

♦

O F I C I N A

DEL DEFENSOR

DEL CIUTADÀ

DE MATARÓ

♦

♦

INFORME ANUAL / 2009

♦

ÍNDEX

1.- PRESENTACIÓ	2
2.- ACTIVITAT DE L'OFICINA DURANT L'ANY 2008	5
3.- ALTRES ACTIVITATS DEL DEFENSOR	11
4.- FÒRUM DE SÍNDICS I DEFENSORS LOCALS	13
5 - RELACIONS AMB EL SÍNDIC	14
6 - CONCLUSIONS	15
7.- EXTRACTE DE LES RESOLUCIONS PER SERVEIS	16
8.- RESPOSTA ALS SUGGERIMENTS PENDENTS	66
9.- CLASSIFICACIÓ DELS EXPEDIENTS	69
10.- EXTRACTE DE LES INTERVENCIONS SENSE EXPEDIENT	70

1.- PRESENTACIÓ

Aquesta memòria es la darrera del segon mandat d'aquest Defensor i la seva finalitat es posar de manifest, com cada any, quina ha estat l'activitat de l'Oficina, les queixes presentades i a que es refereixen, per poder facilitar dades suficients per a valorar l'activitat administrativa que ha estat revisada, exposant-ho amb una comparativa respecte dels anys immediatament anteriors.

En els darrers anys, sempre que hem tingut ocasió, al presentar aquest informe, en tots els actes, xerrades i programes en els que s'ha intervingut, hem intentat anar fent pedagogia del que és i què representa el dret a la bona administració, donant a conèixer el seu contingut i explicant la seva filosofia i fonamentació, sobre tot a partir del moment en què l'Estatut de Catalunya l'acull com a norma escrita.

Però aquest any 2009, crec que s'ha donat un salt qualitatiu molt important, per dos motius. Per una banda, perquè el dret a la bona administració s'ha materialitzat en el "CODI DE BONES PRÀCTIQUES ADMINISTRATIVES" publicat pel Síndic de Greuges de Catalunya i, d'una altra, perquè ja disposem del "PRIMER RECURS D'INFORMES DELS SÍNDICS, SÍNDIQUES, DEFENSORS I DEFENSORES LOCALS DE CATALUNYA", referit al conjunt de les actuacions de cadascun durant l'any 2.008, les darreres publicades per tots els Síndics locals catalans.

El Codi publicat parteix del "Codi de Bona Conducta Administrativa" del Parlament Europeu, dirigit a les institucions i òrgans de l'Unió Europea amb la voluntat de concretar el dret a la bona administració establert en la Carta de Drets Fonamentals del propi àmbit.

Va ser el Defensor del Poble Europeu qui va formular la primera proposta, tenint en compte els principis de dret administratiu europeus continguts en les decisions del Tribunal de Justícia i inspirant-se en el dret dels diferents Estats membres.

En el nostre àmbit territorial, ha estat el Síndic de Greuges de Catalunya qui pren la iniciativa i proposa un codi que es basa en aquell primer, però hi incorpora altres principis, dirigint-los a les administracions públiques catalanes per tal de fer efectiu el dret a la bona administració i on el principi de legalitat és la norma essencial o element vertebrador.

La formulació que conté dels principis derivats del dret a la bona administració és genèrica, però es completen amb el detall d'un conjunt de bones pràctiques, establertes i derivades a partir de les resolucions de la pròpia Sindicatura al llarg de la seva història.

Els destinataris del Codi i de la recopilació de bones pràctiques són totes les administracions públiques catalanes i les entitats que en depenen, i també s'adreça als ciutadans, a aquells que entren en contacte amb aquestes administracions, informant-los

dels principis que les administracions públiques han de complir perquè quan s'hi relacionin ho facin respectant el dret a la bona administració.

Els principis derivats i que conformen el dret a la bona administració es refereixen a la igualtat i no discriminació en el tracte, proporcionalitat en les decisions, absència d'abús de poder, imparcialitat, independència i objectivitat en les actuacions, claredat, assessorament i respecte de les expectatives legítimes, cortesia i bon tracte, obligació de respondre expressament, respecte dels drets lingüístics, acusament de recepció i indicació o remissió a l'administració competent, dret a ser escoltat, a resoldre en terminis raonables, deure de motivació clara i comprensible, de notificació, de protegir dades personals, de permetre l'accés a la informació actuant amb publicació i transparència, dret a la reparació i dret de participació.

Les bones practiques s'estableixen respecte de cadascun dels drets i deures exposats, com per exemple,

Respecte l'abús de dret, considera que l'aplicació per part de l'administració de la presumpció de veracitat de les denúncies efectuades per funcionaris competents no pot servir per desestimar sistemàticament les proves que aporten els denunciats, tenint l'administració l'obligació d'aportar les proves addicionals que raonablement pugui obtenir.

Igualment, pel que fa a l'obligació d'imparcialitat, estableix que la presumpció de veracitat abasta els fets objectius susceptibles de percepció directa del funcionari i els que s'acreditin amb d'altres mitjans de prova i que es consignin en l'acta i, entén que en el marc del procediment administratiu sancionador perquè la denúncia esdevingui prova, cal que les dades que incorpora hagin estat percebudes realment, objectivament i directament pel funcionari.

Un cas paradigmàtic és el referit al deure de respondre expressament, ja que tot i que aquesta obligació està recollida en la normativa vigent i malgrat les constants recomanacions dels Síndics recordant aquest deure, no es compleix reiteradament.

Aquesta obligació abasta també els casos en que la resolució ja és ferma i, fins i tot aquells en la petició inicial sigui incoherent o l'òrgan no tingui competència per resoldre-la, perquè es considera que encara que el silenci administratiu permet a l'interessat accedir a la via judicial, és contrari a la bona pràctica administrativa.

També quan es parla del deure de respostes expressives, estableix l'obligació que aquestes siguin raonades, intel·ligibles i congruents amb les peticions o al·legacions formulades, ja que el contrari genera indefensió i inseguretat jurídica, fugint de redaccions estandarditzades.

Quan el Codi fixa el que es considera bones pràctiques en l'àmbit del dret a obtenir resolució en un termini raonable, considera que quan l'incompliment d'un acte administratiu per part d'un particular causa un perjudici a un tercer, l'opció entre l'execució subsidiària i la multa coercitiva, s'ha de resoldre a favor de la primera alternativa, sempre que sigui possible, per garantir-ne una execució més ràpida i assolir així la finalitat perseguida per l'acte amb més celeritat i evitar o reduir aquell perjudici.

També són rellevants les bones pràctiques considerades en relació al deure de motivació de les resolucions administratives, exigint l'utilització d'un llenguatge entenedor, superant els formats enunciatius dels motius de fet i de dret, resolent de forma detallada i precisa les raons en que es basa la decisió, utilitzant fonaments racionals, ponderats, objectius i imparcials i, optant sempre, d'entre les opcions possibles, la que millor s'ajusta a l'interès general, valorant també les alternatives proposades.

I com a darrer exemple, en l'àmbit de les notificacions, s'entén en el Codi que l'administració ha d'emprar mecanismes adequats que permetin acreditar que la persona destinatària coneix l'acte i està informada de com exercir el seu dret de defensa i, abans de recórrer a la notificació edictal, l'administració ha d'esgotar totes les modalitats de notificació personal possibles, accedint al padró municipal d'habitants o a l'Institut Nacional d'Estadística per disposar del domicili més actualitzat possible.

El segon instrument a que fèiem referència és la publicació per part del Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya, del primer recull conjunt, referit a l'exercici 2.008.

El més destacable d'aquesta estadística conjunta és que es constata el fet de que el 54% dels habitants de Catalunya resideix en poblacions que tenen Síndic Municipal designat i que dels 10 municipis amb més habitants, tant sols un no disposa de Síndic.

Per altra banda, la tipologia de les queixes és molt similar en totes les sindicatures locals, referint-se majoritàriament a circulació i aparcaments, urbanisme i disciplina urbanística, medi ambient, serveis socials, manteniment de la via pública, impostos, taxes i rebuts i seguretat ciutadana, per acabar amb les referides a transport públic, cultura i educació, habitatge, procediment administratiu o atenció al ciutadà.

Mataró, abril 2010

2.- ACTIVITAT DE L'OFICINA DURANT L'ANY 2009

Els següents quadres estadístics posen de manifest la tasca desenvolupada per l'Oficina durant l'any 2009. El nombre d'intervencions totals ha augmentat lleugerament a les de l'any anterior, al voltant del 5%.

Intervencions	any 2005	%	any 2006	%	any 2007	%	any 2008	%	any 2009	%
correu	4	0,48	4	0,46	2	0,24	1	0,13	2	0,25
e-mail	68	8,15	86	9,98	74	9,05	76	9,82	100	12,45
fax	2	0,24	1	0,12	3	0,37	1	0,13	3	0,37
presencial	620	74,58	643	74,59	643	78,61	580	74,94	613	76,34
telèfon	136	16,31	128	14,85	95	11,61	115	14,86	85	10,59
d'ofici	2	0,24	0	0	1	0,12	1	0,13	0	0
Total	832		862		818		774		803	

Atenent el motiu que origina la intervenció, es manté aproximadament 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 2005	%	any 2006	%	any 2007	%	any 2008	%	any 2009	%
consultes expedient presentació queixa	171	20,55	172	19,95	136	16,73	135	17,44	157	19,55
consultes/queixes sobre serveis de l'Ajuntament	432	51,92	453	52,55	450	55,01	424	55,01	426	54,78
temes diversos	126	15,14	143	16,59	148	18,09	121	15,63	134	16,69
expedients de queixa	103	12,38	94	10,90	84	10,15	94	12,14	86	10,71
Total	832		862		818		774		803	

Es manté també la forma utilitzada per a la presentació de les queixes, dominant primordialment la tramitació presencial.

Recepció queixes	any 2005	%	any 2006	%	any 2007	%	any 2008	%	any 2009	%
correu	3	2,91	2	2,13	4	4,82	4	4,26	3	3,49
e-mail	15	14,56	16	17,02	23	27,71	19	20,21	13	15,12
fax	3	2,91	0	0	5	6,02	0	0	5	5,81
presencial	79	76,7	76	80,85	49	59,04	67	71,28	63	73,26
telèfon	1	0,97	0	0	0	0	3	3,19	2	2,33
d'ofici	2	1,94	0	0	2	2,41	1	1,06	0	0
Total	103		94		83		94		86	

Les intervencions que no han donat lloc a un expedient de queixa, relacionades detalladament a partir de la pàgina 70, s'exposen, classificades per temàtiques, en el següent quadre.

Queixes/consultes que no han generat expedient						
	2004	2005	2006	2007	2008	2009
participació ciutadana	1	0	0	1	11	2
impostos i taxes	11	12	13	8	4	9
cadastre	0	0	0	0	0	2
embarg	3	5	4	2	0	0
arxiu municipal	1	0	0	0	0	0
reclamació patrimonial	6	6	8	9	4	7
atenció al ciutadà	2	2	7	6	2	4
sib	0	0	1	0	1	0
recursos humans	0	3	1	2	0	2
denúncies trànsit i altres	62	55	53	67	79	50
actuació policia local	6	11	11	6	15	9
inseguretat a la via pública	1	2	5	4	0	3
gintra	0	0	0	0	0	1
molèsties activitats/licències	37	37	34	19	11	7
antenes telefonia mòbil	0	0	2	3	0	0
licències urbanístiques	0	0	0	0	10	7
elements urbans i senyalització	11	15	17	9	7	4
urbanisme	3	2	3	2	0	1
obres i manteniment via pública	22	8	10	7	5	6
reidus i neteja	13	12	12	10	9	0
cementiri	5	0	1	3	0	0
serveis socials/llei dependència	6	16	15	18	23	38
salut pública i consum	157	220	230	245	223	246
animals	11	9	1	7	3	8
carnet blau	6	2	0	0	0	0
procediment	0	0	0	0	0	0
institut municipal d'educació	1	2	8	6	6	8
patronat municipal d'esports	0	1	2	2	0	0
patronat municipal de cultura	0	0	2	2	0	1
impem	0	2	3	0	1	1
cia d'aigua	5	7	2	5	5	4
transport públic	3	1	0	1	1	1
habitatge	2	2	7	6	4	5
temes jurídics	22	13	12	16	21	14
veïns	24	24	21	26	18	23
altres administracions	22	25	31	34	32	51
diversos	41	64	79	72	50	46
Total	484	558	596	598	545	560

S'han obert 8 expedients de queixa menys i d'aquestes quasi un 84 % han estat admeses, un 11% han estat remeses al Síndic, el que confirma el bon funcionament del conveni vigent i només un 5 % no han estat finalment admeses a tràmit.

Queixes admeses/no admeses	any 2005	%	any 2006	%	any 2007	%	any 2008	%	any 2009	%
admeses	77	74,76	64	68,09	64	77,11	75	79,79	72	83,72
no admeses	21	20,93	24	25,53	12	14,46	11	11,7	5	5,81
tramitada síndic	3	2,91	6	6,38	5	6,02	7	7,45	9	10,47
d'ofici	2	1,94	0	0	2	2,41	1	1,06	0	0
Total	103		94		83		94		86	

Segons la procedència, majoritàriament són de veïns de l'Eixample i quasi un 14 % de Cirera.

