són sistemàticament denegades o no rep resposta.

**Extracte de la resolució: ARXIU.**

Tot i que no existeix una reclamació prèvia, s'obre expedient de queixa atesa l'especial naturalesa del cas, i es sol·licita al Servei de Benestar Social de l'Ajuntament de Mataró, el corresponent informe.

El Servei informa que l'any 2006 consta l'última actuació duta a terme i que no s'ha tingut cap més notícia del ciutadà fins ara, proposen data per a una entrevista amb el ciutadà per tal d'aclarir les circumstàncies del cas.

Es remet la informació al promotor de la queixa per tal que es pugi entrevistar amb l'assistenta social que se li assigni i poder exposar la seva situació. Per aquest motiu es procedeix a donar per finalitzada la nostre intervenció.

**Exp. 82/08**

El senyor R.S.D. exposa la seva queixa en relació al retard en la tramitació dels ajuts derivats de la Llei de la dependència respecte a la seva mare la senyora J.D.S. invalida de fa molts anys.

**Extracte de la resolució: ARXIU HAVER DESAPAREGUT EL MOTIU QUE LA VA MOTIVAR.**

Efectuades les corresponents gestions s'informa a la promotora de la necessitat de presentar reclamació prèvia davant el Servei d'Atenció a les Persones de l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials, per tal de poder traslladar després l'expedient al Síndic de Greuges de Catalunya

Posteriorment el promotor de la queixa informa que la resolució ha estat complerta i executada motiu pel qual es procedeix a l'arxiu de l'expedient.

**Exp. 85/08**

La senyora M.H.V. exposa la seva queixa en relació a la tramitació dels ajuts derivats de la Llei de la dependència respecte a la seva mare la senyora V.V.G.

**Extracte de la resolució: ARXIU.**

La promotora de la queixa manifesta no estar d'acord amb l'import reconegut de la prestació econòmica vinculada a residència que se li adjudicat a la seva mare s;obre expedient de queixa i fetes les gestions oportunes s'informa a la senyora M.H.V. que el Defensor del Ciutadà no té competències directes sobre la matèria i de la necessitat de presentar reclamació o recurs de

reposició al Departament d'Acció Social i Ciutadania de la Generalitat de Catalunya, perquè és dicti la resolució definitiva, motiu pel qual es decideix l'arxiu de l'expedient.

#### **Exp. 86/08**

La senyora M.R.R. exposa la seva queixa en relació a la tramitació dels ajuts derivats de la Llei de la dependència respecte a la seva mare la senyora D.R.R.

#### **Extracte de la resolució: TRASLLADADA AL SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA.**

La promotora de la queixa exposa que han demanat la sol·licitud de reconeixement de la situació de dependència i del dret als serveis i prestacions vinculades per la seva mare.

Se li ha reconegut la prestació econòmica vinculada a residència, però que no han percebut cap quantitat, tot i que van haver de renunciar a l'ajuda econòmica reconeguda en concepte de "Suport amb dependència, del programa "Viure en família"

Fetes les corresponents gestions per obtenir informació davant del Servei de Benestar Social de l'Ajuntament de Mataró, sembla ser que l'error radica en el fet que hi ha una altre beneficiària amb el mateix nom però amb DNI diferent, motiu pel qual se li va recomanar efectués la corresponent reclamació escrita davant el Departament d'Acció Social i Ciutadania de la Generalitat, de la qual no ha obtingut resposta, per aquest motiu es decideix el trasllat de la queixa de la senyora M.R.R. al Síndic de Greuges de Catalunya.

#### **Exp. : 90/08**

El senyor A.G.S. com a representant d'una entitat exposa la queixa en relació a la denegació de la subvenció sol·licitada al Servei de Benestar Social, motiu pel qual s'ha sol·licitat a aquest el corresponent informe.

#### **Extracte de la resolució: ESTIMA AMB UNA RECOMANACIÓ.**

De la informació rebuda en resulta que en data 6 de febrer de 2008 la Consellera Delegada de Benestar Social va aprovar les bases reguladores de la concessió de subvencions per a programes de suport en l'àmbit de l'atenció social. L'entitat formula la corresponent sol·licitud, petició que li fou denegada per Decret de 17 de juny per entendre que l'actuació objecte de la subvenció no contemplava ni supliria el serveis de competència municipal, sinó que l'activitat proposada ja la desenvolupa l'Ajuntament dins del marc del Pla d'Accessibilitat de Mataró.

Notificada el 7 de juliol aquesta resolució, no és fins el 5 de setembre que es manifesta disconformitat amb la denegació, considerant el servei que es tracta d'un escrit de comunicació i no pas d'un recurs de reposició extemporani, havent quedat sense resposta.

A la vista de l'objecte de la queixa i de la resposta donada pel servei, resulta que la denegació de la subvenció sol·licitada es ferma perquè la disconformitat fou manifestada més enllà del termini legal per entredre-la recorreguda en reposició, terminis legals que, per seguretat jurídica, han de ser sempre respectats.

Però fora d'aquest àmbit estrictament processal, creiem que encara que hagi estat presentat extemporàniament, l'escrit de comunicació o exposició de l'entitat de data 5 de setembre de 2008 mereix una resposta expressa, ja que és una exigència de l'eficàcia i eficiència que integren el dret a una bona administració del que són titulars tots els ciutadans.

És per aquest motiu que s'estima la queixa i es **RECOMANA** que el Servei de Benestar Social doni expressa resposta a l'escrit de data 5 de setembre de 2008.

## SERVEI : SALUT PÚBLICA I CONSUM

2005 – 1 queixa admesa	1 queixa admesa pendent de resoldre
2008 - 2 expedients de queixa	1 queixa admesa 1 queixa inicial
resolució queixa admesa	1 no tramitada per desestiment 1 arxiu per resposta del servei

### Exp. 17/05

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

Aquest expedient està pendent de resoldre, havent intervingut el Síndic de Greuges de Catalunya que va resoldre una primera queixa el 23 de maig del 2006, relativa al deteriorament de la teulada d'uralita i els riscos per a salut que genera aquest material i, darrerament, amb l'obertura de l'expedient de queixa 3650/2008, sent el seu objecte la manca d'interès de l'Ajuntament per resoldre la qüestió, expedient que s'ha resolt el 9 d'octubre del 2008, informant a la promotora que l'Ajuntament ha optat per fer un seguiment de la situació estructural de les plaques de fibrociment i, segons els resultats actuar en conseqüència, requerint a la propietat perquè presenti un informe de la situació de les plaques emès per empresa autoritzada i en el que es recomanin, si s'escau, les mesures correctores que calgui executar, tot advertint l'Ajuntament de l'execució subsidiària en cas d'incompliment.

### Exp. 09/08

La senyora C.J.T. presenta una queixa per la manca de resposta al seu segon escrit en el qual exposava que el bazar, on havia comprat d'un electrodomèstic que havia sortit defectuós, encara no s'havia posat en contacte amb ella per respondre de la seva queixa, tal com li indicaven des de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.

#### **Extracte de la resolució: ARXIU PER DESESTIMENT.**

Posteriorment la mateixa interessada demana que no se li doni el tràmit corresponent, ja que s'ha solucionat el problema que tenia amb la botiga. Per això s'acorda deixar sense efecte aquest expedient de queixa i procedir al seu arxiu per desestiment de la queixant.

### Exp. 45/08

Queixa en relació al mal estat de conservació d'un solar veí al seu domicili.