Queixes per barris	any 2005	%	any 2006	%	any 2007	%	any 2008	%	any 2009	%
Centre	4	3,88	5	5,32	3	3,61	6	6,38	1	1,16
Eixample	31	30,1	39	41,49	30	36,14	38	40,43	36	41,86
Palau-Escorxador	0	0	6	6,38	0	0	1	1,06	3	3,49
Rocafonda	5	4,85	5	5,32	10	12,05	4	4,26	2	2,33
Vista Alegre	4	3,88	2	2,13	2	2,41	7	7,45	6	6,98
Molins-Torner	7	6,8	3	3,16	4	4,82	0	0	2	2,33
Cirera	10	9,71	6	6,38	4	4,82	6	6,38	12	13,95
La Llàntia	2	1,94	0	0	2	2,41	1	1,06	0	0
Cerdanyola Nord	8	7,77	4	4,26	4	4,82	6	6,38	7	8,14
Cerdanyola Sud	8	7,77	8	8,52	4	4,82	7	7,45	1	1,16
Peramàs	4	3,88	3	3,20	0	0,00	2	2,13	4	4,65
Pla d'en Boet	1	0,97	3	3,20	6	7,23	2	2,13	2	2,33
Altres	19	18,45	10	10,64	14	16,87	14	14,89	10	11,63
Total	103		94		83		94		86	

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 2005	any 2006	any 2007	any 2008	any 2009
	tractament/tramit expedient		1	1		1
Presidència	l'acta del ple no reflexa la seva intervenció				1	
Participació Ciutadana	atenció al ciutadà/mediació	1	1			1
	impostos i taxes	3	2	2	3	
Ingressos	manca de resposta	1				1
Gestió Econòmica	equipament municipal					
Atenció Ciutadana	informació	3		1		1
	manca de resposta		1	1		
	reclamació patrimonial		2	1	1	
Secretaria	registre parcel·les de fet				1	
Recurso Humans	tracte rebut					1
Sistemes d'informació i telecomunicació	empadronament	1		2	2	
	tracte			1		
OGT	notificacions	7	1	3		1
	no pot consultar l'import de les sancions a les ordenances					1
	manca de resposta	5		4		1
	denúncia per càmera			1	2	6
Jurídico-Administratiu de Via Pública	desestimació al·legacions denúncies de trànsit/ordenança de civisme	35	36	18	27	21
	manca de resposta/informació	1		1	1	
	senyalitzacions	10	3	3	1	
	transport públic			1	1	3
	Consell Municipal de Mobilitat				1	
Mobilitat	resident zona blava				1	1
Gintra	informació		1			
	manca de resposta					
	curs educació viària			1		
	vehicles abandonats/desguàs/taxa grua	1		1	3	
Polícia local	tracte agent/atenció ciutadà	3	3	5	3	5
Protecció civil		1				
	molèsties activitat/obres	10	13	7	7	
Medi Ambient i Sostenibilitat	antenes telefonia mòbil		1	2		
	llicències	6	1	1		4
	manca de resposta			1		
Obres	obra pública	1	1	1		1
	urbanització				1	
	reglament del Consell Assessor Urbanístic				1	
Urbanisme	manca de resposta/informació				1	
	per la liquidació complementària de les obres de rehabilitació subsidiària d'un immoble.					1
	molèsties obres				2	
Habitatge i Llicències urbanístiques	llicències				6	2
	manca de resposta				1	1
	manca de resposta		1			
	obres/elements urbans	5		2	4	1
	neteja/brossa	1	3	2		1
Manteniment i Serveis Municipals	denúncia per l'ordenança de residus		3	2	2	
	manca de resposta/atenció	1	2	4	4	
	gent gran	1	1	2	1	
	mercat pilar	1				
	animal		1		1	6
Benestar Social Salut, i Consum	denegació subvenció				1	2
	tramitació Llei Dependència				3	12
	no adjudicat/canvi centre	1	3	3	1	
	manca de resposta				1	
IME	baremació		1			1
PMC		1	4	2		
PME				1		
IMPEM			2		1	
Pumsa						
	tracte rebut					1
Prohabitatge	retard cobrament renda bàsica d'emancipació				1	4
Aigües Mataró				1		
Mataró Bus				1		
Altres		3	7	4	7	5
Total		103	94	83	94	86

De les queixes admeses, s'han estimat al voltant del 50%. No s'han resolt tots els expedients de queixa perquè el ciutadà ha desistit de la seva tramitació i també perquè s'han traslladat al Síndic de Greuges de Catalunya.

Resolucions	%	any 2005	%	%	any 2007	%	any 2008	%	any 2009	%
estimades	41,18	32	54,24	58,82	28	52,83	21	53,85	14	48,28
desestimades	58,82	27	45,76	41,18	25	47,17	18	46,15	15	51,72
Total		59			53		39		29	

Aquestes resolucions han generat 5 suggeriments, 1 recordatori i 10 recomanacions.

	any 2005	any 2006	any 2007	any 2008	any 2009
recordatoris	2	9	6	1	1
recomanacions	2	3	4	5	10
suggeriments	38	21	22	19	5

Genèricament els suggeriments i recomanacions han estat acceptats només en un 36 %, el que ha variat significativament respecte dels anys anteriors, atribuint-ho fonamentalment a la manca de coneixement dels paràmetres del que significa i representa el dret a una bona administració.

Resposta suggeriment/recomanació	any 2005	%	any 2006	%	any 2007	%	any 2008	%	any 2009	%
acceptat	22	62,86	11	36,67	13	59,09	9	56,25	4	36,36
no acceptat	13	37,14	19	63,33	9	40,91	7	43,75	7	63,64
Total	35		30		22		16		11	

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

Resposta suggeriments/recomanacions per serveis				
servei	2008		2009	
	acceptació	rebuig	acceptació	rebuig
ingressos	1			
informació de base	1			
OGT	1			
jurídic administratiu	4	7	3	6
mobilitat	1			1
urbanisme	1			
habitatge	1		1	

Per acabar, s'ha de fer constar que la tramitació de la majoria dels expedients ha durat més de 60 dies, un 13 % menys d'un mes i un 15 % entre un i dos mesos.

El temps de tramitació inclou també el temps que el servei triga a facilitar la informació sol·licitada i en molts casos s'ha hagut d'esperar a que es resolguessin els recursos administratius presentats, per indicació d'aquesta Oficina.

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 2005	%	any 2006	%	any 2007	%	any 2008	%	any 2009	%
menys 10 dies	3	2,91	5	5,68	5	6,02	6	6,02	2	2,56
entre 10 i 29 dies	14	13,59	6	6,82	11	13,25	15	13,25	10	12,82
entre 30 i 60 dies	28	27,18	32	36,36	16	19,28	11	19,28	11	14,10
més de 60 dies	58	56,31	45	51,14	51	61,45	52	61,45	55	70,51
Total	103		88		83		84		78	

Temps de resposta als suggeriments	any 2005	%	any 2006	%	any 2007	%	any 2008	%	any 2009	%
menys de 10 di	2	5,71	0	0	2	9,52	0	0,00	0	
entre 10 i 29 di	4	11,43	4	13,33	6	28,57	4	20,00	5	45,45
entre 30 i 60 di	3	8,57	11	36,67	6	28,57	4	26,67	1	9,09
més de 60 dies	26	74,29	15	50,00	7	33,33	8	53,33	5	45,45
Total	35		30		21		16		11	

3.- ALTRES ACTIVITATS DEL DEFENSOR DEL CIUTADÀ

1.- Actes Institucionals

Assistència a l'ofrena floral amb motiu de la commemoració del *Dia Oficial de la Memòria de l'Holocaust per la Prevenció del Crims contra la Humanitat*, davant del monument "Intolerància".

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

Assistència a la XI Trobada-Assemblea del Fòrum de Síndic, Síndiques, Defensors i Defensores locals de Catalunya, a Sant Boi de Llobregat. Renovació de la Junta.

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

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

Presentació a l'alcalde de l'informe corresponent a l'any 2008.

Presentació de l'informe corresponent a l'any 2008 a la Junta de Portaveus.

Presentació al Ple de l'Informe corresponent a l'any 2008.

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

Assistència a la taula rodona sobre els Drets de la infància en risc a Barcelona en ocasió del vintè aniversari de la convenció Internacional dels Drets de la Infància organitzada per la Síndica de Barcelona junt amb el Col·legi d'Advocats de Barcelona.

Assistència a la conferència Badalona, "*drets individuals i drets col·lectius Vint-i-un segles de convivència i lluita*", a càrrec de l'historiador Joan Rosàs i Reverté, amb motiu de la celebració del 10è aniversari de Defensa de la ciutadania de Badalona.

Assistència al I Fòrum de Pobles i Ciutats pels Drets Humans, al Museu d'Art Contemporani de Barcelona, organitzat per l'àrea d'Igualtat i ciutadania de la Diputació de Barcelona i tots els ens locals que conformen la Xarxa de Pobles i Ciutats pels Drets Humans.

2.- Sessions de Treball

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 a la seu del Síndic a Barcelona. Es tractaren el següents temes: “Els serveis socials municipals, intervenció en la Llei de la dependència: problemes específics”, “El nou marc legal mediambiental, la problemàtica acústica.” I “El capteniment de les policies locals: tipologia de les queixes”.

Assistència a la *Jornada sobre el Dret a la Bona Administració* en commemoració del 25è aniversari de la Llei del Síndic de Greuges de Catalunya.

A la jornada es debaten element teòrics i experiències pràctiques sobre el compliment, per part de les administracions públiques, del dret a la bona administració, des d'una perspectiva teòrica i pràctica, també d'anàlisis de l'activitat de les institucions d'ombudsman.

Assistència als II Taller de Formació organitzat pel FòrumSD. Monogràfic: “Procediment sancionador en matèria de trànsit. Aquest taller té lloc al recinte de l'Escola Industrial de Barcelona.

2.- Sessions Informatives

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

Entrevista a Maresme digital TV.

Assistència a la invitació dels Consell Territorial del Pla Integral de Rocafonda-Palau i del Consell Territorial del Centre-Eixample-Havana per exposar el funcionament de l'oficina del Defensor del Ciutadà

Publicació de l'article “*Pel rigor, la transparència, la legalitat, la bona administració... per la democràcia*” pel Fòrum de Síndics, síndiques, defensors i defensores locals de Catalunya en motiu de l'aniversari de la Declaració Universal dels Drets Humans.

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

Enguany, rellevat ja de les funcions en la Junta de l'entitat, les activitats del Fòrum SD han estat com sempre dirigides principalment a l'assessorament i formació dels membres que en formem part :

- 1.- XI Trobada Assemblea del Fòrum SD celebrada a Sant Boi de Llobregat, per tractar temàtiques pròpies de la gestió dels expedients, l'exercici de l'activitat de control i l'aprovació de la gestió de la pròpia entitat que porta a terme la Junta Directiva..
- 2.- II Encuentro Estatal de Defensores Locales a Vigo.
- 3.- IV.- Jornades de Formació de Síndics, Sindiques, Defensors i Defensores Locals celebrades a Girona, tractant sobre l'administració electrònica, propostes educatives dirigides a joves, valors i administració pública i mediació.
- 4.- Manifest del Dia dels Drets Humans, publicat en premsa.

Però el més destacable, tal com ja hem fet referència en la presentació d'aquest informe, ha estat la publicació del "PRIMER RECALL D'INFORMES DELS SÍNDICS, SÍNDIQUES, DEFENSORS I DEFENSORES LOCALS DE CATALUNYA", referit al conjunt de les actuacions de cadascuna de les oficines durant l'any 2.008, les darreres publicades per tots els Síndics Locals catalans.

Ha estat un treball llarg i complicat doncs ha estat necessari coordinar les estadístiques de cada oficina per poder-ne fer una fusió de totes les dades.

El més destacable d'aquesta estadística conjunta és que es constata el fet de que el 54% dels habitants de Catalunya resideix en poblacions que tenen Síndic Municipal designat i que dels 10 municipis amb més habitants, tant sols un no disposa de Síndic.

Així, els Síndics locals catalans han tramitat 8.831 consultes i 3.010 expedients de queixes, havent formulat 583 recomanacions que han estat acceptades en un 61 %.

Crec que aquesta es una eina important que reflecteix l'abast de la nostre tasca i la importància de la xarxa de defensa de drets que entre tots configurem.

5.- SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA

Dins de l'àmbit del conveni vigent que el Defensor del Ciutadà té subscrit amb el Síndic de Greuges de Catalunya, on es fixen les bases de la col·laboració i coordinació de les dues institucions, per facilitar al màxim la comunicació amb als ciutadans, permetent que aquest trii qui desitja que tramiti la seva queixa, creiem que la seva aplicació ha estat del tot satisfactòria, tal com es deriva de l'augment de queixes que li han estat remeses des de la nostra Oficina.

Per la seva banda, i segons resulta del darrer informe presentat al Parlament, durant l'any 2009 el Síndic de Greuges de Catalunya ha tramitat un total de 18.914 consultes i 5.941 expedients de queixa, corresponent a tota Catalunya.

Concretament, respecte de Mataró, s'han tramitat 223 consultes i 112 queixes, de les quals 41 corresponen a l'Ajuntament de Mataró.

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, doncs la nostra supervisió només es pot referir a les competències que li son pròpies.

En comparació amb les dades de la nostra Oficina, la ratio de queixes es la mateixa, 1 per cada 1000/1500 habitants .

El 18 de juny de 2009 el Síndic de Greuges de Catalunya va tenir oberta oficina a la nostra ciutat, rebent 71 visites que van donar lloc a 38 queixes i 33 consultes, procedint després a presentar l'informe de l'any 2008.

El Síndic de Greuges de Catalunya, durant l'any 2009, ha presentat l'informe extraordinari sobre "La protecció a la infància en situació d'alt risc social a Catalunya".

Finalment s'ha de destacar la publicació del "CODI DE BONES PRÀCTIQUES ADMINISTRATIVES" al que ja hem fet referència en la presentació i quina lectura recomanem expressament.

Encara que sigui reiteratiu, s'ha de destacar la importància del seu contingut, constituint-se amb un instrument imprescindible, no només per a nosaltres, sinó també per les administracions i els ciutadans.

6.- CONCLUSIONS

Del contingut de la presentació inicial, quan hem fet referència a la publicació del “CODI DE BONES PRÀCTIQUES ADMINISTRATIVES” per part del Síndic de Greuges de Catalunya, on es determinen en relació al dret a una bona administració el que s’ha de considerar o no bona pràctica administrativa, s’estableix la necessitat d’insistir en les propostes de l’any passat.

Cal que aquestes bones pràctiques siguin incorporades als processos administratius i, per això cal que siguin divulgades i plenament conegudes per les administracions i els responsables de la gestió i prestació dels serveis públics.

Per això cal,

1er.- Continuar l’activitat de divulgació de la institució, mantenint les xerrades, articles, tríptics, intervencions radiofòniques, ampliant-la a nous mitjans i nous escenaris de difusió.

2on.- Introduir en els plans de formació del personal de l’Ajuntament, sobretot aquells que atenen al públic i també dels que tenen responsabilitats de gestió en els diferents serveis, sessions informatives i formatives, sobre el dret a la bona administració i el Codi de Bones Pràctiques que se’n deriva, oferint la col·laboració de l’Oficina per a organitzar la Jornada formativa corresponent.

7.- EXTRACTE DE LES RESOLUCIONS PER SERVEIS

	Pàgina
- Presidència	17
- Participació ciutadana	19
- Ingressos	20
- Atenció Ciutadana	21
- Recursos Humans	23
- Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona	24
- Mobilitat	25
- Policia Local	28
- Jurídic Administratiu Via Pública	31
- Habitatge i Llicències Urbanístiques	47
- Obres	49
- Prohabitatge	50
- Manteniment i Serveis	52
- Benestar Social,	53
- Salut Pública i Consum	58
- Institut Municipal d'Educació	61
- Llicències activitats	62
- Varis	64

PRESIDÈNCIA

2007- 1 expedient de queixa	1 queixa admesa
	1 queixa estimada
2009 - 1 expedient de queixa	1 queixa admesa
resolució queixes admeses	1 arxiu

Exp. : 78/07

Es rep per correu electrònic una queixa respecte a la manca de resposta de l'escrit de data 28 de febrer de 2006 i la llarga tramitació de l'expedient obert pel nomenament de fill adoptiu de la ciutat al beat Simó Isidre Brun i Ararà de Suñé i Rosell.

Extracte de la resolució: ESTIMA.

Admesa a tràmit la queixa i sol·licitada la corresponent informació al Servei de Presidència de l'Ajuntament de Mataró, el qual informa que l'expedient en qüestió estava encara en tràmit sense que s'hagués conclòs ni formulat la corresponent proposta, i s'havien presentat successivament diverses peticions i adhesions a la sol·licitud inicial. Posteriorment, a finals del mes de gener de 2008 s'informa de la previsió de portar l'expedient a resolució al proper plenari.

El Ple de 8 de gener de 2009 decideix sobre la sol·licitud de nomenament de fill adoptiu de la ciutat al Beat Simó Isidre Brun i Ararà de Suñé i Rosell -aprova la proposta presentada per l'instructor, el conseller delegat de Presidència-, i acorda desestimar la petició inicial.