#### **Extracte de la resolució: ARXIU PER RESPOSTA DEL SERVEI.**

Es rep per correu electrònic una queixa en relació al mal estat de conservació d'un solar, s'hi detecten rates i altres animals.

D'acord amb la reglamentació específica d'aquesta Oficina, el Defensor del Ciutadà no pot intervenir en aquelles peticions o reclamacions que no s'hagin presentat prèviament a l'Ajuntament de Mataró, però atès la situació exposada es va traslladar la queixa al Servei de Salut Pública.

Posteriorment la senyora S.G.R. informa que ja s'ha procedit a la neteja del solar, motiu pel qual es procedeix a l'arxiu de l'expedient per resposta del servei.

## INSTITUT MUNICIPAL D'EDUCACIÓ

2 expedients de queixa	1 queixa admesa 1 queixa traslladada al Síndic
resolució queixes	1 estimada

### **Exp. : 30/08**

Queixa en relació a la manca de resposta a una sol·licitud d'informació presentada a l'Institut Municipal d'Educació, motiu pel qual s'ha demanat la informació corresponent.

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

Es queixa la senyora E.V.C. que per indicació del l'Institut Municipal d'Educació ha perdut la feina, de professora de reforç contractada a través de la Fundació Pere Tarrés, en base a una denúncia falsa formulada pels pares d'uns alumnes, per la qual cosa demana ser reintegrada al seu lloc de treball, denunciant també l'ús indegut de dades reservades i manca de respecte a la presumpció d'innocència.

En primer lloc hem de centrar l'objecte de l'acció revisora del Defensor del Ciutadà en aquest cas, ja que no és possible cap pronunciament sobre les qüestions laborals de la senyora E.V.C., els motius del cessament, la readmissió, etc., només es pot revisar si hi ha hagut o no resposta per part de l'administració.

De la informació rebuda de l'Institut Municipal d'Educació en resulta que hi ha un conveni amb la Fundació Pere Tarrés per a la realització del reforç escolar als centres educatius de la ciutat, que va ser el director del centre qui va demanar el canvi de monitor en aquest cas i que la substitució la va portar a terme la Fundació Pere Tarrés, optant per no donar resposta a la sol·licitud inicial al no tenir amb la ciutadana cap obligació contractual, ni competència per a resoldre les seves peticions.

Certament, l'Institut Municipal d'Educació no té cap relació d'obligació laboral amb la promotora de la queixa, ja que és la Fundació Pere Tarrés qui ha de resoldre totes les qüestions laborals i respondre les explicacions que aquella demana, però també és cert que no és acceptable que l'administració deixi sense resposta una petició de la ciutadana, ni que sigui per acusar-ne rebut i dirigir-la a l'entitat adequada, ja que creiem que el silenci administratiu no és una bona pràctica.

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

### **Exp. 83/08**

La senyora J.A.C. ha presentat una queixa en relació al tracte que rep el seu fill en un CEIP, a la negativa obtinguda a la seva sol·licitud de canvi de centre escolar al seu fill, i per la manca de resposta per escrit.

Vist les circumstàncies de la queixa 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 deriva aquest expedient.



## INSTITUT MUNICIPAL DE PROMOCIÓ ECONÒMICA

1 expedient de queixa	1 queixa admesa
resolució queixa admesa	1 arxiu

### **Exp. : 17/08**

La senyora M.M.F.T. exposa la seva queixa en relació al tracte incorrecte rebut al ser atesa a l'Institut Municipal de Promoció Econòmica.

### **Extracte de la resolució: ARXIU.**

Es queixa la ciutadana de que li ha estat denegat tot ajut per trobar feina i que la persona que la va atendre la va ofendre i insultar.

Quan l'objecte de la queixa es refereix al tracte dispensat per part d'un funcionari o empleat municipal, la reglamentació de l'Oficina només permet sol·licitar a l'afectat l'informe corresponent, pel que una vegada rebuda aquesta informació, es constata la negativa de la persona afectada d'haver maltractat o insultat a la promotora de la queixa i s'informa de l'atenció prestada.

A la vista de que en la informació rebuda al no detectar-se cap mena d'infracció, es dóna per finalitzada la nostra intervenció i es procedeix a l'arxiu de l'expedient.

## AIGÜES MATARÓ

2007 - 1 expedient de queixa	1 queixa admesa
resolució queixa admesa	1 estimada amb un recordatori.

### **Exp.: 62/07**

En data 23 de juliol de 2007 es va registrar una queixa en relació a la manca de resposta a la seva sol·licitud d'instal·lació d'una font ornamental a la Plaça Santa Anna de Mataró, petició que el registre general va remetre a la companyia d'Aigües de Mataró, S.A. i a la qual es va demanar informació.

### **Extracte de la resolució: ESTIMA RECORDANT DEURES LEGALS.**

La informació sol·licitada no s'ha rebut fins que, a través de la presentació al Ple de l'informe anual de les actuacions del Defensor del ciutadà, es constata que està pendent i consisteix en la carta de resposta que, en data 7 d'octubre de 2008, s'ha enviat al ciutadà per part de la Consellera Delegada de Medi Ambient i Sostenibilitat.

Per això, comprovada la inexistència de resposta expressa al ciutadà, dins d'un termini raonable, procedeix estimar la queixa **RECORDANT** a l'Ajuntament de Mataró l'obligació de donar resposta a totes les peticions del ciutadans defugint del denominat silenci administratiu.

**Exp. : 20/08**

El senyor J.A.S.A. presenta una queixa en relació a la presumpta discriminació de l'alumnat que procedeix d'escoles concertades en l'accés al sector públic.

No sent competent el Defensor del Ciutadà de Mataró en la matèria que planteja el ciutadà, es remet el seu escrit al Síndic de Greuges de Catalunya.

En la seva resposta el Síndic manifesta compartir algunes de les opinions del Sr. J.A.S.A., si bé no troba que s'hagi produït cap actuació irregular per part de l'administració educativa.

Resolta la queixa per part del Síndic, es procedeix al seu arxiu.

**Exp. 29/08**

En data 30 de maig de 2008 la senyora N.L.P. presenta una queixa en relació a la tramitació de l'expedient sancionador incoat per Ferrocarrils de la Generalitat per haver viatjat sense bitllet el dia 2 d'octubre de 2007 imposant-li una sanció de 150,00€

Va presentar al·legacions acompanyades de prova que aquell dia era impossible que viatgés, adjunta comprovant d'assistència sanitària, a més que feia temps li havien sostret la documentació, aporta la denúncia ala Mossos d'Esquadra. Tot i així li desestimen les al·legacions.

Per aquest motiu se li aconsella de traslladar la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya, gestió que es va fer des d'aquesta oficina.

Atès que havia presentat recurs d'alçada calia esperar la resposta la qual s'ha produït estimant el recurs i deixant sense efecte la resolució sancionadora.

**Exp. : 40/08**

En data 26 de maig s'ha registrat la queixa presentada pel senyor A.C.B., en relació a un suposat incorrecte funcionament de l'Administració de Justícia, cosa que excedeix de la competència del Defensor del Ciutadà-

Atesa la insistència del promotor s'efectua diverses gestions davant els registres judicials, constatant que ha presentat dues denúncies pel mateix fet suposadament delictiu, una el dia 3 de maig de 2004 i l'altra el dia 11 d'abril de 2007.

La primera es va arxivar per manca de proves amb l'informe favorable del Ministeri Fiscal, cosa que motiva igualment l'arxiu de la segona.

S'informa al ciutadà de la situació jurídica de les dues denúncies i la impossibilitat de reobrir el primer expedient judicial, sinó es presenten noves proves i se li aconsella que s'assessori jurídicament per mirar si procedeix la corresponent reclamació civil.

Atès el contingut de la queixa, s'arxiva l'expedient per manca de competència.

### **Exp. : 53/08**

El senyor J.A.B. es queixa per la manca d'actuació de la companyia de subministrament d'electricitat, per no haver canviat la palomilla adossada a casa seva, tot i haver-s'hi comprès. Atès el caràcter privat de la qüestió que plantegeu, i al no haver-se se l'informa que pot exercir aquelles accions judicials que consideri oportunes, ja que es en seu jurisdiccional on s'han de resoldre les diferències entre particulars.

Al no ser possible fer cap més actuació es procedeix a l'arxiu de l'expedient.

### **Exp. 55/08**

Es rep per correu la queixa de la senyora P.V.C. en la qual exposa la situació de la seva mare que està operada d'un genoll, de fa una any, ara té molt de dolor a l'altre, que li priva de caminar, suposava que estava en llista d'espera per a l'operació de l'altre genoll, fa la consulta al seu metge i davant la seva sorpresa es constata que no figura en cap llista d'espera, quan ara potser ja caldria la intervenció.

Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró i que a través de l'oficina podria tramitar la seva queixa davant del Síndic de Greuges de Catalunya, però per això cal presentar una reclamació prèvia davant l'Hospital de Mataró o de l'Institut Català de la Salut i esperar la resposta. En el cas de que aquesta no es produeixi dins d'un termini prudencial o el seu contingut sigui poc concret és quan es podrà començar a tramitar la queixa davant del Síndic

### **Exp. 57/08**

La senyora E.F.B. exposa que li han concedit l'ajuda pel lloguer però que per problemes de pressupost no podrà disposar de la quantitat adjudicada.

Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró i que a través de l'oficina podria tramitar la seva queixa davant del Síndic de Greuges de Catalunya, però per això caldria disposar de tota la informació corresponent.

Amb posterioritat s'ha sol·licitat a la ciutadana la informació a que fa referència la seva queixa, sense que s'hagi fet cap manifestació, motiu pel qual es procedeix a l'arxiu de l'expedient de queixa, per entendre que la seva promotora ha desistit de la seva prossecució.

### **Exp. 62/08**

La senyora A.V.B. presenta una queixa en relació a la denegació de la subvenció del Pla Renove d'electrodomèstics a la Generalitat de Catalunya pel canvi de la rentadora i de la nevera, havent tramitat tota la documentació corresponent, però només se li ha ingressat l'import de 80 € que correspon a una de les subvencions sol·licitades.

Ha fet la reclamació corresponent via telefònica a l'Institut Català de l'Energia el qual l'informa que ja s'ha tancat el termini i no té cap possibilitat d'obtenir la segona subvenció.

Vist la documentació que adjunt es comprova que ha fet la petició de dues subvencions però que només consta un únic número de registre (que correspon a la rentadora), motiu pel que només ha rebut la quantitat d'una de les subvencions.

Per la qual cosa no és pot donar curs a la queixa presentada i es procedeix al seu arxiu

## 8.- RESPOSTA ALS SUGGERIMENTS PENDENTS

### ORGANISME DE GESTIÓ TRIBUTÀRIA DE LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA

<b>49/07</b>	S'estima 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 l'inici del període de pagament voluntari, quan el ciutadà ja ha satisfet el recàrrec de constrenyiment, interessos de demora i les costes, cal <b>SUGGERIR</b> a l'Organisme de Gestió Tributaria acordi retornar al ciutadà les quantitats satisfetes per aquests darrers conceptes.	El cap de l'oficina informa que es va retrocedir el procediment a l'inici del període voluntari i es va procedir a la devolució de l'excés pagat.
--------------	--	---

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							acceptat	rebutjat	pendent	
					amb recordatori	amb recomanació	amb suggeriment	amb recordatori	amb recomanació	amb suggeriment	amb recordatori	amb recomanació	amb suggeriment					
<b>Presidència</b>	2										1							
<b>Presidència</b>	<b>2</b>										<b>1</b>							
Ingressos	3	1		1	1						1						1	
Secretaria	2			1							1							
Ogt																	1	
Sib	2			1	1						1						1	
<b>Serveis Centrals i Planificació</b>	<b>7</b>	<b>1</b>		<b>3</b>	<b>2</b>						<b>2</b>	<b>1</b>					<b>3</b>	
Mobilitat	5			3	2		1	1									1	
Polícia Municipal	6			4													2	
Jurídico Administratiu de Via Pública	31	4		2	14		1	13	10				1	1	4	7		3
<b>Via Pública</b>	<b>42</b>	<b>4</b>		<b>9</b>	<b>18</b>		<b>2</b>	<b>14</b>	<b>10</b>		<b>1</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>3</b>			
Habitatge i Llicències Urbanítiques	9	2		3	2		1	1	2				1				1	
Medi Ambient i Sostenibilitat	14			5	2				2				5					
Urbanisme	3			1	2		1	1							1			
PUMSA	1			1														
Manteniment i Serveis	6	1		2	1		1		2									
<b>Serveis Territorials</b>	<b>33</b>	<b>3</b>		<b>6</b>	<b>6</b>		<b>3</b>	<b>2</b>	<b>6</b>		<b>1</b>	<b>5</b>	<b>2</b>				<b>1</b>	
Benestar Social	8		2	5	1													
Salut Pública i Consum,	3	1		1														
Institut Municipal d'Educació	2		1		1													
<b>Serveis Personals</b>	<b>13</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>2</b>													
Impem	1			1														
Aigües Mataró SA	1				1	1												
Varis	7		2	5														
<b>Total</b>	<b>98</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>33</b>	<b>29</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>18</b>	<b>18</b>		<b>2</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>4</b>			

**10 .- EXTRACTE DE LES INTERVENCIONS SENSE EXPEDIENT**

	QUEIXES/CONSULTES	GESTIÓ/ADREÇADA	ACTUACIÓ/INFORMACIÓ	SITUACIÓ
<b>SERVEI : INGRESSOS</b>				
029/08	Ha donat de baixa l'activitat i li continuen cobrant la brossa comercial.		Ha de fer escrit demanant la devolució de l'import pagat justificant la baixa de l'activitat.	Tancat
081/08	Es queixa que no se l'hi ingressarà l'import total de la factura, perquè té un deute pendent que correspon a la sanció per una infracció de trànsit. Un cop descomptat l'import de la sanció s'abonarà la diferència.		Se l'informa el que està establert.	Tancat
129/08	El calendari fiscal va a nom del seu marit que fa anys que és mort.		Caldria actualitzar la titularitat de tots els tributs.	Tancat
133/08	Ha donat de baixa l'activitat i li reclamen l'import de tot l'any de la brossa comercial.		Ha de fer escrit demanant la devolució de l'import pagat justificant la baixa de l'activitat.	Tancat
144/08	No ha rebut la taxa de l'IBI, ara li arriba amb recàrrec.		L'Ajuntament no està obligat a notificar-li cada any. Per evitar aquestes situacions ho podria domiciliar.	Tancat
148/08 536/08	Ha demanat la bonificació de l'import del vehicle quan ha sabut que existia la bonificació també ha sol·licitat la dels anys anteriors i l'Ajuntament li denega.		D'acord amb les Ordenances Fiscals la bonificació s'aplica a partir de quan es sol·licita.	Tancat
172/08	Ha venut el vehicle i se li reclama l'impost corresponent.		L'impost devenga a qui és titular l'1 de gener.	Tancat
234/08	Li cobren l'Impost de Bens Immobles d'un habitatge que ha venut.		Cal fer la reclamació a l'Ajuntament,	Tancat