Contra aquesta resolució el promotor formula el corresponent recurs de reposició, una impugnació que és informada pel cap de l'Àrea de Presidència, i l'instructor de la qual proposa la desestimació, juntament amb la resta de impugnacions presentades en el mateix sentit, la qual cosa és aprovada pel Ple de l'Ajuntament celebrat del 2 d'abril de 2009.

El promotor de la queixa interposa un recurs d'alçada se n'espera a la resolució per resoldre-la per improcedent i es remet a l'interessat a la jurisdicció contenciosa administrativa.

Per això, no es poden valorar els mèrits en què es fonamenta la petició, ni tampoc el contingut o justificació de la seva desestimació. La nostra supervisió es limita a comprovar si s'ha donat a la seva petició la tramitació que correspon i si l'expedient s'ha resolt sense vulnerar cap dret fonamental o, en definitiva, el dret a una bona administració.

Respecte de la tramitació, l'expedient s'ha tramitat i instruït correctament, atès que superada la primera fase d'instrucció, recollides les adhesions i sol·licitats els informes tècnics, es formula la proposta de resolució i que el Ple resol, previ informe de la comissió corresponent. També s'han tramitat correctament la resolució dels recursos de reposició, i el posterior recurs d'alçada. Pel que fa al termini de tramitació, consta que aquest expedient en concret s'inicia per sol·licitud d'una entitat local degudament registrada el 6 de març de 2006 i no es resol, en primera instància fins el Ple del 8 de gener de 2009 i de forma definitiva, esgotant la via administrativa, fins que l'òrgan mateix desestima els diversos recursos de reposició interposats, en la sessió celebrada el 2 d'abril de 2009.

Certament, el temps de tramitació ha estat molt llarg i superior al legalment previst encara que, en part es podria justificar, al menys en la primera fase de la instrucció, per l'existència d'adhesions en el tràmit d'informació pública i successius escrits presentats pel principal promotor de l'expedient.

Des d'aquest punt de vista, s'ha d'estimar la queixa, sense que calgui fer cap recordatori o recomanació a l'Ajuntament de Mataró, atès que es tracta d'una petició extraordinària o poc habitual i sempre reproducible.

Exp. 52/09

En data 6 de juliol de 2009 es va registrar l'escrit remès pel senyor R.C.C. en relació a la presentació de recurs de reposició contra l'acord del Ple de l'Ajuntament de Mataró de data 11 de juny de 2009 en el qual es denega la petició formulada per diverses entitats pel seu nomenament com a fill predilecte de la ciutat.

Extracte de la resolució: ARXIU.

Atès que l'expedient estava en tràmit al restar pendent de resoldre el recurs de reposició presentat, es va decidir no admetre la queixa a tràmit fins la seva resolució definitiva.

Posteriorment es té coneixement de que el Ple de data 3 de setembre va resoldre desestimar l'anterior recurs de reposició, motiu pel qual transcorregut el termini corresponent i confirmada la seva fermesa, es va sol·licitar al Servei de Presidència l'informe corresponent.

D'acord amb la informació de que es disposa resulta que l'expedient es va obrir, a partir de la sol·licitud presentada per diverses entitats interessant la concessió del títol honorífic de fill predilecte de la ciutat a l'interessat, a partir de les que el 19 de febrer de 2009 es va acordar la seva incoació i la designa d'instructor. El 25 de maig el cap de Servei de Salut Pública emet informe en el que valora les circumstàncies del cas i considera la improcedència del nomenament.

Obert el tràmit d'informació pública, no consta la presentació de noves dades, motiu pel que l'instructora de l'expedient proposa al Ple la denegació de la sol·licitud.

A la vista de la tramitació donada a l'expedient, s'ha de concloure que aquesta ha respectat els tràmits i els terminis fixats en la normativa, motiu pel qual no es pot estimar la queixa, sense que aquest Defensor pugui fer consideracions personals o polítiques respecte del fons de la qüestió o la decisió adoptada, el que justifica es procedeixi a l'arxiu de l'expedient.

SERVEI : PARTICIPACIÓ CIUTADANA

2009 - 1 expedient de queixa	1 queixa admesa no tramitada per desestiment de la promotora.
------------------------------	---

Exp. : 53/09

La senyora P.M.F.F. presenta la seva queixa en relació amb resposta rebuda pel del Servei de Mediació Comunitària.

Extracte de la resolució: NO TRAMITADA PER DESESTIMENT.

La promotora de la queixa va demanar la intervenció del servei perquè hi havia un problema de convivència amb un veí del mateix edifici i perquè havia estat objecte d'insults i d'amenaques de mort.

Informa també que després d'haver fet un escrit a l'alcalde s'ha resolt la situació, per la qual cosa la promotora manifesta no estar interessada a continuar l'expedient de queixa, motiu pel qual s'arxiva l'expedient.

SERVEI : INGRESSOS

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

Exp. : 71/09

Queixa amb relació a la manca de resposta a la seva sol·licitud d'exempció de l'Impost de Bens Immobles, motiu pel qual es va demanar al Servei d'Ingressos la informació corresponent.

Extracte de la resolució : ESTIMA.

En la informació rebuda es fa constar que una vegada localitzades les parcel·les a què es refereix la sol·licitud d'exempció, s'ha demanat informe un tant al Servei d'Urbanisme com a la Gerència del Cadastre, motiu pel qual s'ha retardat la resposta.

Finalment, s'informa que el 12 de març de 2010 s'ha dictat el Decret en el qual consta que les finques en qüestió estan incloses al polígon I del projecte de reparcel·lació de la Ronda Barceló-Can Fabregas de Caralt, corresponent a una finca resultant de 405,60 m² amb 2.380,27 € de sostre. La Gerència informa que s'ha detectat un error en una d'elles, ja que no se li va aplicar el tipus de valor 8 que correspon als sectors per a desenvolupar, motiu pel qual s'inicia d'ofici, un procediment de correcció amb efectes de l'1 de gener de 2006, sense que en consti la seva finalització. Es desestima la petició perquè l'exempció sol·licitada no està prevista a la legislació, la qual tampoc no preveu cap bonificació; aquest impost grava la propietat, independentment del rendiment econòmic que aquesta propietat pugui o no produir.

A la vista del temps transcorregut des de la data de la petició fins a la del decret resolutori, hem de considerar que es tracta d'un termini massa llarg, si bé, en aquest cas, s'ha de tenir en compte que la resposta estava supeditada a l'obtenció de diversos informes provinents d'altres serveis, com el d'Urbanisme o la Gerència de Cadastre, motiu pel qual s'estima la queixa, sense necessitat d'haver de fer cap recomanació al servei, i s'arxiva l'expedient de queixa.

SERVEI : ATENCIÓ CIUTADANA

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

Exp. : 18/09

El senyor F.G.Q. presenta una queja en relació al fet de que en la Oficina d'Atenció Ciutadana de La Riera no se ofereix al ciutadano impresos en castellano, manifestando que en fecha 18 de diciembre de 2008 dirigió al Sr. Alcalde un escrito exponiendo esa circunstancia, recibiendo el 20 de enero de 2009 respuesta en la que se adjuntaba un impreso de instancia en dicha lengua, y personándose el 23 de febrero en las propias oficinas, manifestándosele que en esas dependencias no habían tendido ni tenían el citado modelo en castellano.

Consta como antecedente que la queja ya fue presentada ante el Síndic de Greuges de Catalunya el año 2005.

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

Admitida a trámite la queja se solicitó el correspondiente informe a la Cap del Servei competent, del que no se recibió respuesta, por lo que el 13 de julio se le recordó la pendencia, informándose que al promotor de la queja se le había dado respuesta y que posteriormente el Partido Popular había preguntado en el mismo sentido y que también se dio la oportuna respuesta, motivo por el que se informó a dicho responsable que para resolver la queja era necesario remitiera un informe detallado respecto a la circunstancia expuesta por el ciudadano.

En el informe se expone que conforme al artículo 5 del "Reglament per l'ús de la Llengua Catalana" de l'Ajuntament de Mataró, los impresos se ofrecen en versión catalana, sin perjuicio del derecho de los ciudadanos de rellenarlos en castellano, poniéndose a disposición de los ciudadanos la versión castellana, motivo por el que se dispone de dicha versión del modelo genérico de instancia, registro de plusvalía, modelo de alegaciones y recursos de expedientes sancionadores o la solicitud de licencia de armas, tratándose en todos estos casos de modelos no obligatorios, es decir, cuyo uso es potestativo por el ciudadano ya que pueden presentarse con cualquier formato. Igualmente, también se dispone de la versión castellana de las certificaciones del Padrón, pagos, recibos, justificantes de pago, multas, embargos y requerimientos.

Conforme al reglamento de esta oficina, el Defensor del Ciutadà no puede intervenir respecto del contenido de las decisiones o valoraciones que pueda adoptar l'Ajuntament de Mataró, ni puede anular o modificar un acuerdo administrativo, limitándose su competencia a la estricta revisión del procedimiento aplicado y a comprobar la existencia de respuesta a las peticiones que efectúan los ciudadanos, en base al derecho a la buena administración que recoge el Estatut de Catalunya, siéndole permitido formular recomendaciones, recordatorios de obligaciones legales y sugerencias.

En el caso que planteado por el Sr. F.G.Q., debe partirse de lo que ordenan la Ley de Política Lingüística vigente y el artículo 5 del Reglament Municipal, de cuya normativa resulta que el catalán es la lengua que deben emplear normalmente las administraciones en Catalunya, sin perjuicio del derecho de las personas a recibirlas las comunicaciones o notificaciones en castellano, si así lo solicitan.

Partiendo de la anterior consideración y a pesar de que el uso de los impresos que facilita la administración municipal no sea obligatorio, es evidente y lógico que si se decide facilitar los modelos en catalán, también se deben disponer en castellano. Por ello hemos comprobado expresamente tanto en l'Oficina d'Atenció al Ciutadà del edificio municipal de La Riera, como

en la situada en un centro cívico si efectivamente se facilita dicha posibilidad, resultando en ambos casos que la persona que atiende al público, cuando se le solicita el impreso en castellano, hace entrega al interesado de esa versión.

Por tanto, a pesar de que lo que expone el promotor en su escrito de queja de que cuando acudió a la oficina de La Riera se le dijo que no disponían ni habían dispuesto nunca de la versión castellana del impreso de instancia genérica, por ejemplo, parece ser que eso no es así, al menos en la actualidad, siendo necesario, tal como establece la normativa, que así se solicite expresamente a la persona que atiende al interesado, por lo que en aquella ocasión debió tratarse de un malentendido o información errónea por parte de la persona que lo atendió.

Por todo ello, estimamos no existen motivos suficientes para estimar la queja, deseando al propio tiempo que en futuras ocasiones no se encuentre con ninguna dificultad para ser atendido u obtener documentación en castellano.

SERVEI : RECURSOS HUMANS

2009 - 1 expedient de queixa	1 queixa admesa
resolució queixa admesa	1 desestima

Exp. : 85/09

Es rep per correu electrònic un queixa amb relació al tracte rebut pel Departament de Recursos Humans de l'Ajuntament de Mataró quant a l'expedició d'un certificat de serveis prestats que havia de presentar en una sol·licitud de feina davant la Generalitat de Catalunya, i per la qual cosa disposava d'un termini de 10 dies.

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

Com que la queixa es refereix al tracte personal dispensat, d'acord amb la reglamentació de l'Oficina, s'ha sol·licitat al departament de Recursos Humans l'informe corresponent.

El ciutadà es queixa que la persona encarregada de la tramitació de la seva sol·licitud d'expedició del certificat ho ha fet amb lentitud i desídia motiu pel qual no ho ha rebut a temps.

De la informació rebuda en resulta que després de rebre la queixa del ciutadà, es va demanar l'informe corresponent a la persona afectada la qual va especificar amb molt de detall totes les gestions fetes per a l'expedició del certificat i va explicar la complicació per obtenir les tres firmes corresponents dins del termini, cosa que va motivar el retard. Per la seva banda, la Directora de Recursos Humans informa que tot i que ha estat la primera vegada que s'han trobat amb problemes d'aquesta mena, s'han demanat disculpes a l'interessat i a partir de l'anterior informe han arribat a la conclusió que el procediment es podia millorar, modificant el circuit de tramitació i simplificant-ne la signatura, de manera que només fos necessària la signatura de la Direcció, una fórmula que ja s'està aplicant amb efectivitat.

En aquest cas, el primer que s'ha de lamentar és que el retard en l'expedició del certificat hagi causat un perjudici al ciutadà. Tot i així s'ha de destacar que la seva queixa ha ajudat a millorar el procediment d'expedició, i a reduir i simplificar el procés de signatura d'aquesta mena de certificats.

Per tot això, es dona trasllat a l'interessat dels informes rebuts, i s'arxiva l'expedient.

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

2009 - 1 expedient de queixa	1 queixa admesa
resolució queixes admeses	1 desestima

Exp. : 14/09

El senyor F.C.S. presenta una queixa, amb relació a l'embargament del seu compte corrent arran d'una denúncia perquè el tiquet horari en zona blava havia excedit el temps corresponent i presenta còpia del butlletí de la denúncia i del justificant de pagament de la sanció. Per aquest motiu es demana informació a l'Organisme de Gestió Tributària i a l'empresa Gintra.

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

De la informació rebuda de Gintra en resulta que l'anul·lació de la denúncia no es va fer correctament atès que no es va introduir el butlletí de denúncia en el sobre, cosa que va impedir poder identificar a quina en concret es referia l'anul·lació, i es va oferir la devolució de l'import rebut.

Tot i això, l'expedient va romandre obert per tal de comprovar que l'expedient sancionador havia estat degudament tramitat, ja que si el ciutadà hagués rebut les notificacions hauria pogut justificar el pagament de l'anul·lació i sol·licitar l'arxiu de la denúncia. De la informació rebuda en resulta que la denúncia es va intentar notificar en dues ocasions, tal com marca la llei, al domicili de l'interessat en diferents dies i hores, però aquest no hi era, motiu pel qual després de deixar el corresponent avís es va publicar l'edecte al BOP de 31 de març de 2008. El mateix va succeir en intentar notificar-li la imposició de la sanció, es va intentar dues vegades, es va deixar avís i es va publicar l'edecte. Els mateixos tràmits es van fer per notificar el proveïment d'embargament.

És clar que el fet de no introduir en el sobre d'anul·lació el butlletí de denúncia va impedir identificar a quina denúncia es referia, una circumstància que va coincidir amb el fet posterior que aquest no rebés ni la denúncia ni el decret de sanció, per la qual cosa no va formular al·legacions, i per aquest motiu entenem que no es pot atribuir a l'Administració cap deixadesa o defecte de tramitació. És per això que la queixa no es pot estimar, procedint a l'arxiu de l'expedient.

SERVEI : MOBILITAT

2009 - 4 expedients de queixa	1 queixa admesa 3 queixes inicials
resolució queixes admeses	1 desestimada amb 1 suggeriment no acceptat 3 arxiu per resposta del servei.