	QUEIXES/CONSULTES	GESTIÓ/ADREÇADA	ACTUACIÓ/INFORMACIÓ	SITUACIÓ
<b>SERVEI : SECRETARIA</b>				
358/08	El seu fill ha caigut mentre jugava al parc.		Pot fer una reclamació patrimonial.	Tancat
385/08 417/08 542/08	Ha patit una caiguda a la via pública.		Pot fer una reclamació patrimonial.	Tancat
<b>SERVEI : ATENCIÓ CIUTADANA</b>				
018/08	Demana informació per empadronar-se.	Al Servei d'Atenció Ciutadana.		Tancat
225/08	Demana informació sobre la ciutat.	Al Servei d'Atenció Ciutadana.		Tancat
<b>ORGANISME DE GESTIÓ TRIBUTÀRIA DE LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA</b>				
040/08 405/08	Ha rebut la notificació per pagar varis rebuts pendents,		Es pot dirigir a l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació per poder demanar pagament a terminis.	Tancat
281/08	Té l'impost de vehicles pendent de pagament i està en una situació econòmica difícil.		Es pot dirigir a l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació per a poder demanar pagament a terminis.	Tancat
352/08	Ha rebut la notificació d'embargament per unes denúncies de trànsit.		Es pot dirigir a l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació per poder demanar el pagament a terminis.	Tancat

	QUEIXES/CONSULTES	GESTIÓ/ADREÇADA	ACTUACIÓ/INFORMACIÓ	SITUACIÓ
408/08	Té la notificació d'embargament i no ha rebut cap avís de la denúncia.		Pot presentar queixa.	Tancat
423/08	Consulta sobre el pagament d'un rebut.	Organisme de Gestió Tributària.		Tancat
<b>SERVEI : SISTEMES D'INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS</b>				
140/08	Ha empadronat la cuidadora dels seus pares al mateix domicili, en demanar la teleassistència hi consta aquesta persona empadronada, i ara ja no treballa amb ells.		Cal demanar la baixa per inscripció indeguda.	Tancat
<b>SERVEI : MOBILITAT</b>				
064/08	Es queixa de l'ús de la via pública per part dels treballadors d'un supermercat que utilitzen la vorera com a magatzem i pàrquing.		El Servei de Mobilitat informa que a través del Policia de Barri se'ls ha informat de la conveniència de demanar una reserva davant de l'entrada. També s'han donat les ordres oportunes per incrementar la vigilància sobre aquesta situació.	Tancat
142/08	Es queixa de la poca durada d'uns semàfors.		Hauria d'exposar la situació a l'Ajuntament.	Tancat
262/08	Consulta sobre si es poden estacionar camions en una zona determinada.		Per prohibir l'estacionament cal que hi hagi un senyal que ho prohibeixi.	Tancat
369/08	Es queixen per l'augment del temps d'espera que ha de patir l'usuari que avisa un taxi.	Es trasllada al servei.		Tancat

	QUEIXES/CONSULTES	GESTIÓ/ADREÇADA	ACTUACIÓ/INFORMACIÓ	SITUACIÓ
370/08	Es queixa per com s'ha senyalitzat el carril bici en un tram de la ciutat.		Caldria exposar-ho a l'Ajuntament.	Tancat
435/08	Un ciutadà es queixa de les molèsties que ha de suportar per l'excés de trànsit que circula pel carrer on viu.		Caldria exposar la seva queixa a l'Ajuntament, potser caldria plantejar-ho col·lectivament tots el veïns afectats.	Tancat
<b>SERVEI : POLICIA LOCAL</b>				
70	Queixes per denúncies de trànsit.		Pot fer escrit d'al·legació o sol·licitar l'assistència a un curs d'educació viària.	Tancat
009/08 101/08 223/08 236/08 404/08 446/08 449/08	Queixes per denúncies en l'incompliment de l'Ordenança de Civisme.		Pot presentar recurs i després queixa.	Tancat
035/08 047/08 204/08 276/08 436/08 441/08 465/08 533/08 540/08	Queixa pel tracte que ha rebut per part d'un Agent de la Policia Local.		Se l'informa de l'abast i contingut d'aquests expedients.	Tancat
008/08	Ha rebut un decret de tancament de l'activitat de bar, per haver-s'hi detectat substàncies il·legals.		Pot presentar recurs.	Tancat

	QUEIXES/CONSULTES	GESTIÓ/ADREÇADA	ACTUACIÓ/INFORMACIÓ	SITUACIÓ
090/08	Es queixa per la manca d'actuació de la policia quan té problemes amb els veïns.		Servei de Mediació Comunitària.	Tancat
272/08	Es queixen que en una zona determinada la grua retira vehicles que no molesten.		Se l'informa de que la grua pot retirar els vehicle quan hi hagi una infracció.	Tancat
336/08 338/08	Un grup de joves es posen al portal i molesten als veïns.		Cal avisar a la Policia Local.	Tancat
337/08 483/08	Es queixa perquè considera que al seu barri l'actuació de la policia no és suficient.		Potser caldria que els veïns exposessin la situació directament a la policia.	Tancat
492/08	No ha obtingut resposta a les seves al·legacions sobre una denúncia de trànsit.		Està dins de termini.	Tancat
<b>SERVEI : MEDI AMBIENT I SOSTENIBILITAT</b>				
014/08 224/08 290/08 452/08	Queixa per les molèsties de sorolls provinents d'una activitat veïna.		Cal comprovar si té la llicència corresponent, Fer escrit de denúncia per les molèsties que ocasiona i demanar la mesura del nivell de soroll.	Tancat
250/08	Queixa per les molèsties que ocasiona l'activitat de bar situada als baixos de l'edifici.		Cal comprovar si té la llicència corresponent, Fer escrit de denúncia per les molèsties que ocasiona i demanar la mesura del nivell de soroll.	Tancat
271/08	En un edifici en que no han finalitzat las obres hi ha un transformador per poder donar electricitat als veïns, l'hi queda situat davant del seu pis, i ha de suportar les molèsties del soroll i les males olors.		Hauria de fer la denúncia a Llicències.	Tancat