Exp. : 13/09

Es rep per correu electrònic una queixa amb relació als canvis que s'han fet en les línies d'autobusos de transport urbà, cosa que causa molèsties de fums i sorolls als veïns del carrer. Això fa que hagin de patir per estar vivint en un carrer amb molt de trànsit, que hagin de tenir les finestres tancades i que no puguin descansar.

Extracte de la resolució: ARXIU PER RESPOSTA DEL SERVEI.

Tot i que no hi ha una reclamació prèvia, s'obre expedient de queixa i es demana informació al Servei de Mobilitat el qual informa que:

S'han mantingut diverses reunions amb els veïns afectats i amb l'associació de veïns.

D'acord amb el comptatge de vehicles efectuat veiem que hi passen menys vehicles que abans de les obres d'urbanització però s'hi ha produït un increment d'autobusos i quedar clar que el problema és aquest.

Ara per ara, d'acord amb el Pla de mobilitat urbana, el Torrent és un carrer de xarxa bàsica i per tant, subjecte a la servitud de pas. Malgrat tot, es troba per sota de la seva capacitat, sense que això sigui obstacle per entendre les molèsties que el autobusos poden causar.

El nous autobusos de Mataró Bus compleixen la norma Euro 5 i són menys contaminants, són més potents i no cal que accelerin com els antics per la qual cosa són també menys sorollosos.

De tota manera, i de cara a possibles actuacions futures, tenint en compte que no podem deixar de passar pels mateixos itineraris, atesa la trama urbana, varem demanar de treure com a mínim els interurbans i com que aquests són competència de la Direcció General de Transport Terrestre de la Generalitat, es va acordar que iniciariem converses de cara a consensuar un itinerari alternatiu amb l'horitzó 2011, quan s'ha de revisar el Pla de mobilitat.

Ja s'ha contactat amb el director general i estem a l'espera del dia de l'entrevista.

També estem estudiant la possibilitat d'instal·lar un semàfor a la cruïlla amb la plaça de les Tereses sincronitzat amb el del carrer de Jaume Isern per reduir l'afectació.,

Per això, a la vista de la informació rebuda s'arxiva l'expedient.

Exp. : 26/09

Es rep per correu electrònic una queixa amb relació als canvis que s'han fet en les línies d'autobusos de transport urbà i que causen un perjudici, no pot arribar a temps a l'estació Renfe per agafar el tren per anar a treballar.

Extracte de la resolució: ARXIU PER RESPOSTA DEL SERVEI.

Tot i no constar la presentació de la reclamació prèvia, i a la vista de l'objecte de la queixa, de plena actualitat, s'obre expedient i es demana al Servei de Mobilitat que doni resposta directa a aquesta queixa.

Posteriorment el Servei ens informa que ja ha donat resposta a la reclamació de la senyora M.G.P, i l'ha informat-la de que s'estan recollint queixes i suggeriments per tal d'introduir millores i que el govern municipal ha assumit el compromís de revisar la xarxa una vegada transcorreguts tres mesos, per analitzar resultats i aplicar-hi millores.

Per això, a la vista de la informació rebuda, s'arxiva l'expedient.

Exp. : 45/09

Es rep per correu electrònic una queixa amb relació a la deficient informació rebuda de l'Ajuntament de Mataró en relació a la implantació de la nova targeta de transport T-12, dient que és gratuïta, resultant després que té un cost de 35,00 €.

Extracte de la resolució: ARXIU PER RESPOSTA DEL SERVEI.

Atès el contingut de la queixa i la manca de reclamació prèvia, es va enviar l'escrit inicial al Servei de Mobilitat per tal de que gestionés la seva resposta, informant que es tracta d'un nou títol instaurat per l'Entitat Metropolitana del Transport i que l'Ajuntament es va limitar a informar sobre la seva implantació.

Simultàniament es va tenir coneixement que per part del Síndic de Greuges de Catalunya s'havia obert un expedient d'ofici a aquest respecte, motiu pel qual l'expedient va quedar pendent de la seva resolució.

El Síndic de Greuges de Catalunya ha resolt les diferents queixes i consultes rebudes sobre la mateixa qüestió plantejada pel Sr. A.V.A., en el sentit d'estimar que hi ha hagut deficiència d'informació.

Argumenta el Síndic que, independentment de la facultat de tota administració de decidir si el cost d'un servei es finança íntegrament o no amb recursos públics i si l'usuari ha de contribuir o no al seu cost, en aquest cas concret, la publicitat facilitada als eventuais usuaris on s'informava al ciutadà que la T-12 era un títol gratuït, però amb un cost d'emissió i gestió del títol, no per la prestació del servei, sense concretar aquest cos, el que ha comportat confusió als usuaris.

El Síndic considera que és difícil que l'import repercutit de 35 € sigui només dels costos d'emissió del títol i no inclogui també una contraprestació per l'ús del servei, a part de que la T-12 és l'únic títol que té establerts costos d'emissió i gestió, motiu pel qual no té sentit distingir entre costos d'emissió o del propi transport.

Igualment, a més d'altres aspectes, el Síndic ha valorat l'obligació de disposar del D.N.I. per accedir a aquest títol, quan l'exigència d'aquest document oficial no té cobertura legal en els menors de 14 anys, per la qual cosa s'haurien d'haver previst altres alternatives en els mitjans d'identificació.

En conseqüència, atès el contingut de la resolució del Síndic de Greuges de Catalunya, procedeix donar-ne trasllat al promotor de la queixa i a l'Ajuntament de Mataró, als efectes de que atenent al seu contingut és millori la publicitat de tots els aspectes d'aquest títol de transport, arxivant l'expedient de queixa.

Exp. : 49/09

La senyora C.F. presenta una queixa amb relació a la denegació de la targeta de resident en zona blava ja que només és titular d'una activitat. La promotora posa de manifest el greuge comparatiu que existeix quant a l'ús indegut que altres titulars d'una activitat puguin fer de la targeta de resident.

Extracte de la resolució: DESESTIMA I SUGGEREIX.

Sol·licitada la corresponent informació al Servei de Mobilitat, aquest ens informa que en aquest cas no es compleixen els requisits que estableix la normativa aplicable, atès que la ciutadana és només titular d'una activitat i, per tant, no està empadronada dins de l'àmbit de la zona blava de què es tracta.

Atès que la sol·licitud de la senyora no compleix la normativa aplicable la seva queixa no es pot estimar.

Però a la vista de la situació que planteja, cal **SUGGERIR** al Servei de Mobilitat que valori la possibilitat de concedir la corresponent targeta de resident als titulars dels negocis o activitats que disposin d'un vehicle en l'àmbit de la zona de què es tracti perquè la situació de fet que

planteja la ciutadana és similar a la que preveu la normativa, quan exigeix que el sol·licitant i el vehicle estiguin empadronats a la zona corresponent.

Per tal de fer-ho constar a l'informe anual que el Defensor del Ciutadà ha de presentar al Ple de l'Ajuntament, cal donar resposta expressa a aquest suggeriment.

El cap del Servei de Mobilitat informa que l'actual normativa té per finalitat afavorir l'accés als residents, i que no es pot acceptar el suggeriment ja que estarien facilitant el pas de més vehicles en una zona de prioritat per als vianant.

SERVEI : POLICIA LOCAL

2008 - 2 expedients de queixa	2 queixes admeses
	1 estima amb una recomanació
	1 pendent de resoldre
2009 - 4 expedient de queixa	4 queixes admeses
resolució queixes admeses	3 arxiu
	1 estima amb una recomanació

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.

Extracte de la resolució: ESTIMA I RECOMANA.

El senyors A.R.M. presentada la seva queixa en relació a la denegació verbal a la seva sol·licitud d'ajornament, també verbal, del pagament de la taxa de grua i estada del vehicle al dipòsit, per un import de 195,80 €.

Es sol·licitada inicialment la informació al Servei de Policia Local, aquest la va remetre a l'empresa responsable de la gestió del dipòsit municipal, GINTRA qui ha facilitat la informació. La informació rebuda consisteix en un informe jurídic en el qual es fonamenta jurídicament la impossibilitat d'ajornament de la Taxa per retirada de vehicles que regula l'article 3 de l'Ordenança Fiscal Municipal si l'interessat no garanteix el pagament, mitjançant aval, caució o similar, considerant aquesta garantia com a requisit previ ineludible.

El promotor de la queixa reclamava l'aplaçament de l'import de la Taxa, ascendent a 195,80 €, per la seva difícil situació econòmica manifestant disposar tan sols d'ingressos de 400 00 € mensuals aproximadament.

Certament, la interpretació rigorosa de la normativa exigeix la necessitat de garantir l'import que es pretén ajornar, però sembla desproporcionat denegar el pagament aplaçat d'un deute de tan poca quantia a aquell que declara i manifesta voler pagar, encetant un procediment executiu contra els bens de l'interessat per la quantia de que es tracta, tant si es dirigeix contra els seus ingressos com vers algun bé, moble o immoble.

Per altra banda, no consta s'informés al ciutadà de la necessitat de garantir l'ajornament i se li concedís la possibilitat de proposar alguna mena de garantia.

Des d'aquest punt de vista, s'ha d'estimar la queixa **RECOMANANT** a l'Ajuntament de Mataró estudiï la possibilitat de concedir, en casos excepcionals, sigui per la quantia o per un altre motiu, l'ajornament dels pagaments, sense l'exigència d'aval bancari i acceptant la garantia personal que ofereixi el ciutadà, sense perjudici de procedir a l'execució immediata en cas d'incompliment.

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 estacionat correctament, 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. : 23/09

El senyor F.L.G. presenta una queixa en relació al tracte rebut per part d'una Agent de la Policia Local motiu pel qual, d'acord amb el reglament d'aquesta Oficina, s'ha demanat el corresponent informe a la Policia Local.

Extracte de la resolució: ARXIU.

Es queixa el ciutadà de la forma en que l'Agent se li va dirigir quan estava estacionat a l'espera de que sortís la seva filla de l'escola. Aquesta intervenció s'hauria produït després que un altre vehicle aparqués davant seu i toqués el seu vehicle.

Posteriorment, informa el promotor de la queixa que ha rebut la denúncia per estacionar el vehicle en un gual existent, lloc on es va produir l'incident.

Rebuda la corresponent informació del servei, d'aquesta en resulta que la reclamació del ciutadà va ser contestada en el sentit de considerar l'actuació de l'Agent ajustada a dret, presentant l'informe de l'Agent afectat, on s'exposa la seva versió dels fets.

No consta en aquest informe, que el vehicle va ser efectivament denunciat, sense que tampoc resulti de la informació facilitada, si aquesta denúncia es va notificar a l'acte o no i, en aquest darrer cas, el motiu que justificaria el retard.

Sigui com sigui, no es detecta la comissió de cap infracció per part de l'Agent, motiu pel qual procedeix donar trasllat de l'informe rebut al promotor de la queixa i procedir a l'arxiu de l'expedient.

Exp. : 47/09

El senyor J.Q.A.. presenta una queixa en relació al que considera una denúncia improcedent per no portar l'assegurança obligatòria del vehicle ja que la normativa vigent no l'obliga en aquest sentit.

Extracte de la resolució: ESTIMA I RECOMANA.

Plantejada la queixa com a trace indegut per part d'un funcionari i, d'acord amb la reglamentació de l'Oficina, es va sol·licitar al cap del Servei de la Policia Local l'informe de l'Agent implicat, resultant d'aquesta informació que en aquest cas es va actuar amb compliment de l'ordre circular 08/08.

En aquesta circular es fa constar que per evitar el col·lapse que suposa la consulta a la Sala de Coordinació cada vegada que s'aturi un vehicle i a partir de l'entrada en vigor del Reglament de l'Assegurança Obligatòria aprovat per Real Decret 1507/2008 de 12 de setembre, els Agents demanaran al conductor del vehicle el rebut de l'assegurança obligatòria i si no el porta es consultarà el registre de vehicles a través de la Sala de Coordinació i si no porta el rebut i no és possible consultar, o feta la consulta no estigués vigent o fos inexistent, es denunciarà per circular sense tenir assegurança obligatòria.

Per tant, res a dir en l'actuació de l'Agent, ja que aquest va actuar d'acord amb les instruccions superiors corresponents.

Però respecte de l'ordre circular 008/2008, considerem, en primer lloc, que no és el mateix no disposar d'assegurança vigent, el que constitueix la infracció denunciada i sancionable, que no portar el rebut o no poder fer la consulta. Per altre banda, la nova normativa relleva al ciutadà de l'obligació de portar el rebut de l'assegurança i, per tant, no es poden carregar al ciutadà les conseqüències del fet de que la Sala de Coordinació no pugui fer la consulta, sigui pel motiu que sigui, ja que la responsabilitat del bon funcionament del sistema de comprovació i de disposar de suficients mitjans tècnics, tan sols és de l'administració, sense que siguin admissibles les denúncies preventives.

Finalment, tampoc sembla raonable que efectuada la denúncia, no s'hagi notificat al ciutadà que fetes les comprovacions corresponents s'ha procedit al seu arxiu i, per tant, no s'ha incoat cap expedient sancionador.

En aquest sentit s'ha d'estimar, la queixa, es desconeix si l'ordre en qüestió esta o no vigent a data d'avui, ja que aquest extrem no es fa constar a l'informe, **RECOMANEM** al Servei de Policia Local reconsideri el seu contingut, establint un sistema alternatiu de comprovació que no comporti cap càrrega pel ciutadà.

Exp. : 79/09

El senyor H.CH. presenta una queixa en relació a l'actuació d'un Agent al ser denunciat per conduir el seu vehicle sense disposar d'autorització administrativa vigent a Espanya, motiu pel qual s'ha sol·licitat al Servei de Policia Local l'informe corresponent.

Extracte de la resolució: ARXIU.

De la informació rebuda en resulta que l'Agent de policia va actuar conforme a les instruccions internes previstes per aquests casos, sol·licitant a la Sala de Coordinació la corresponent comprovació i formulant denúncia al no constar en el registre.

De la informació facilitada pel ciutadà consta que va presentar al·legacions contra la meritació de la Taxa de Grua les qual van ser estimades al comprovar-se que disposava de l'autorització per a conduir a Espanya.

A la vista de l'objecte de la queixa, no es detecta cap actuació irregular o infracció en l'actuació de l'Agent, ja que atenent les circumstàncies concurrents en el moment de la denúncia, aquell va actuar de forma correcta i ajustada a les instruccions rebudes, motiu pel qual s'ha de procedir a l'arxiu d'aquest expedient de queixa.

Exp. : 82/09

El senyor J.G.E.G. presenta una queixa en relació al tracte rebut per part d'una Agent de la Policia Local motiu pel qual, d'acord amb el reglament d'aquesta Oficina, s'ha demanat el corresponent informe a la Policia Local.

Extracte de la resolució: ARXIU.

Es queixa el ciutadà en la forma que l'Agent va actuar en el moment de denunciar-lo per no haver respectat el color vermell del semàfor.

S'ha de fer constar que aquesta queixa està relacionada amb la tramitació de l'expedient de queixa número 55/09 relativa a la tramitació de l'expedient sancionador per infracció de trànsit, la qual va ser resolta estimar-la formulant la recomanació d'obtenir de l'Agent de Policia un nou informe detallat i referit únicament a les circumstàncies concretes de la infracció, comprovant igualment la configuració i la senyalització existent en el lloc, resolent l'expedient congruentment amb les al·legacions formulades, l'objecte de la denúncia, la configuració del lloc i la senyalització existent.