	QUEIXES/CONSULTES	GESTIÓ/ADREÇADA	ACTUACIÓ/INFORMACIÓ	SITUACIÓ
278/08	Queixa per les molèsties que ocasionen els usuaris d'una terrassa de bar.		Hauria de fer escrit a l'Ajuntament per comprovar si disposa de llicència.	Tancat
313/08	Es queixa d'una activitat que diu que no té llicència.		Hauria de fer escrit a l'Ajuntament per comprovar si disposa de llicència.	Tancat
425/08	Exposa que la companyia elèctrica té un transformador situat dins d'una finca i els veïns han de patir les molèsties de soroll.			Tancat
476/08	Ha demanat llicència per exercir una activitat passats més de dos mesos com que no té resposta negativa inicia la inversió per exercir l'activitat, quan va a l'Ajuntament a preguntar li deneguen la llicència.		Caldria parlar amb el tècnic. Pot fer escrit demanant la negativa al projecte per escrit.	Tancat
488/08	Per les molèsties que ocasiona el pàrquing situat sota casa seva.		Hauria de fer escrit a l'Ajuntament per comprovar si disposa de llicència.	Tancat
<b>SERVEI : OBRES</b>				
119/08	Estan reurbanitzant el carrer i no els han avisat, ara no pot treure el vehicle del pàrquing.		Caldria parlar-ho amb l'encarregat de l'obra a fi de que posin algun element que permeti treure el vehicle. Pot dirigir-se al Servei d'Obres.	Tancat
<b>SERVEI : HABITATGE I LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES</b>				
033/08	Han enderrocat la finca veïna i considera que el seu habitatge queda desprotegit.		A informació de llicències de l'Ajuntament a preguntar si compleix amb la normativa. Comentar-ho amb el responsable per tal que realitzin el tancament de la zona.	Tancat

	QUEIXES/CONSULTES	GESTIÓ/ADREÇADA	ACTUACIÓ/INFORMACIÓ	SITUACIÓ
107/08	Es queixa per unes obres que considera il·legals ja que no estaven previstes a la llicència concedida.		Caldria dirigir-se al Servei de Llicències per denunciar el fet.	Tancat
293/08	Es queixa que la construcció d'un pàrquing no compleix amb la normativa vigent.		Caldria dirigir-se al Servei de Llicències per denunciar el fet.	Tancat
372/08 388/07 458/08	Ha comprat un pis i no té la cèdula d'habitabilitat, ja que li manca la llicència de primera ocupació. El promotor no està localitzable.		Caldria exposar la situació a l'Ajuntament, per a veure quines possibilitats hi ha d'obtenir la llicència de primera ocupació.	Tancat
381/08	Demana si pot pujar la paret mitgera que separa el balcó amb el del seu veí.	Al Servei de Llicències.		Tancat
392/08	Exposa la seva preocupació pel risc que representa la grua que ocupa vol del seu pati. Correspon a unes obres veïnes que fa temps que estan aturades, no creu que ningú en faci el control.		El servei informa que la grua passa les revisions corresponents, aquesta en concret es desmuntarà properament.	Tancat
440/08 491/08	Consulta sobre una llicència d'obres.	Al Servei de Llicències		Tancat
<b>SERVEI : MANTENIMENT I SERVEIS</b>				
016/08	Esvoranc a la vorera de davant de casa seva.	Es trasllada al servei.	Se l'informa del telèfon de civisme.	Tancat
104/08	Queixa pel deficient servei de recollida de brossa en una zona de la ciutat que s'ha reurbanitzat recentment.		El servei informa que es van aprofitar les obres de reurbanització de la zona per fer el soterrament dels contenidors i quan properament entraran en servei, funcionarà un nou sistema de recollida i quedarà resolt.	Tancat

	QUEIXES/CONSULTES	GESTIÓ/ADREÇADA	ACTUACIÓ/INFORMACIÓ	SITUACIÓ
126/08 294/08 419/08	Queixa per la manca de neteja al carrer on viu.	Es trasllada al servei. Se l'informa del telèfon de civisme.	.	Tancat
205/08	Es queixa per la instal·lació d'un quadre elèctric davant de la seva façana.		Ha de presentar queixa formal.	Tancat
237/08	Denúncia per l'Ordenança de Residus.		Pot fer recurs.	Tancat
296/08	Demana que es posin tanques a la zona de jocs.		Cal fer la petició a l'Ajuntament.	Tancat
382/08	No està d'acord amb la col·locació d'un transformador davant de la seva façana.		Caldria fer queixa.	Tancat
394/08	Considera que a la zona on viu i manquen contenidors de recollida de brossa.		Cal presentar la petició a l'Ajuntament.	Tancat
406/08	Un pàrquing té humitats causades per les jardineres situades a sobre.		Cal presentar la reclamació a l'Ajuntament.	Tancat
496/08 516/08	Es queixa per les molèsties de les males olors provinents dels contenidors de brossa. Demana que es canviï la situació dels contenidors.		Cal fer la petició a l'Ajuntament.	Tancat
543/08	Se li cobra un rebut d'un nínxol que no és seu.	A Serveis Funeraris.		Tancat

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

**PROHABITATGE :**

070/08	En un edifici amb bigues aluminoses, que ja està apuntalat, s'ha detectat un fuita d'aigua.	S'hauria de dirigir a Prohabitatge per informar-se dels ajuts per a la rehabilitació.	Cal que contactin amb el tècnic.	Tancat
108/08	Consulta sobre la col.locació d'un ascensor a la finca.	S'hauria de dirigir a Prohabitatge per informar-se.		Tancat
371/08 411/08	No s'ha admès la seva petició per accedir a un pis de protecció oficial.		Per poder accedir a un pis de protecció oficial s'han de complir les condicions que estableix la Generalitat.	Tancat

**SERVEI : BENESTAR SOCIAL, SALUT PÚBLICA I CONSUM SERVEI :**

023/08 184/08 249/08 409/08 424/08	Informació sobre els viatges de l'INSERSO	Al Servei de Benestar Social.		Tancat
032/08 173/08 206/08 220/08	Demana informació sobre les ajudes a la gent gran.	A l'Agència de la Gent Gran.		Tancat
052/08 269/08 323/08 462/08 524/08	Demana informació per obtenir el Carnet Blau.	Al Servei de Benestar Social la podran informar, el tràmit l'haurà de fer al Centre Cívic del seu barri.		Tancat



	QUEIXES/CONSULTES	GESTIÓ/ADREÇADA	ACTUACIÓ/INFORMACIÓ	SITUACIÓ
124/08	Demana informació de com obtenir els "Xecs Servei"	Al Servei de Benestar Social.		Tancat
163/08	Vol demanar la teleassistència.	Al Servei de Benestar Social.		Tancat
196/08	Demana informació per a regularitzar la seva situació	Al Centre d'Acollida.		Tancat
253/08	Consulta per poder optar al PIRMI.	Al Servei de Benestar Social.		Tancat
309/08	Demana informació reagrupament familiar.	Al Servei de Benestar Social.		Tancat
420/08	Consulta sobre la pensió no contributiva.	Al Servei de Benestar Social.		Tancat
434/08 510/08 513/08	Pel retard en l'aplicació de la Llei de la dependència.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró. En tot cas es pot traslladar al Síndic de Greuges de Catalunya.	Tancat
<b>SERVEI : BENESTAR SOCIAL, SALUT PÚBLICA I CONSUM SERVEI :</b>				
023/08 184/08 249/08 409/08 424/08	Informació sobre els viatges de l'INSERSO	Al Servei de Benestar Social.		Tancat