Rebuda la corresponent informació del servei, aquesta justifica l'actuació de l'Agent en virtut de les competències de trànsit que li són pròpies, sense que consti tracte inadequat.

Vist l'informe del Servei de Policia Local i no constant l'existència de tracte inadequat o la comissió de cap infracció, es dóna trasllat de l'informe rebut al promotor de la queixa i es procedeix a l'arxiu de l'expedient.

SERVEI: JURÍDIC ADMINISTRATIU DE VIA PÚBLICA

2008 - 1 expedient de queixa	1 queixa admesa
resolució queixes admeses	pendent de resoldre
2009 -30 expedients de queixa	21 queixes admeses
resolució queixes admeses	10 desestimades
	9 estimades amb
	1 recordatoris
	7 recomanacions
	3 acceptades
	2 no acceptades
	2 pendent de resposta
	3 suggeriments
	1 no acceptat
	3 pendents de resposta
	6 queixes no tramitades per desaparèixer la causa que les va motivar.
	1 queixa no tramitada per desestiment del promotor.
	2 pendents de resoldre
	1 arxiu
motiu no admissió queixa	1 queixa no admesa per manca de fonament.

Exp. : 25/08

Queixa amb 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 està pendent de resolució judicial.

Exp. 06/09

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

Extracte de la resolució:

Segons la informació facilitada, resultaria que s'hauria denunciat un vehicle propietat d'una entitat mercantil i que aquesta, dins del tràmit corresponent, va identificar al promotor com a conductor del vehicle, cosa que es tractava d'un error, ja que en la data de la denúncia no treballava a l'empresa.

A l'expedient sancionador no consta cap escrit de l'entitat titular del vehicle esmenant l'error, motiu pel qual ineludiblement es va imposar la sanció al conductor designat.

Es va demanar al promotor que facilités còpia dels escrits presentats per l'empresa, i com que en el termini de sis mesos, no s'ha tingut cap més notícia, es procedeix al tancament de l'expedient de queixa per desistiment del seu promotor.

Exp. 07/09

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

Aquest expedient de queixa queda pendent de resoldre perquè la promotora de la queixa ha interposat un contenciós administratiu i està pendent de resolució judicial.

Exp. : 09/09

Queixa amb relació a la tramitació d'un expedient sancionador per infracció de trànsit comesa quan el seu vehicle estava estacionat sense respectar la senyalització existent al carrer Francesc Layret.

Extracte de la resolució: ESTIMA I RECOMANA.

La senyora M.C.M. presenta al·legacions discutint la infracció per la mala visibilitat de la senyal i aportant documentació fotogràfica, l'instructor demana l'informe a l'Agent, el qual es limita a dir "la infracció existí en todo momento", motiu pel qual es proposa la desestimació de les al·legacions, la imposició de la sanció i el manteniment de la taxa de grua, en base a la presumpció de veracitat.

Aquesta Oficina va sol·licitar al Servei de Mobilitat informés sobre un eventual canvi de senyal del lloc en qüestió, resultant, precisament que, a partir de la data de la denúncia, dies després de la infracció la senyal va ser substituïda i recol·locada.

En quan al procediment hem de ressaltar que s'ha demanat informe a l'Agent denunciant, però aquest no es refereix ni diu res respecte el que al·legava la ciutadana sobre la visibilitat de la senyal, però no s'ha fet cap comprovació respecte de la mala visibilitat al·legada, motiu pel qual l'expedient s'ha resolt sense disposar de tota la informació necessària i de forma incongruent, pel que entenem és contrari al dret a una bona administració.

La bona practica administrativa exigeix de les administracions que l'aplicació de la presumpció de veracitat no serveixi per desestimar sistemàticament les proves que aporten els denunciats i també implica l'obligació d'aportar al procediment les proves addicionals que raonablement es puguin obtenir, sobretot quan és fàcilment comprovable si la senyal era o no visible o si estava o no ben col·locada.

Des d'aquest punt de vista, s'estima la queixa, i es **RECOMANA** al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública revisi la tramitació i la resolució de l'expedient, obtenint del Servei de Mobilitat la informació addicional sobre el canvi de senyalització a resultes, precisament, de la denúncia de la ciutadana, resolent-lo en conseqüència i de forma congruent.

La cap del Servei Jurídic Administratiu de Via Pública informa que es procedirà a la revocació de la resolució i és comunicarà a la interessada.

Exp. : 17/09

Queixa amb relació a la tramitació d'un expedient sancionador per infracció de trànsit quan el seu vehicle estava estacionat al Passeig Marítim el dia 27 de juliol de 2008 sobre les 17.35h desobeint una senyal provisional de prohibit estacionar.

Extracte de la resolució: ESTIMA I SUGGEREIX.

El ciutadà formula al·legacions fent constar que el vehicle el va estacionar el dia 24 de juliol i que la senyal provisional va ser col·locada posteriorment, proposant l'instructor de l'expedient la seva desestimació, com així s'acorda per Decret el 21 d'octubre de 2008.

El ciutadà presentat el corresponent recurs de reposició on reitera les seves al·legacions i posa de manifest que l'informe de l'agent a que es refereix la resolució, demostra que la senyal provisional havia estat col·locada 24 hores abans, i no hi era el dia 24 quan ell aparca, l'instructor proposa la seva desestimació perquè no aporta noves dades i així ho estableix el decret de 17 de desembre de 2008.

Respecte de la tramitació de l'expedient en aquest cas, hem de dir que no ha estat correcte.

D'entrada ja és estrany que el redactat de la proposta de resolució de l'instructor, tot i estar referida a aquest expedient, faci menció d'un informe ampliador de l'agent denunciant, d'una data anterior a la de la pròpia denúncia i que no consta incorporat a l'expedient i, parli d'un recurs de reposició, quan es tracta de resoldre al·legacions, tot el qual es assumit pel Decret en que es desestimen les al·legacions.

Per tant, està clar que tant la proposta com el Decret han estat redactats amb paràgrafs preestablerts i utilitzats per altres resolucions d'altres expedients, per la qual cosa la resolució final està mancada de congruència.

El mateix passa en la proposta i la resolució del recurs de reposició interposat, ja que la denegació es fonamenta en el fet que el recurrent no ha aportat cap nova dada i, en canvi, les seves al·legacions es fonamenten en la valoració del contingut de l'informe de l'agent, en mèrits del qual la senyal provisional s'hauria col·locat 24 h abans de la infracció, es a dir, després d'haver-se estacionat el vehicle i, tot i això, no mereixen cap comentari o referència, ni en la proposta ni en la resolució final, ja que s'utilitzen paràgrafs preestablerts i estereotipats en la seva redacció.

Per aquest motiu s'estima la queixa, ja que cap de les dues resolucions dictades en l'expedient sancionador respecten el dret a una bona administració que assisteix al ciutadà, a l'estar mancades de motivació suficient i congruència.

Conseqüentment, cal **SUGGERIR** que el Servei Jurídic Administratiu de Via Pública valori la possibilitat de revisar la tramitació de l'expedient sancionador fent recular les actuacions fins el moment en que foren formulades les al·legacions per part del Sr. V.A.M., sol·licitant a l'Agent denunciador l'informe ampliador sobre la data i l'hora en que va ser col·locada la senyal provisional i resolent després l'expedient segons correspongui, tenint en compte tots i cadascun dels fets contradits i, valorant igualment, els efectes que eventualment pogués provocar el transcurs del temps tant respecte de la infracció com de la tramitació de l'expedient.

La cap del Servei Jurídic Administratiu de Via pública no accepta el suggeriment.

Exp. : 19/09

Queixa amb relació a la tramitació d'un expedient sancionador per infracció de trànsit motiu pel que es va sol·licitar al servei Jurídic Administratiu de Via Pública la informació corresponent.

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

De la informació rebuda en resulta que l'expedient s'inicia per denúncia per conducció negligent, al circular a velocitat inadequada, frenant de cop deixant empremta de 10 metres i esquivant vehicles, contra la que el promotor formula les corresponents al·legacions posant de manifest un error en la seva identificació i que no es va donar a la fuga. Sol·licitat el corresponent informe ampliador a l'Agent denunciador, aquest confirma que va presenciar els fets denunciats. Que al ser dos Agents un d'ells va identificar personalment al denunciat. Que circulaven dos ciclomotors i que un d'ells es va donar a la fuga, sent localitzat i denunciat posteriorment.

A proposta de l'instructor, el Decret de 4 de desembre de 2008 desestima les al·legacions i imposa al ciutadà la corresponent sanció econòmica l'accessòria de 4 punts.

Respecte de la tramitació de l'expedient, hem de considerar que ha estat correctament tramitat, ja que en aquest cas, com s'ha recomanat en diversos expedients de queixa, a la vista de la contradicció existent el fet denunciat i les al·legacions del ciutadà, s'ha sol·licitat informe detallat de l'Agent denunciador, permetent a l'instructor resoldre la controvèrsia disposant de la màxima informació possible i no només amb l'estricta i directa aplicació de la norma o de les presumpcions legals.

L'eventual error d'identificació que posa de manifest el ciutadà en les seves al·legacions queda desvirtuat per l'informe de l'Agent i pel fet de qui va ser identificat com a veritable infractor va ser localitzat i sancionat per una altra infracció.

Per tot això, la queixa del Sr. M.H.C. no es pot estimar i s'arxiva l'expedient.

Exp. : 22/09

Queixa amb relació a la tramitació d'un expedient sancionador per infracció de trànsit comesa per haver estacionat el vehicle en un gual, degudament senyalitzat, impedit la sortida o accés, constant la denúncia l'observació : "protecció escolar".

Extracte de la resolució: ESTIMA I RECOMANA.

Paral·lelament a aquest expedient es tramita una queixa per tracte indegut de l'Agent de la Policia Local denunciant.

En les seves al·legacions la ciutadana exposa que estava estacionada en el gual esperant la sortida de la seva filla de l'escola, que l'Agent no la va avisar ni advertir abans i que en horari d'entrada i sortida escolar al Salesians, el mateix Agent no denuncia a d'altres vehicles estacionats indegudament, pel que discuteix la infracció, proposant l'instructor la seva desestimació, per haver-se reconegut la infracció i per l'aplicació de la presumpció de veracitat dels Agents de l'autoritat que preveu la Llei, el que s'acorda per resolució de data 5 d'agost de 2009.

Presentades noves al·legacions, en les quals el ciutadà insisteix en el tracte desigual i discriminatori de l'Agent, es tramiten com un recurs de reposició, sent desestimat per resolució de 2 de novembre de 2009.

En quan al procediment hem de ressaltar que en aquest cas, al contrari d'altres, no s'ha demanat informe a l'Agent denunciant ni es fa cap referència a l'existència d'un expedient paral·lel per tracte indegut, per la qual cosa la desestimació de les al·legacions es produeix per l'aplicació automàtica de la presumpció de veracitat legalment prevista, sense cap recerca dades, comprovació dels fets ni sense tenir en compte les circumstàncies en que va tenir lloc la infracció, d'entrada i sortida d'una escola, cosa que motiva que les resolucions no facin esment a cap de les al·legacions concretes realitzades.

La bona practica administrativa exigeix de les administracions que l'aplicació de la presumpció de veracitat no serveixi per desestimar sistemàticament les proves o al·legacions que aporten els denunciats i també comporta l'obligació d'aportar al procediment les proves addicionals que raonablement es puguin obtenir, com per exemple l'informe de l'Agent sobre les circumstàncies concretes de la infracció, horari escolar, advertiment previ, etc.

Des d'aquest punt de vista, la queixa presentada per la Sra. Bochaca Garcia ha de ser estimada, procedint **RECOMANAR** al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública que en aquells casos en que hi hagi contradicció entre els fets denunciats i les al·legacions dels ciutadans, es requereixi a l'Agent el corresponent informe respecte de les circumstàncies concretes del cas, per tal de resoldre l'expedient, fugint de formules estereotipades i de forma congruent.

La cap del Servei Jurídic Administratiu de Via Pública informa que no accepta la recomanació.

Exp. : 28/09

Queixa amb relació a la tramitació d'un expedient sancionador per infracció de trànsit captada pel vehicle amb càmera, i va consistir en estacionar el seu vehicle desobeint una senyal vertical de prohibit estacionar.

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

De la informació rebuda del servei en resulta que l'expedient, s'inicia per denúncia de la infracció captada pel vehicle amb càmera, el ciutadà formula unes primeres al·legacions negant que es tractés d'un estacionament i mantenint que era una aturada, per la qual cosa considera la denúncia improcedent. En un posterior escrit considera desproporcionat l'import de la sanció i demana es practiqui prova per a destruir la presumpció de veracitat de l'agent denunciant, tot el que es proposa desestimar, dictant finalment resolució de data 19 de juny de 2009 en la qual es desestimen les al·legacions i s'imposa la corresponent sanció.

Presentat el corresponent recurs de reposició el dia 14 de juliol següent, no consta a l'expedient que hagi estat resolt.

Respecte de l'objecte de la queixa: la tramitació de l'expedient, hem de fer diverses consideracions.

En primer lloc, en l'àmbit estrictament jurídic, posar de manifest la contradicció que es deriva del fet de considerar inadmissible, per innecessària, la practica de prova proposada pel ciutadà i,

al mateix temps, desestimar les seves alegacions, precisament, perquè aquest no ha aportat cap prova per a destruir la presumpció de veracitat que la llei atribueix a tot agent de l'autoritat.

En segon lloc, i com ja ha resultat aquest Defensor en d'altres expedients de queixa, la contradicció entre el fet denunciat i les alegacions del ciutadà aconsella, des del punt de vista del dret a una bona administració, sol·licitar i obtenir informe detallat de l'Agent denunciant, per tal de permetre a l'instructor resoldre la controvèrsia disposant de la màxima informació possible i no només amb l'estricta i directa aplicació de la norma o de les presumpcions legals.

Finalment, el fet de que hagi quedat sense resposta ni resolució expressa el recurs de reposició interposat, aplicant el silenci negatiu que preveu la Llei, és una pràctica totalment inacceptable i contrària al dret a una bona administració, que també està establert legalment.

Per aquest motiu la queixa presentada pel Sr. F.F.G.M. s'ha d'estimar, ja que la tramitació de l'expedient podria haver-se millorat obtenint l'informe de l'agent denunciant i resolent expressament el recurs de reposició desestimat per silenci.

Conseqüentment, cal **RECORDAR** al Servei Jurídic-Administratiu de Via Pública l'obligació legal de resoldre expressament totes les sol·licituds, alegacions i recursos que presentin els interessats o afectats en un expedient sancionador i, al mateix temps,

RECOMANAR, al mateix temps, que en cas de contradicció frontal entre el fet constitutiu de la infracció i les alegacions de l'interessat, es demani i obtingui de l'Agent denunciant un informe ampliador dels fets de la denúncia, per tal de permetre a l'instructor resoldre la controvèrsia disposant de la màxima informació possible.