	QUEIXES/CONSULTES	GESTIÓ/ADREÇADA	ACTUACIÓ/INFORMACIÓ	SITUACIÓ
032/08 173/08 206/08 220/08	Demana informació sobres les ajudes a la gent gran.	A l'Agència de la Gent Gran.		Tancat
052/08 269/08 323/08 462/08 524/08	Demana informació per obtenir el Carnet Blau.	Al Servei de Benestar Social la podran informar, el tràmit l'haurà de fer al Centre Cívic del seu barri.		Tancat
124/08	Demana informació de com obtenir els "Xecs Servei"	Al Servei de Benestar Social.		Tancat
163/08	Vol demanar la teleassistència.	Al Servei de Benestar Social.		Tancat
196/08	Demana informació per a regularitzar la seva situació	Al Centre d'Acollida.		Tancat
253/08	Consulta per poder optar al PIRMI.	Al Servei de Benestar Social.		Tancat
309/08	Demana informació reagrupament familiar.	Al Servei de Benestar Social.		Tancat
420/08	Consulta sobre la pensió no contributiva.	Al Servei de Benestar Social.		Tancat
434/08 510/08 513/08	Pel retard en l'aplicació de la Llei de la dependència.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró. En tot cas es pot traslladar al Síndic de Greuges de Catalunya.	Tancat

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

SERVEI : OFICINA MUNICIPAL D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR				
002/08 257/08 332/08 415/08 416/08 455/08 467/08 490/08	Compra/reparació vehicle	A l'Oficina Municipal d'Atenció al Consumidor.		Tancat
13	Compra/devolució article.	A l'Oficina Municipal d'Atenció al Consumidor.		Tancat
92	Companyies de telefonia.	A l'Oficina Municipal d'Atenció al Consumidor.		Tancat
27	Lloguer.	A l'Oficina Municipal d'Atenció al Consumidor.		Tancat
013/08 036/08 058/08 150/08 244/08 263/08 288/08 326/08	Companyia asseguradora.	A l'Oficina Municipal d'Atenció al Consumidor.		Tancat

	QUEIXES/CONSULTES	GESTIÓ/ADREÇADA	ACTUACIÓ/INFORMACIÓ	SITUACIÓ
11	Import de la reparació vehicle/TV/electrodomèstic/ instal·lació aire condicionat	A l'Oficina Municipal d'Atenció al Consumidor.		Tancat
021/08 022/08 072/08 213/08 306/08 343/08 344/08 345/08 349/08	Agència de viatges.	A l'Oficina Municipal d'Atenció al Consumidor.		Tancat
043/08 054/08 075/08 089/08 136/08 145/08 170/08 186/08 493/08 534/08	Construcció deficient d'un habitatge nou.	A l'Oficina Municipal d'Atenció al Consumidor.		Tancat
13	Entitat bancària.	A l'Oficina Municipal d'Atenció al Consumidor.		Tancat
062/08 098/08 361/08	Quota/matricula acadèmia.	A l'Oficina Municipal d'Atenció al Consumidor.		Tancat

	QUEIXES/CONSULTES	GESTIÓ/ADREÇADA	ACTUACIÓ/INFORMACIÓ	SITUACIÓ
117/08 149/08 169/08 180/08 212/08 289/08 362/08 366/08 378/08 526/08	Empreses de Serveis ENHER/Gas	A l'Oficina Municipal d'Atenció al Consumidor.		Tancat
131/08 460/08	Perruqueria/estètica.	A l'Oficina Municipal d'Atenció al Consumidor.		Tancat
153/08 342/08	Al banc li han dit que està inclosa en una llista de morosos i no té cap deute pendent.	A l'Oficina Municipal d'Atenció al Consumidor.		Tancat
187/08 457/08	No està satisfeta de com ha quedat la prenda que li han entregat a la tintoreria.	A l'Oficina Municipal d'Atenció al Consumidor.		Tancat
185/08	Companyia aèria.	A l'Oficina Municipal d'Atenció al Consumidor.		Tancat
230/08	No està satisfeta amb la feina del lampista.	A l'Oficina Municipal d'Atenció al Consumidor.		Tancat
286/08 375/08	Una empresa de transports li ha extraviat un paquet.	A l'Oficina Municipal d'Atenció al Consumidor.		Tancat

	QUEIXES/CONSULTES	GESTIÓ/ADREÇADA	ACTUACIÓ/INFORMACIÓ	SITUACIÓ
339/08	Segueix una dieta a través d'un centre de reeducació alimentaria i considera que el personal no està prou qualificat.	A l'Oficina Municipal d'Atenció al Consumidor.		Tancat
350/08	Servei d'hotel	A l'Oficina Municipal d'Atenció al Consumidor.		Tancat
354/08 396/08	Considera que li han cobrat un import excessiu per una revisió del butà i canvi d'uns elements..	A l'Oficina Municipal d'Atenció al Consumidor.		Tancat
426/08 437/08	Compra d'habitatge.	A l'Oficina Municipal d'Atenció al Consumidor.		Tancat
<b>SERVEI : INSTITUT MUNICIPAL D'EDUCACIÓ</b>				
065/08	Estava contractada com educadora a través d'una empresa de serveis i per una falsa denúncia ha perdut la feina.		Hauria de presentar la queixa a l'IME.	Tancat
080/08	Per la manca de resposta al seu escrit en el qual exposava la seva queixa per la informació que l'IME ha facilitat, cosa que ha comportat que perdés la feina de mestre		Cal esperar un temps. En tot cas si no li donen resposta s'obrirà un expedient de queixa.	Tancat
207/08	Treballa de mestre i no li han renovat el contracte.	Fer queixa a l'IME.		Tancat
239/08	Queixa per com es fa l'adjudicació de les places als casals d'estiu.	Fer queixa a l'IME.		Tancat

	QUEIXES/CONSULTES	GESTIÓ/ADREÇADA	ACTUACIÓ/INFORMACIÓ	SITUACIÓ
283/08	Per un informe que esta treballant ha demanat unes dades a l'Ime i encara no ha rebut cap resposta.		Caldria esperar per tal de que contestin. En tot cas si es demora molt es podria obrir un expedient de queixa.	Tancat
314/08	Per una errada no se li ha adjudicat cap de les opcions triades per escollir l'escola del seu fill.			Tancat
<b>INSTITUT MUNICIPAL DE PROMOCIÓ ECONÒMICA :</b>				
521/08	No l'han escollit per a un curs de paleta a l'IMPEM.		Caldria presentar una queixa formal.	Tancat
<b>AIGÜES DE MATARÓ SA.</b>				
051/08 165/08 414/08 494/08	Pel cànon de l'aigua que ha de pagar a partir d'uns m3 determinats que sobrepassen els que realment consumeix.		S'aplica d'acord amb la Llei a compte de l'Agència Catalana de l'Aigua. Podria traslladar la seva queixa al Síndic de Greuges de Catalunya.	Tancat
066/08	Arran d'unes obres al carrer li entra aigua del clavegueram a casa seva.		Caldria assessorar-se amb un tècnic i fer la reclamació a la Companyia d'Aigües.	Tancat
<b>SERVEI : MATARÓ BUS</b>				
287/08	Es queixa de l'actitud d'un conductor de l'autobús,		Caldria presentar la queixa a Mataró Bus.	Tancat

	QUEIXES/CONSULTES	GESTIÓ/ADREÇADA	ACTUACIÓ/INFORMACIÓ	SITUACIÓ
<b>DIVERSOS</b>				
003/08	S'ha trobat la façana pintada amb grafitis.		És el propietari qui ha de fer la neteja de la façana.	Tancat
005/08	Demana informació per donar-se d'alta d'autònom.	S'ha de dirigir a la Seguretat Social.		Tancat
14	Consulta sobre un tema jurídic.	Servei d'Orientació Jurídica.	Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró. Caldria assessorar-se amb un advocat.	Tancat
015/08 068/08 092/08 152/08 329/08 506/08 531/08	Consulta sobre un tema laboral.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró. Caldria assessorar-se amb un advocat laboralista.	Tancat
024/08	Demana on pot obtenir els fulls de reclamació per la seva activitat.		Els facilita la Generalitat. Els pot obtenir a través de la seva pàgina web.	Tancat
025/08	Demana on pot obtenir el certificat d'últimes voluntats.		Se li faciliten les dades de la Gerència Territorial del Ministeri de Justícia.	Tancat
027/08	Té un embarg per part de l'Agència Tributària.		Podria sol·licitar el pagament a terminis a la mateixa Delegació d'Hisenda.	Tancat



	QUEIXES/CONSULTES	GESTIÓ/ADREÇADA	ACTUACIÓ/INFORMACIÓ	SITUACIÓ
031/08	Com a conseqüència d'una negligència mèdica i per poder solucionar el seu problema de salut, ha hagut de dirigir-se a la medicina privada. Vol denunciar-ho.		Li caldria assessorar-se amb un advocat, ja que es tracta d'una qüestió penal.	Tancat
037/08 061/08 243/08 454/08 459/08 487/08	Està buscant feina.		Se l'informa del canals que pot fer servir.	Tancat
042/08	L'Agència Tributària li reclama un pagament.		Podria sol·licitar el pagament a terminis a la mateixa Delegació d'Hisenda.	Tancat
045/08 292/08 445/08	Es queixa per l'actuació dels Mossos d'Esquadra.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró. En tot cas es podria traslladar la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya.	Tancat
049/08	Consulta sobre què hauria de fer davant d'un possible robatori.	Hauria de presentar la denúncia davant dels Mossos d'Esquadra.		Tancat
053/08	Han retingut un amic seu perquè entrava il·legalment al país.		L'expedient d'expulsió està regulat i sempre hi intervé un advocat defensor.	Tancat
056/08	Ha tingut 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
067/08	Ha comprat uns terrenys i sembla ser que no té els m2 que diu l'escriptura.		Cal saber exactament la superfície de la propietat, per això caldria que un tècnic fes la medició del terreny.	Tancat

	QUEIXES/CONSULTES	GESTIÓ/ADREÇADA	ACTUACIÓ/INFORMACIÓ	SITUACIÓ
076/08	L'empresa on treballa ha presentat un ERO. No està conforme amb l'acord que l'empresa ha signat amb els treballadors.		Caldria consultar-ho a un advocat.	Tancat
077/08	No està satisfeta amb la tramitació que li ha fet el gestor.		Podria presentar una queixa al col·legi Oficial de Gestors i Administradors de Catalunya.	Tancat
086/08	Té bitllet nominal i la màquina no funcionava per la qual cosa no va poder validar el bitllet. L'han sancionada per viatjar sense pagar.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró. En tot cas es podria recorre la sanció.	Tancat
087/08	Els pares d'una escola d'un altre municipi es queixen del preu del transport escolar.		Se'ls l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró. Podrien presentar la queixa al Síndic de Greuges. Se li donen les dades.	Tancat
091/08	Un carretó del supermercat que estava fora del recinte ha topat amb al seu vehicle, causant-li desperfectes. L'empresa no se'n fa càrrec.		Ha de fer reclamació a l'empresa, per no haver pres mesures per evitar que els carretons surtin del recinte. Defensa jurídica de la pòlissa del cotxe,	Tancat
094/08 161/08 251/08 256/08 295/08 330/08 451/08 474/08	Queixa per molèsties del veïns.	Es pot dirigir al Servei de Mediació Comunitària. Se li donen les dades.		Tancat
103/08	Un vehicle ha xocat contra el seu.		Cal fer la notificació pertinent a la companyia asseguradora.	Tancat
130/08	En fer la rehabilitació de la façana s'han trencat unes rajoles del seu balcó, n'hi posen de noves però no són iguals que les originals. No li volen canviar la totalitat de les rajoles.		Consultar pòlissa assegurança llar. Consultar advocat.	Tancat

	QUEIXES/CONSULTES	GESTIÓ/ADREÇADA	ACTUACIÓ/INFORMACIÓ	SITUACIÓ
138/08	Al sortir d'una oficina s'ha donat un cop amb la porta provocant-li la ruptura de l'os nassal.		Hauria de fer reclamació per via amistosa o judicial. Si l'assegurança de la llar contempla l'assistència jurídica pot disposar d'advocat.	Tancat
154/08	L'usuari d'un pàrquing planteja problemes a la comunitat.	Servei de Mediació Comunitària.		Tancat
158/08	El metge no li fa el volant per a practicar una ressonància magnètica al seu fill.		Hauria de parlar amb Inspecció mèdica.	Tancat
162/08	El banc li denega un crèdit perquè surt al llistat de morosos el seu núm. de DNI a nom d'una altra persona.		La Policia Nacional pot aclarir quin núm. de DNI li correspon.	Tancat
164/08	Demana on pot obtenir fulls de reclamació.		A la pàgina web de la Generalitat.	Tancat
171/08	Ha pagat una quantitat de diners per tal de poder obtenir un contracte de treball, ara no li fan. Es considera estafat.		Denúncia al Mossos d'Esquadra.	Tancat
179/08	No està d'acord amb el que consta en el certificat de defunció del seu germà.		Comparèixer al jutjat per demanar còpia de l'autòpsia.	Tancat
181/08	Molèsties dels veïns que viuen amuntegats en un pis de l'edifici, causant molèsties de soroll i brutícia.	Servei de Mediació Comunitària.	Comunicar-ho al propietari de l'habitatge.	Tancat
191/08 226/08	Demana on pot obtenir les dades d'una empresa.		Por dirigir-se al Registre Mercantil.	Tancat
209/08	S'ha de reparar el terrat, i com a element comunitari la despesa de la reparació afecta tots els veïns. Alguns no hi estan d'acord.	Servei de Mediació Comunitària.		Tancat

	QUEIXES/CONSULTES	GESTIÓ/ADREÇADA	ACTUACIÓ/INFORMACIÓ	SITUACIÓ
210/08	És propietari d'una finca i la té llogada.	A la Cambra de la Propietat.		Tancat
211/08	És un ciutadà d'un altre municipi, que viu de rellogat i ara no li renoven el contracte.	A l'Assistentia Social del seu municipi.		Tancat
214/08	Es queixa per l'actuació d'un notari.		Pot presentar la queixa al _Col·legi de Notaris de Catalunya.	Tancat
221/08 266/08	Consulta sobre l'import de la quota que ha de pagar a la comunitat.		És la mateixa comunitat qui determina l'import.	Tancat
222/08	Li han comunicat que ha rebut un premi, per recollir-lo ha d'anar a un centre comercial		Si ho considera una estafa pot denunciar-ho al Mossos d'esquadra.	Tancat
228/08	Ha patit un robatori dins del pàrquing.		Ha de presentar denúncia al Mossos d'Esquadra.	Tancat
231/08	Hisenda no li retorna l'import total de la renda. Li reté una quantitat per unes sancions de trànsit d'un vehicle del qual ja no és el titular.		Haurà de fer reclamació a Trànsit i a l'Agència Tributària.	Tancat
235/08	Consulta urbanística sobre un terreny d'un altre municipi.		A l'Ajuntament corresponent.	Tancat
241/08	Ha tingut un accident i ho atribueix a un defecte de fabricació del vehicle.		Pot fer denúncia.	Tancat
242/08	El propietari de la finca veïna no manté la parcel·la en les condicions que caldria i creu que pot ser un perill que pot provocar incendis.		Caldria comentar-ho amb el president de la urbanització.	Tancat