La cap del Servei Jurídic Administratiu de Via Pública informa que la prova proposada pel ciutadà no va resultar admesa en tant que, la denúncia en qüestió es porta a terme mitjançant el sistema de captació d'imatges on s'identifica clarament el vehicle infractor, es realitza per un agent de l'autoritat i perquè d'acord amb el plànol i la imatge del lloc de la infracció existeix una senyal vertical d'estacionament prohibit.

Pel que fa als informes de rectificació sol·licitats es va considerar que aquests no resultaven necessaris per l'aclariment i qualificació dels fets de referència, en tant que la documentació obrant a l'expedient era suficient per tramitar la denúncia i l'inici del corresponent expedient administratiu sancionador.

El fet que va quedar sense resolució expressa el recurs de reposició va ser degut a un error informàtic el que va ocasionar el retard i que es resoldrà i es notificarà a l'interessat

Exp. : 29/09

Es rep per correu electrònic una 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. : 31/09

Queixa amb relació a la tramitació d'un expedient sancionador per infracció de trànsit per haver estacionat el seu vehicle, considerat legalment un ciclomotor de 4 rodes, en una zona reservada per a l'estacionament de motos, motiu pel qual es va sol·licitar al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública la informació corresponent.

Extracte de la resolució: DESESTIMA I RECOMANA.

De la informació rebuda en resulta que al dia 13 de juny de 2008, el promotor havia estacionat el seu vehicle, considerat legalment un ciclomotor de 4 rodes, en una zona reservada per a l'estacionament de motos, motiu pel qual va ser denunciat.

El senyor A.V.C. presenta les corresponents al·legacions, el fet controvertit ha estat si el vehicle en qüestió, comunament conegut com a microcotxe, en ser considerat un ciclomotor, però disposar de 4 rodes, pot o no estacionar en els llocs reservats a les motos, és a dir, a ciclomotors i motocicletes, proposant l'instructor la desestimació de les al·legacions, cosa que s'acorda per decret de 3 de novembre de 2008.

A la vista del contingut de l'expedient, hem de posar de manifest la seva correcta tramitació i, respecte la controvèrsia plantejada pel ciutadà, si bé l'ordenança municipal de circulació no té en compte l'existència dels cuatricicles o microcotxes, entenem proporcional interpretar que quan la norma parla de motos, s'ha d'entendre es refereix a vehicles de dues rodes i no pas de quatre.

Per aquest motiu no es pot estimar la queixa presentada pel Sr. A.V.C., però per evitar confusions, es **RECOMANA** al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública tingui en compte la mancança exposada als efectes d'una futura modificació de l'ordenança municipal de circulació, introduint-hi les referències i distincions que es considerin oportunes relatives als anomenats microcotxes o cuatricicles.

La cap del Servei Jurídic Administratiu de Via Pública informa que la recomanació ja ha estat recollida en la darrera modificació de l'Ordenança Municipal de Circulació i Transport de Mercaderies Perilloses que va entrar en vigor el 8 de juliol de 2009, amb posterioritat a la data de la incoació objecte de l'expedient.

Exp. : 33/09

Queixa amb relació a la tramitació d'un expedient sancionador per infracció de trànsit per haver estacionat el seu vehicle infringint la senyalització existent, és a dir, la marca groga longitudinal i contínua de prohibició d'estacionament, motiu pel qual es va sol·licitar al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública la informació corresponent. Igualment, a la vista del contingut de la queixa s'ha sol·licitat al Servei de Mobilitat la informació relativa a la senyalització existent al lloc a la data de la denúncia.

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

De la informació rebuda en resulta que al dia 6 de gener de 2009 la senyalització sobre estacionament existent al Passatge Antoni Martí Cabanellas era la corresponent a un contragual de les finques números 10, 12 i 14 del propi carrer, consistent en una línia groga al costat de la vorera.

De l'expedient sancionador, tot i que no se'ns facilita còpia de la denúncia, resulta que el 6 de gener de 2009 el vehicle del promotor estava estacionat infringint la senyalització existent, és a dir, la marca groga longitudinal i contínua de prohibició d'estacionament, manifestant el ciutadà en les seves al·legacions que el vehicle estava estacionat a una zona de càrrega i descàrrega, al·legacions que son desestimades, imposant-se la sanció perquè el Servei de Mobilitat va informar que en la data de la denúncia el que existia era el contragual.

A la vista de la informació rebuda del Servei de Mobilitat, s'ha d'entendre que la contradicció existent entre el que es denuncia i les al·legacions del ciutadà s'ha resolt degudament, ja que a l'expedient sancionador el Servei de Mobilitat informa de l'existència del contragual i també de l'existència de la senyalització vertical.

Per aquest motiu la queixa presentada pel Sr. J.L.G.S. no es pot estimar, però certament, en les fotografies del lloc que ell mateix aporta, es reflecteix que el desgast del paviment permet que l'antiga senyalització de càrrega i descàrrega encara és visible, motiu pel qual, per evitar confusions i millorar la senyalització, cal **DEMANAR** al Servei de Mobilitat inspeccioni el lloc i elimini la visibilitat de l'antiga senyalització de càrrega i descàrrega, ressaltant al mateix temps la vigent de contragual.

La cap del Servei Jurídic Administratiu de Via Pública informa que s'ha donat trasllat de la resolució al Servei de Mobilitat.

Exp. : 35/09

Queixa amb relació a la tramitació d'un expedient sancionador per infracció de trànsit captada pel vehicle amb càmera, i va consistir en parar el vehicle en un pas de vianants, a l'alçada del Camí Ral número 133.

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

El ciutadà formula les al·legacions negant que el vehicle interrompés el pas de vehicles i vianants i posant de manifest diversos defectes de forma, com la contradicció en la determinació del lloc i la poca claredat de la fotografia en la qual es basa la denúncia, proposant l'instructor la desestimació de les al·legacions a l'haver comprovat el lloc de la infracció a través del Servei de Mobilitat i la presumpció de veracitat de l'Agent denunciador, dictant finalment resolució en la qual es desestimen les al·legacions i s'imposa la corresponent sanció econòmica, proposant la retirada de 2 punts.

El ciutadà presenta recurs de reposició, i a més de mantenir les primeres al·legacions, aporta nous arguments, defensant que es tractava d'una aturada i no d'un estacionament i fent diverses interpretacions de preceptes jurídics, sent desestimat per resolució de data 11 de novembre de 2009.

Respecte de l'objecte de la queixa, la tramitació de l'expedient, hem de posar de manifest que al nostre entendre està correctament tramitat, atès que s'ha constatat el lloc dels fets (la cantonada del Camí Ral, nº 133 amb el carrer Josep Castellà) i la infracció (aturar el vehicle sobre un dels passos de vianants senyalitzats en tota la cruïlla).

No considerem rellevant la errònia identificació del número de policia del carrer atès que en les fotografies inicials el lloc i la infracció, encara que limitadament, són totes dues circumstàncies visibles i tampoc, la necessitat de distingir entre aturada i estacionament, atès que el que es denuncia és la primera, més lleu.

Per aquests motius no es pot estimar la queixa i s'arxiva l'expedient.

Exp. : 38/09

Queixa amb relació a un expedient sancionador per una denúncia de trànsit, per estacionar el vehicle en zona senyalitzada per a càrrega i descàrrega tot i disposar de la tarja de minusvàlid

Extracte de la resolució: ESTIMA I SUGGEREIX.

Es queixa el ciutadà que ha estat denunciat tres vegades per estacionar el seu vehicle en zona de càrrega i descàrrega sense indicador horari tot i disposar de tarja de minusvàlid, havent estat estimades les seves al·legacions en dos dels expedients i denegada en el tercer, objecte d'aquesta queixa.

De la informació rebuda en resulta que l'expedient, s'inicia per denúncia de la infracció formulada per un Agent de la Policia Local, per haver estacionat el vehicle en la zona de càrrega i descàrrega existent a la Plaça de Les Tereses, sense indicador horari.

El ciutadà formula al·legacions posant de manifest que és titular de tarja de minusvàlid cosa que li permet estacionar en aquest tipus de zones reservades, acompanyant-ne una còpia i sol·licitant l'anul·lació de la sanció i la devolució de la taxa de grua. L'instructor demana informe a l'Agent denunciador el qual confirma que el vehicle no exhibia la tarja de minusvàlid, motiu pel qual

proposa la desestimació de les al·legacions, que s'acorda per Decret de 2 de novembre de 2009, sense que consti la presentació de recurs de reposició per part del ciutadà.

Respecte de l'objecte de la queixa, la tramitació de l'expedient, hem de posar de manifest que s'ha tramitat correctament, atès que davant les al·legacions presentades s'ha demanat l'informe a l'Agent.

De totes maneres però, el contingut d'aquest informe en el qual afirma que no existia la tarja de minusvàlid en el moment de la denúncia, els tres expedients sancionadors han tingut per objecte la mateixa infracció i, en dos dels casos la denúncia ha estat interposada per absència de tarja de minusvàlid, però s'han resolt de forma diferent.

Per tant, no s'entén que es tracti de forma desigual, una mateixa situació, motiu pel qual, atenent que la presumpció de veracitat admet prova en contrari i que l'interessat acredita la seva especial condició física, és pel que s'estima la queixa **SUGGERINT** al Servei Administratiu de Via Pública revisi la tramitació i resolució d'aquest expedient, aplicant per a resoldre les al·legacions presentades el mateix criteri aplicat per a resoldre l'expedient que es va estimar.

Aquest suggeriment està pendent de resposta.

Exp. : 40/09

Queixa amb relació a un expedient sancionador per una denúncia de trànsit, estant pendent de resoldre el recurs interposat.

Extracte de la resolució: NO TRAMITADA.

El senyor J.J.L.T. informa que li han estimat les al·legacions presentades, i que per aquest motiu no té interès en continuar l'expedient de queixa, per la qual cosa es decideix l'arxiu l'expedient.

Exp. : 42/09

Queixa amb relació a una denúncia de trànsit per estacionar en doble fila, feta pel sistema de captació d'imatges, estant pendent de resoldre les al·legacions presentades.

Extracte de la resolució: NO TRAMITADA.

El senyor J.J.L.T. presenta la seva queixa per la denúncia, ja que al·lega que no estava estacionat en doble fila sinó que estava parat davant de la consulta del dentista al qual hi portava la seva mare que és minusvàlida i que l'havia de baixar del vehicle.

Atès que la via administrativa no s'ha esgotat, es recomana al ciutadà que presenti les corresponents al·legacions dins de termini.

Informa que ha presentat al·legacions a la denúncia, i més endavant comunica que no té interès en continuar l'expedient de queixa, ja que li han estimat les al·legacions presentades, per la qual cosa es decideix l'arxiu l'expedient.

Exp. : 46/09

Queixa amb relació a la tramitació d'un expedient sancionador per infracció de trànsit al no respectar el seu vehicle el vermell d'un semàfor a la Via Europa/plaça d'Itàlia, motiu pel qual es va sol·licitar al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública la informació corresponent.

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

De la informació rebuda en resulta que l'expedient s'inicia per denúncia de 7 de novembre de 2008, contra aquesta denúncia l'interessat formula al·legacions, sol·licitant l'anul·lació per no reconèixer la infracció, posant de manifest que l'Agent anava en moto davant seu i que li va manifestar al primer moment que ell mateix havia passat el semàfor en àmbar i que, per això, suposava que el ciutadà l'havia passat en vermell, considerant que no es pot sancionar en base a una suposició. El semàfor en qüestió només es posa en vermell quan un vianant vol creuar i li van interposar una segona denúncia, per no portar l'assegurança.

Davant la contradicció de versions, el Servei va sol·licitar a l'Agent un informe dels fets, afirmant aquest que va veure com passava en vermell ja que un vianant volia creuar, ratificant plenament la denúncia.

Seguidament l'instructor proposa la desestimació de les al·legacions en base a la presumpció de veracitats dels agents de l'autoritat, cosa que s'acorda en el Decret final, contra el qual el ciutadà formula recurs de reposició, reiterant els arguments de l'escrit inicial, sent desestimat completament i, per tant, confirmada la sanció econòmica imposada i la pèrdua de 4 punts del carnet de conduir.

Des del punt de vista del procediment, l'expedient ha estat correctament tramitat, tant en el temps com en la forma, contenint les resolucions dictades argumentació suficient referida a les al·legacions presentades.

Certament, des del punt de vista jurídic, la contradicció de versions entre el que denuncia un Agent de la Policia Local i el que manifesta el ciutadà interessat, només pot ser resolt en favor del primer, atès que la Llei ho estableix així expressament quan regula la presumpció de veracitat, de tal forma que és el ciutadà qui ha de demostrar que l'Agent s'equivoca, presentant les proves corresponents.

Han estat molts els expedients de queixa en que aquest Defensor ha suggerit al Servei que no s'apliqués automàticament la presumpció de veracitat, sinó que quan la contradicció fos evident i clara, des del punt de vista del dret a una bona administració, es podia i calia reforçar el dret de defensa del ciutadà, sol·licitant un informe ampliador a l'Agent, com així ha estat en aquest cas.

El debat que planteja el Sr. J.Q.A. en el seu escrit traspasa els límits del propi expedient sancionador en el qual està immers i va més enllà, ja que efectivament, des del punt de vista dels drets dels ciutadans, hi ha una clara contradicció entre la presumpció d'innocència constitucionalment establerta i la presumpció de veracitat dels agents de l'autoritat, no ja des del punt de vista de la jerarquia normativa, sinó per la mateixa col·lisió de drets, contradicció que es fa encara més evident quan les sancions administratives deixen de ser només econòmiques al establir-se el nou carnet per punts, però sigui com sigui, mentre la norma no canviï o els tribunals diguin el contrari, la presumpció de veracitat de tot agent de l'autoritat té preeminència, dins del procés sancionador, sobre d'altres presumpcions o drets processals.

Per aquests motius no es pot estimar la queixa presentada, procedint-se a l'arxiu de l'expedient.

Exp. : 55/09

Queixa amb relació a la tramitació d'un expedient sancionador per infracció de trànsit per haver no haver respectar el color vermell del semàfor existent a la cruïlla de la Ronda Prim amb la Plaça Granollers.

Extracte de la resolució: DESESTIMA I RECOMANA.

Contra aquesta denúncia el ciutadà formula les corresponents al·legacions en les quals nega el fet denunciat i justifica la seva conducció afirmant que estava aturat darrera d'un altre vehicle davant el semàfor vermell i que quan es va posar verd va avançar, però va haver d'aturar-se més endavant per cedir el pas als cotxes que s'acostaven des de la Ronda Rodonella, el semàfor de la qual es posa verd uns 6'5 segons abans, cosa que va motivar que ell quedés aturat sobre el pas de vianants, lloc on estava quan va ser denunciat. Exposa igualment que l'Agent no va atendre les seves raons i proposa la practica de prova testifical, aportant les dades d'un testimoni, i documental, interessant es comprovin els temps dels dos semàfors.

El 30 de setembre de 2009, l'instructor proposa la desestimació de les al·legacions i la imposició d'una sanció de 150,00 € i la retirada de 4 punts, en base, únicament, al fet de què l'Agent ha ratificat la denúncia en l'informe sol·licitat, proposta que es acollida en la resolució final, de data 20 d'octubre de 2009.

El promotor de la queixa acredita haver interposat, en temps i forma, recurs de reposició contra aquesta darrera resolució, impugnació que es desestimada per Decret de 24 de febrer de 2010 per entendre's que no s'aporten fets nous i reiterant el contingut de l'informe de l'Agent denunciant.

En quan a la tramitació processal de l'expedient sancionador entenem que el fet que no s'hagi pres cap decisió respecte de la practica de prova testifical i documental proposada pel ciutadà, ni que sigui per no admetre-la, constitueix una vulneració dels drets del ciutadà.

Igualment, entenem que la motivació de la resolució, es insuficient per respectar al dret a una bona administració, atès que a part de no transcriure correctament les al·legacions del ciutadà, no justifica de manera detallada i precisa els motius de la denegació, remetent-se a una ratificació genèrica de l'Agent, quan en el seu informe aquest no es refereix ni detalla les circumstàncies de la infracció, sinó que es limita a negar les acusacions d'haver actuat incorrectament, formulades pel ciutadà en un escrit diferent del d'al·legacions a la denúncia, sense dir res respecte si el vehicle estava o no avançat respecte de la línia de detenció del semàfor, ni si estava aturat per cedir el pas dels vehicles que provenien de la Ronda O'Donell, per exemple, ni tampoc es refereix a cap altre circumstància de la denúncia.

La resolució no es refereix tampoc a l'especial configuració del lloc on es va produir la infracció, ni si es considera o no, la senyalització existent confosa, ja que com exposa el ciutadà en el seu escrit, tant en la ronda de Prim, com en el carrer de Jaume Isern i el Camí de la Geganta quan els vehicles accedeixen a la plaça de Granollers, es troben que el semàfor i la línia de detenció estan situades amb anterioritat al respectiu pas de vianants existent en cada cruïlla, i més endavant, a uns cinc metres aproximadament, es troben una senyal horitzontal que els obliga a cedir el pas als vehicles que circulen pel giratori, de tal forma que quan estan aturats davant el "cediu el pas" i ja no poden veure el semàfor, aquest passi a la fase vermella, sense que en la resolució es resolgui aquesta contradicció, posada de manifest en les al·legacions inicials del ciutadà i en el seu recurs posterior.

El dret a una bona administració obliga a les administracions, en primer lloc, a resoldre expressament tots els procediments, a actuar amb objectivitat i imparcialitat, tenint en compte totes les circumstàncies de cada cas i a resoldre de forma congruent amb les al·legacions formulades, per tal d'evitar indefensió i inseguretat jurídica, defugint de les respostes estandarditzades i superant els formats enunciatius dels motius de fet i de dret, resolent de forma detallada i precisa i exposant les raons en què es basa la denegació.

Igualment, respecte de la presumpció de veracitat, una bona administració comporta que s'ha de permetre aportar al procediment les proves addicionals que raonablement puguin obtenir-se, no podent utilitzar aquella presumpció per desestimar sistemàticament les proves proposades pels afectats en els diferents expedients sancionadors, sobre tot quan en casos com aquest, la sanció inclou la pèrdua de quatre punts al permís de conduir, d'un màxim de dotze.

Per tot això, s'estima la queixa presentada per J.G.E.G., i es **RECOMANA** al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública que obtingui de l'Agent un nou informe detallat i referit únicament a les circumstàncies concretes de la infracció, comprovant igualment la configuració i la senyalització

Pendent de resposta.

Exp. : 56/09

El senyor J.S.A. presenta una queixa amb relació en relació a l'actuació d'un Agent de la Policia Local a l'interposar una denúncia per infracció trànsit per no portar el cinturó de seguretat obligatori, motiu pel qual es va sol·licitar al Servei Jurídic Administratiu de Via Publica la informació corresponent.

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

De la informació rebuda en resulta que al dia 30 de gener passat, el ciutadà va ser objecte de denúncia per no portar el cinturó de seguretat obligatori, denúncia que de ser sancionada comporta a més de la sanció econòmica, la pèrdua de tres punts del permís de conduir.

El mateix dia de la denúncia, el ciutadà presenta les seves al·legacions, negant la infracció i posant de manifest que al seu entendre l'Agent va actuar de forma inadequada.

Sol·licitat el corresponent informe ampliador a l'Agent, aquest concreta les circumstàncies de la infracció i s'afirma i ratifica rotundament en la denúncia, exposant que estava de servei

controlant l'ús del cinturó de seguretat i va veure el ciutadà afectat que conduïa sense portar-lo posat, i al no poder aturar-lo al moment, el va aturar més endavant, moment en que sí portava el cinturó posat, motiu pel qual les al·legacions son desestimades, imposant-se la sanció econòmica i proposant-se la pèrdua de punts corresponent.

A la vista del contingut de l'expedient, s'ha de posar de manifest la seva correcte tramitació, ja que fins i tot s'ha sol·licitat en aquest cas, com recomana sempre aquest Defensor, el pertinent informe a l'Agent denunciant, sense que la contradicció de versions existent es pugui resoldre d'una altra forma que amb l'aplicació de la presumpció de veracitat que la llei atribueix als agents de l'autoritat, com fa la resolució final.

Per això, la queixa presentada no es pot estimar, procedint-se a l'arxiu de l'expedient de queixa.

Exp. : 57/09

Queixa amb relació a una denúncia de trànsit per no obeir un senyal de parada i estacionament prohibits, feta pel sistema de captació d'imatges, estant pendent de resoldre les al·legacions presentades.

Extracte de la resolució: NO TRAMITADA.

La senyora M.J.G.B. presenta la seva queixa per la denúncia ja que al·lega que a causa d'una avaria que va patir el seu vehicle no el podia deixar a cap altre lloc.

Informa que ha presentat al·legacions a la denúncia, motiu pel qual es decideix a esperar la resolució de les mateixes. Més endavant l'interessada informa que les seves al·legacions han estat estimades, pel que no té cap interès en continuar amb la queixa, procedint-se al seu arxiu.

Exp. 61/09

El senyor C.G.R. presenta una queixa amb relació a la tramitació d'un expedient sancionador per infracció de trànsit.

Extracte de la resolució: ESTIMA I SUGGEREIX.

De la informació rebuda en resulta que l'expedient s'inicia per denúncia de la infracció comesa pel vehicle de l'interessat, per no haver obeït les ordres d'un Agent.

Notificada la denúncia el 16 de setembre de 2008, el 20 d'octubre el seu pare J.M.G.S. presenta un escrit identificant-se com a conductor infractor. La informació rebuda no incorpora el text de la resolució dictada, però consta que en data 7 de novembre es lliura la notificació de la sanció pel Sr. J.M.G.R. que es practica per publicació al BOP de 31 de desembre de 2008.

Posteriorment presenta recurs de reposició, exposant la tramitació de dos expedients per dos infraccions simultànies, cosa que es desestima per extemporani.

En quan al procediment i des del punt de vista estrictament processal s'han respectat els tràmits establerts si bé, al respecte hem de fer les següents consideracions.

Aquest expedient de queixa està relacionat amb el número 62/09, referit a l'expedient iniciat per la infracció comesa el mateix dia, tres minuts abans, pel mateix vehicle, en el mateix lloc i denunciat pel mateix Agent i en el que figura com a conductor infractor i, finalment sancionat.

D'aquesta forma va ser denunciat el 25 d'agost de 2008 a les 06.35h per estar aturat a la Ronda O'Donell obligant a d'altres vehicles a maniobrar i, a les 06.38h per desobeir les ordres de l'Agent, que en tots dos casos és el mateix.

Per tant, és evident que el conductor infractor és el mateix, però com que els dos expedients es tramiten separadament, per òrgans diferents: En el primer, qui fa les al·legacions i s'identifica com a tal conductor infractor és el Sr. J.M.G.S. i qui tramita és el Servei Jurídic de Via Pública, però en el segon, aquesta identificació es produeix fora del termini de 15 dies establerts i abans de ser dictada la corresponent resolució i tramita l'Organisme de Gestió Tributaria. En tots dos casos la denúncia no es notificada al moment per prestar l'Agent un servei preferent.

No disposem del text de la resolució sancionadora perquè no se'ns ha facilitat, però finalment resulta que en aquest expedient s'ha sancionat al propietari del vehicle no conductor amb una

sanció econòmica i la retirada de 4 punts del seu permís de conduir (així consta en el BOP) tot i constar en l'expedient, abans de resoldre'l, que el conductor infractor era una persona diferent. Ignorem si la resolució en qüestió conté alguna argumentació que justifiqui imposar una sanció a qui no es infractor pel fet d'haver estat identificat fora de termini però abans de resoldre, però en qualsevol cas, el fet de sancionar amb la retirada de 4 punts del carnet de conduir a qui, en tot cas, només seria responsable d'haver identificat fora de termini al conductor, és contrari a la normativa i al dret a una bona administració, ja que el que estava previst per aquests casos és la imposició d'una sanció econòmica, no la retirada de punts, és a dir, que el propietari que no identifica al conductor assumeix la sanció prevista per aquest silenci, però no la sanció que correspon al conductor infractor, com ha ocorregut en aquest cas.

Per altra banda, l'administració disposava de dades suficients al moment de resoldre per identificar el veritable infractor, ja que ell mateix ho havia fet en els dos expedients oberts per dues infraccions simultànies.

En conseqüència, s'estima la queixa **SUGGERINT** al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública revisi la resolució d'aquest expedient i el seu objecte, en funció de la presumpta infracció comesa i la sanció que li correspondria, informant a Trànsit la decisió que es prengui en relació a la retirada de punts, en el seu cas i tenint en compte el termini transcorregut des de la data dels fets.

Igualment, es **SUGGEREIX** que es prenguin mesures per evitar que en casos com l'exposat, s'imposi al propietari que no identifica el conductor la sanció que correspondria a aquest.

Aquests suggeriments estan pendents de resposta.

Exp. 62/09

El senyor J.M.G.S. presenta una queixa amb relació a la tramitació d'un expedient sancionador per infracció de trànsit.

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

De la informació rebuda del servei després de resoldre totes les al·legacions i impugnacions presentades, resulta que l'expedient, s'inicia per denúncia de la infracció comesa, per haver-se aturat a la Ronda O'Donell obligant a la resta d'usuaris de la via a maniobrar, mentre parlava pel mòbil.

El ciutadà formula al·legacions justificant la infracció per haver sofert un atac de lumbàlgia de la qual estava en tractament des de feia uns dies cosa que acredita amb un informe mèdic, proposant l'instructor la desestimació de les al·legacions perquè el ciutadà va decidir conduir lliurement, assumint-ne les conseqüències, el que s'acorda per Decret de data 27 de gener de 2009, en el qual es desestimen les al·legacions i s'imposa la corresponent sanció econòmica per la infracció.

Presentat el corresponent recurs de reposició, aquest es desestima per aplicació del principi de veracitat dels agents de l'autoritat.

En quan al procediment i des del punt de vista processal s'han respectats els tràmits establerts. Igualment, a la vista del contingut del decret, hem de considerar suficient la motivació atès que es fa esment concret a la prova documental presentada per justificar l'exculpació.

Pel que fa al tràmit del recurs hem de posar de manifest que la proposta de prova testifical pel ciutadà és extemporània, motiu pel qual l'administració no pot prendre-la en consideració i, si bé la motivació fonamentada en l'aplicació sistemàtica de la presumpció de veracitat és contrària a la bona pràctica administrativa, sobretot quan no consta incorporat cap informe de l'Agent, hem de considerar que s'han respectat els tràmits i exigències establerts legalment.

Des d'aquest punt de vista, la queixa no es pot estimar, per no haver-se detectat defectes de procediment.

Exp. : 64/09

La senyora M.G.G. presenta una queixa amb relació a la tramitació d'un expedient sancionador per infracció de trànsit captada pel sistema de captació d'imatges.

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

De la informació rebuda en resulta que el 24 de juliol de 2009 la promotora de la queixa va ser denunciada per estacionar el seu vehicle en una zona no habilitada per aquest efecte (mediana, illeta o altre element de canalització del trànsit). Formula les corresponents al·legacions en les quals nega el fet denunciat i justifica la correcció de l'estacionament.

Sol·licitat el corresponent informe a l'Agent, aquest informa que el triangle on es va estacionar el vehicle no està habilitat per aquesta finalitat ja que està delimitat per línia contínua, sent per tant, una zona exclosa per a la circulació de vehicles, motiu pel qual l'instructor proposa la desestimació de les al·legacions i la imposició de la sanció, el qual es acollit en el decret de 5 de febrer de 2010.

En quan a la tramitació processal de l'expedient sancionador entenem que ha estat correcte, ja que davant la contradicció existent, s'ha sol·licitat el corresponent informe a l'Agent denunciant, que es té en compte en la proposta i en la resolució dictada, ja que, d'acord amb la normativa de trànsit, no es pot estacionar en les zones excloses a la circulació de vehicles.

Certament, aquesta exclusió podria estar més ben senyalitzada, amb les bandes corresponents pintades al terra, però entenem que aquesta absència no pot justificar l'estacionament en una zona com aquesta.

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

Exp. : 66/09

Queixa amb relació a una denúncia de trànsit pel sistema de captació d'imatges.

Extracte de la resolució: NO TRAMITADA.

La senyora I.M.M. presenta la seva queixa per la denúncia per haver rebut la notificació de la infracció, quan va fer l'anul·lació de la denúncia dins de termini.

Atès que la via administrativa no s'havia esgotat, es recomana a l'interessada que presenti les corresponents al·legacions dins de termini.

Posteriorment ens informa que les seves al·legacions han estat estimades, motiu pel qual es procedeix a l'arxiu d'aquest expedient, per haver-se resolt la seva causa.

Exp. : 67/09

El senyor J. E. B. presenta una queixa amb relació a la manca de resposta a la denúncia voluntària presentada el 1 d'abril de 2009 per una infracció de trànsit comesa el 28 de març per part d'un camió de l'empresa que fa la neteja viària, motiu pel qual s'ha sol·licitat al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública la corresponent informació.

Extracte de la resolució: ESTIMA I RECOMANA.

De la informació rebuda, en resulta que una vegada incoat el corresponent expedient sancionador per denúncia voluntària, es va donar trasllat al titular del vehicle afectat, informant l'empresa del nom del conductor i, per tant, identificant el presumpte infractor. Notificada la denúncia a aquest darrer, es va produir el pagament bonificat de l'import de la sanció, procedint-se a l'arxiu de l'expedient, sense que consti s'hagi practicat cap notificació al denunciant.

Atès el motiu de la queixa i del contingut de la informació facilitada, la denúncia voluntària es va tramitar correctament, però no s'ha informat al promotor de la queixa, en tant que part interessada, de la seva resolució, motiu pel qual s'estima la queixa, i es **RECOMANA** al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública, que informi a la part denunciant el resultat del procediment.

Pendent de resposta.

Exp. 72/09

Queixa amb relació a una denúncia de trànsit per estacionar en una zona de limitació horària sense disc horari.