	QUEIXES/CONSULTES	GESTIÓ/ADREÇADA	ACTUACIÓ/INFORMACIÓ	SITUACIÓ
245/08	Li han desestimat la seva petició d'incapacitat laboral.	Servei d'Orientació Jurídica.	Hauria de fer recurs. Caldria advocat.	Tancat
246/08	La Generalitat li ha concedit l'ajut pel lloguer, però no el cobrarà perquè s'ha esgotat el pressupost.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró. Podrien presentar la queixa al Síndic de Greuges. Se li donen les dades.	Tancat
258/08 379/08	Consulta sobre el lloguer, essent d'un altre municipi.	A la Generalitat 012		Tancat
263/08	A les Oficines de l'INEM no disposen de serveis sanitaris per a la gent que s'espera.		Caldria fer una queixa directament a l'INEM.	Tancat
265/08 285/08	Per un assumpte familiar referit a una herència.		Caldria fer la consulta a un advocat.	Tancat
273/08 331/08	Ha rebut notificació d'una sanció de trànsit d'un altre municipi.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró. Pot fer al·legacions.	Tancat
282/08	A l'escala han col·locat un ascensor, el veí està d'acord però no participa en la despesa.	Servei de Mediació Comunitària.		Tancat
305/08	No està satisfet amb l'actuació del seu advocat.		Pot fer denúncia al Col·legi d'Advocats.	Tancat
316/08	Patent duplicada.	Pot fer queixa al Registre de patents.		Tancat
325/08	El metge no li fa la baixa laboral.	Dirigir-se a Inspecció Mèdica.		Tancat

	QUEIXES/CONSULTES	GESTIÓ/ADREÇADA	ACTUACIÓ/INFORMACIÓ	SITUACIÓ
327/08	Des d'un altre municipi exposen les molèsties que causa la instal·lació d'aire condicionat del veí.		Hauria de consultar les ordenances de l'Ajuntament corresponent.	Tancat
328/08	En declarar els ingressos provinents de dues feines a temps parcial, la declaració de renda li surt positiva, quan si tingues el mateixos ingressos provinents d'una única feina li sortiria positiva.		La declaració de renda es fa d'acord amb la Llei. Podria presentar queixa al Defensor del Pueblo.	Tancat
335/08	Ha comprat un vehicle, no té la factura corresponent i ara no el pot matricular.		Cal que es dirigeixi a Trànsit.	Tancat
346/08	Es queixa pel tracte rebut a l'Hospital.		Hauria de fer la queixa a l'Atenció a l'usuari.	Tancat
347/08	Durant la festa major que es celebra en una altra comunitat autònoma ha patit un accident.		Hauria de fer la reclamació patrimonial al municipi corresponent.	Tancat
360/08	L'han denunciat per maltractaments, és una denúncia falsa i el judici encara no s'ha celebrat, això li està causant un perjudici.		Instància al deganat.	Tancat
374/08	Sobre la legalitat d'un curs que imparteix una acadèmia.	S'hauria de dirigir al Departament d'Ensenyament de la Generalitat-		Tancat
383/08 444/08	Està cobrant de l'INEM en espera que es celebri el judici i pugui cobrar la prestació de l'atur, i llavors és quan haurà de retornar el que ha anat cobrant.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró. Pot fer recurs.	Tancat
390/08	És queixa pel tracte rebut en la seva estada a l'Hospital de Mataró.		Cal fer queixa al Servei d'Atenció a l'usuari.	Tancat

	QUEIXES/CONSULTES	GESTIÓ/ADREÇADA	ACTUACIÓ/INFORMACIÓ	SITUACIÓ
401/08	Al rentar els pantalons se li ha malmès la targeta T-60, RENFE no n'hi dona una altra.		Reclamar a RENFE.	Tancat
402/08	Un veí vol posar una aparell a l'antena comunitària.		Cal l'autorització de la comunitat.	Tancat
413/08	Conflictes amb el veí per la instal·lació d'una caixa de llum a la façana.	Servei de Mediació Comunitària		Tancat
438/08	Es queixa pel tracte que ha rebut en una visita al metge.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró. Pot presentar la queixa a l'ICASS.	Tancat
439/08	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
443/08	Demana informació sobre la normativa per a la instal·lació d'un ascensor en una comunitat de veïns.	A la Cambra de la Propietat.		Tancat
456/08	Mitjançant el Registre Civil de Mataró ha iniciat uns tràmits al Registre Civil de Madrid Han transcorregut més de cinc mesos i no en té cap notícia.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà i se li donen les dades del Registre Civil de Madrid	Tancat
461/08	Vol queixar-se del que considera una negligència mèdica.		Al Col·legi de Metges.	Tancat
463/08	La Seguretat Social li denega la prestació de viduïtat.		Hauria de presentar recurs.	Tancat

	QUEIXES/CONSULTES	GESTIÓ/ADREÇADA	ACTUACIÓ/INFORMACIÓ	SITUACIÓ
469/08	No està d'acord amb una sentència.		El seu advocat hauria de fer recurs.	Tancat
472/08	Es queixa que pel fet de treballar a dos llocs ha de fer declaració de renda i li surt positiva, quan amb els mateixos ingressos en un sol lloc de treball no li sortiria.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà. Caldria traslladar la queixa al Defensor del Pueblo. Se li donen les dades.	Tancat
473/08	Considera que a la residència on està ingressada la seva mare, no donen un tracte prou correcte als usuaris.		Hauria de presentar queixa a la Generalitat.	Tancat
502/08	No ha demanat la beca de menjador dins de termini i ara no li concedeixen.		Que ho consulti a través del Consell Comarcal.	Tancat
503/08	Des d'un altre municipi es queixen de la proliferació de rates.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà. Caldria exposar la queixa a l'Ajuntament corresponent. En tot cas podria anar al Síndic de Greuges.	Tancat
505/08	Ha tingut una caiguda a la via pública d'un altre municipi, amb resultat de llesions.		Pot fer reclamació patrimonial a l'Ajuntament corresponent.	Tancat
509/08	És titular d'una plaça de pàrquing i la persona a qui la té llogada fa dos mesos que no paga.		A través d'un burofax pot comunicar-li la rescissió del contracte. Per tramitar el desnonament haurà d'anar al jutjat.	Tancat
515/08	Consulta sobre una sanció per incompliment de l'ordenança de residus d'un altre municipi		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà. Pot fer recurs	Tancat



	<b>QUEIXES/CONSULTES</b>	<b>GESTIÓ/ADREÇADA</b>	<b>ACTUACIÓ/INFORMACIÓ</b>	<b>SITUACIÓ</b>
520/08	Demana quan de temps pot esperar la resposta a una petició a l'Ajuntament.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà. No hi ha un termini concret per a donar resposta a les peticions dels ciutadans però caldria esperar un termini de dos mesos, en tot cas podria presentar queixa al Síndic de Greuges.	Tancat
522/08	El propietari no vol instal·lar l'aigua directa a cada llogater, encara que ells es fessin càrrec de la despesa	Servei de Mediació Comunitària.		Tancat
528/08	Han donat la paga i senyal d'una plaça de pàrquing. L'obra està parada i no s'acabarà dins del termini fixat. No sap si l'empresa ha fet fallida.		Assessorar-se amb un advocat, pot consultar el registre mercantil.	Tancat