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

De la informació rebuda en resulta que l'expedient s'inicia per denúncia de 14 de juliol de 2009, per no respectar la senyalització vertical que l'obligava a estacionar amb disc horari al carrer Josep Montserrat Cuadrada. Contra aquesta denúncia l'interessada formula al·legacions, sol·licitant l'anul·lació perquè la senyal no era visible i no hi havia senyalització horitzontal, posant de manifest que no es resident.

Davant la contradicció de versions, el servei va sol·licitar a l'Agent un informe dels fets, ratificant la denúncia perquè en les al·legacions es reconeix que no es disposava de disc horari. Igualment, el Servei de Mobilitat informa que en el carrer Josep Montserrat Cuadrada hi ha quatre senyals que adverteixen de l'estacionament amb disc horari, col·locades al llarg de tot el tram de carrer comprès entre al Camí del Mig i l'Avinguda Gatassa.

Seguidament l'instructor proposa la desestimació de les al·legacions en base, per una banda per l'informe de l'Agent, a la presumpció de veracitat dels agents de l'autoritat i, per l'altre per l'existència de suficient senyalització, segons l'informe de Mobilitat, el que s'acorda en el Decret final.

Aquesta resolució consta notificada a través de la publicació de l'edecte en el BOP de data 31 de març de 2010, després d'intentar dues vegades la notificació personal i no aconseguir-se i no retirar-se l'avís de correus.

Des del punt de vista del procediment, l'expedient s'ha tramitat correctament, tant en el temps com en la forma, contenint les resolucions dictades argumentació suficient referida a les al·legacions presentades i referida als diferents informes de comprovació sol·licitats tant a l'Agent denunciat, com al Servei de Mobilitat al tractar-se d'una eventual manca de visibilitat de senyal.

Per aquest motiu, a l'estar l'expedient degudament tramitat i constant els informes necessaris, la queixa presentada no es pot estimar, procedint-se a l'arxiu de l'expedient.

Exp. : 75/09

Queixa amb relació a una denúncia de trànsit per estacionar el vehicle en doble fila per anar a recollir el paquet a Càritas, feta pel sistema de captació d'imatges, estant pendent de resoldre les al·legacions presentades.

Extracte de la resolució: NO TRAMITADA.

Atès que la via administrativa no s'havia esgotat, es recomana a l'interessat presenti les corresponent al·legacions dins de termini.

Posteriorment, la promotora de la queixa informa que no ha presentat al·legacions, motiu pel qual es procedeix a l'arxiu d'aquest expedient, per desistiment de la interessada.

Exp. : 76/09

La senyora M.G.G. presenta una queixa amb relació a la tramitació d'un expedient sancionador per infracció de trànsit per estacionar el seu vehicle en una zona prohibida.

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

De la informació rebuda en resulta que el 10 de setembre de 2009 a les 20.39 h, la promotora de la queixa va ser denunciada per estacionar el seu vehicle en una zona prohibida, contra el que es formulen les corresponents al·legacions, justificant la infracció per motius d'urgència, presentant l'informe mèdic corresponent a la seva mare del qual en resulta que aquesta senyora, de 80 anys d'edat, va sofrir una episodi d'hipertensió que va motivar l'assistència mèdica

urgent a les 20.30 h del 10 de setembre de 2009, sent visitada pel Metge a les 20.37 h i sortint del centre mèdic a les 20.42 h, justificació que és rebutjada per l'instructor per entendre que no es tracta d'una urgència peremptòria i que, en tot cas, l'infracció hauria d'haver-se corregit tant aviat com la persona malalta estava en mans dels serveix mèdics.

En quan a la tramitació processal de l'expedient sancionador entenem que ha estat correcte i, si bé, no podem compartir la valoració del contingut de l'informe mèdic d'urgències, ja que l'assistència va durar 12 minuts, el cert és que la resolució dictada es congruent amb les al·legacions de la interessada i conté suficient argumentació i valoració jurídica, motiu pel qual la queixa presentada no es pot estimar, pel que es procedeix a l'arxiu d'aquest expedient.

Exp. : 78/09

Queixa amb relació a la tramitació d'un expedient sancionador per infracció de trànsit a l'estacionar el ciclomotor de l'interessat, sense respectar la senyalització existent al Passeig del Callao, motiu pel qual es va sol·licitar al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública la informació corresponent.

Extracte de la resolució: ESTIMA I RECOMANA.

El ciutadà formula al·legacions afirmant que va estacionar el vehicle dins dels límits de la senyalització i ho acreditar aportant un testimoni que l'acompanyava en aquell moment, l'instructor proposa la desestimació de les al·legacions per no existir prova que contradigui la presumpció de veracitat de l'Agent denunciador, dictant finalment resolució de data 22 d'octubre de 2009 en la qual es desestimen les al·legacions i s'imposa la corresponent sanció econòmica per la infracció.

En quan al procediment i des del punt de vista processal s'han respectats els tràmits establerts, però respecte de la prova testifical proposada per l'interessat, precisament per a justificar la seva versió i contradir els fets de la denúncia, l'instructor no s'hi ha pronunciat, ni tan sols per considerar-la inadmissible o improcedent i tampoc s'ha demanat cap informe a l'Agent, cosa que entenem es contrari al dret a una bona administració.

La bona practica administrativa exigeix de les administracions que l'aplicació de la presumpció de veracitat no serveixi per desestimar sistemàticament les proves que aporten els denunciats i també implica l'obligació d'aportar al procediment les proves addicionals que raonablement es puguin obtenir.

Des d'aquest punt de vista, s'ha d'estimar la queixa, procedint a **RECOMANAR** al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública revisi la tramitació de l'expedient, decidint expressament sobre la practica de la prova testifical proposada per l'interessat i resolent-lo en conseqüència.

La cap del Servei Jurídic Administratiu de via Pública considera que l'instructor s'ha de pronunciar en relació a la prova proposada a fi d'estimar-la procedent o improcedent; en aquest sentit, si bé en el present cas no ha estat així, volem remarcar que es tracta d'un supòsit puntual i no constitutiu d'una pràctica habitual.

Exp. 81/09

Queixa per la deficient informació a la pàgina web municipal, per no poder consultar l'import de les sancions que fixa l'Ordenança de circulació.

Pendent de l'informe del servei.

Exp. : 83/09

Queixa amb relació a una denúncia de trànsit per estacionar el vehicle a la illeta de canalització del trànsit, feta pel sistema de captació d'imatges, estant pendent de resoldre les al·legacions presentades.

Extracte de la resolució: NO TRAMITADA.

El senyor I.A.D. presenta la seva queixa per la denúncia, ja que al·lega que havia patit un accident i que era l'únic lloc possible on podia estacionat per fer el la declaració amistosa de l'accident.

Atès que la via administrativa no s'ha esgotat, es recomana al ciutadà que presenti les corresponents al·legacions dins de termini.

Informa que ha presentat al·legacions a la denúncia, i més endavant comunica que li han estimat les al·legacions presentades, i que per aquest motiu no té interès en continuar l'expedient de queixa, per la qual cosa es decideix l'arxiu l'expedient.

Exp. 84/09

Queixa amb relació a la denúncia per conduir sense disposar d'autorització administrativa vigent i per la retirada del vehicle per la grua.

Extracte de la resolució: ARXIU.

El senyor H.CH. presentada la seva queixa en relació a la meritació i tramitació d'una liquidació per taxa de grua. Es queixa el ciutadà que el 2 de maig de 2008 va ser denunciat per un Agent de la Policia Local de Mataró per conduir el seu vehicle sense disposar d'autorització administrativa vigent a Espanya i que havent formulat recurs de reposició, aquest li ha estat desestimat, sense que s'hagi anul·lat la sanció.

A la vista del doble objecte de la queixa, respecte de l'expedient sancionador que, per ser competència de la Prefectura de Transit, es remet al Síndic de Greuges de Catalunya per la seva tramitació i resolució.

Sol·licitada i obtinguda la corresponent informació al Servei Jurídic-Administratiu de Via Publica, resulta que s'estima el recurs del ciutadà perquè es comprova que la D.G.T. havia concedit al Sr. Cherkaoui autorització per conduir a Espanya.

Atesa l'estimació del recurs de reposició i la correcte tramitació de l'expedient, la queixa o reclamació del ciutadà ha estat acceptada per l'Ajuntament, motiu pel qual no hem de pronunciar-nos al respecte, procedint a l'arxiu de l'expedient.

SERVEI : HABITATGE I L·LICÈNCIES URBANÍSTIQUES

2009 - 4 expedients de queixa	4 queixes admeses
resolució queixes admeses	2 desestimades 1 arxiu per desaparèixer la causa que la va motivar.
	1 pendent de resoldre

Exp. : 02/09

Queixa en relació amb la possible il·legalitat en una construcció veïna i per la tramitació de l'expedient de disciplina urbanística, motiu pel qual es va sol·licitar al Servei d'Habitatges i Llicències Urbanístiques la informació corresponent.

Extracte de la resolució: DESESTIMA

De la informació rebuda inicialment en resulta que l'expedient va començar per la sol·licitud, en data 15 d'octubre de 2008, d'un informe de legalitat urbanística de diversos aspectes de l'obra nova que es portava a terme al carrer de Cuba, número 71-73, perquè el tècnic havia comprovat que mancava la llicència d'obres menors respecte del bar de la planta baixa i que el conducte d'extracció de fums adossat a la façana posterior era il·legal

Atès que a la data de presentació de la queixa no havia transcorregut el termini legal de resolució de l'expedient de disciplina, l'expedient s'ha mantingut obert per tal de fer-ne el seguiment oportú.

Un cop finalitzat el termini legal per a la resolució i un cop sol·licitada la informació actualitzada al servei afectat, es comprova que després que el titular de l'activitat de bar, hagués sol·licitat la preceptiva llicència, se li va requerir que legalitzés les obres interiors i, que retirés el conducte d'extracció de fums instal·lat adossat a la façana posterior.

Més tard i després d'un cert temps d'inactivitat en el tràmit de l'expedient, el conducte va ser canviat de lloc, amb el vist-i-plau dels tècnics municipals, cosa que motiva l'arxiu de l'expedient administratiu.

A la vista del contingut de l'expedient i, tot i que la tramitació s'ha allargat més del termini legalment establert per a resoldre'l, hem de considerar que s'ha tramitat correctament, atès que la il·legalitat urbanística inicialment detectada ha estat corregida amb l'informe favorable dels tècnics municipals, motiu pel qual s'arxiva l'expedient.

Exp. : 30/09

El senyor A.G.S. com a representat d'una entitat exposa una queixa en relació amb la manca de resposta a la seva sol·licitud per participar a la mesa local de l'habitatge.

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

S'obre el corresponent expedient de queixa i en anar a demanar la informació corresponent al servei, el promotor de la queixa informa que ha estat convocat per a participar en aquesta mesa, motiu pel qual, al haver-se resolt el motiu de la queixa, s'arxiva l'expedient.

Exp. : 65/09

Queixa en relació amb la tramitació d'un expedient de disciplina urbanística, referent a l'ordre d'enderroc del cobert construït al terrat de la finca, motiu pel qual es va sol·licitar al Servei d'Habitatges i Llicències Urbanístiques la informació corresponent.

Extracte de la resolució: DESESTIMA

De la informació rebuda en resulta que a partir de la denúncia formulada per una veïna, sobre la construcció de diverses edificacions a la coberta de l'edifici que duïen a terme dos veïns, es van obrir dos expedients de disciplina, i l'inspector va informar sobre la seva configuració i la il·legalitat per què sobrepassaven el volum màxim edificable permès.

Els dos expedients s'han tramitat de forma paral·lela, i de forma plenament ajustada a la normativa vigent, tot i que el que afecta el senyor J.G.C. i la senyora M.C.R.R. està més avançat ja que no es va interposar, dins de termini, un recurs de reposició contra la resolució final.

Un cop concedida l'audiència prèvia i formulades les corresponents al·legacions, el decret resolutori les desestima i ordena l'enderroc del cobert en el termini de dos mesos. Denega també l'ajornament sol·licitat pel ciutadà i la suspensió de l'acord, per què s'interposa el recurs de reposició de forma extemporània.

Actualment, s'ha concedit una pròrroga per a l'execució, amb advertiment de multa en cas d'incompliment i els promotors de la queixa es queixen perquè no poden fer front al cost de desmuntar el cobert a causa de la seva situació econòmica.

No es pot fer cap retret a la tramitació de l'expedient administratiu, ja que s'han respectat els passos establerts per la normativa i tampoc no s'ha detectat l'existència de cap greuge respecte la resta d'expedients similars.

Així doncs, no hi ha motiu per estimar la queixa presentada per la qual cosa s'arxiva l'expedient.

Exp. : 69/09

Queixa en relació a la liquidació complementària que ha girat l'Ajuntament als propietaris de l'edifici en el qual es varen realitzar subsidiàriament unes obres de rehabilitació i reparació de tot l'immoble.

Pendent de resoldre per haver interposat la comunitat de propietaris un recurs contenciós administratiu que està pendent de resolució judicial.

SERVEI : OBRES

2009 - 1 expedient de queixa	1 inicial
resolució queixa admesa	1 arxiu per desaparèixer la causa que la va motivar.

Exp. : 10/09

El senyor R.L.V. presenta la seva queixa sobre la configuració i manca de seguretat de l'escala d'emergència del nou edifici municipal en construcció al carrer de les Tres Roques, a la qual pot accedir qualsevol persona des de la via pública cosa que fa que els veïns se sentin desprotegits.

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

Tot i no constar la presentació de la reclamació prèvia a l'Ajuntament, però a la vista de l'objecte d'aquesta s'obre expedient i es demana informació al Servei d'Obres.

De la informació rebuda en resulta que es van fer diverses gestions i reunions amb els veïns afectats, i es va decidir adoptar mesures respecte a l'escala d'emergència, consistents a folrar amb planxa perforada la part exterior de la reixa per tal d'evitar que fos escalable i protegir els veïns de la possible accessibilitat als domicilis. Per haver-se resolt el motiu de la queixa, s'arxiva l'expedient.

PROHABITATGE

2009 - 5 expedients de queixa	1 queixa admesa 4 queixes traslladades al Síndic de Greuges
resolució queixa admesa	1 arxiu

Exp. : 20/09

Queixa amb relació al tracte rebut en ser atès pel personal de Prohabitatge, motiu pel qual s'ha demanat a aquesta entitat la corresponent informació.

Extracte de la resolució: ARXIU.

El senyor L.M.T. es queixa que quan va anar a la seu de Prohabitatge per inscriure's a la llista única d'interessats en habitatge social de lloguer se li va donar informació contradictòria, per què al matí li van dir que no era necessari presentar cap document per a formalitzar aquella inscripció i, en canvi, a la tarda, li van demanar aquesta documentació. D'altra banda es queixa també que la persona que el va atendre a la tarda, el va interrogar en públic sobre el seu estat de salut, cosa que li va resultar incòmoda.

La resposta rebuda de Prohabitatge està redactada de forma genèrica i no es refereix a l'atenció concreta dispensada al senyor L.M.T.. Deixa clar que per a inscriure's a la referida llista no cal presentar cap mena de document, i que aquests documents només són necessaris en el moment de formalitzar l'adjudicació i que, potser, el motiu del malentès es el fet que per a poder emplenar millor l'imprès de vegades és convenient exhibir algun document, per extreure'n les dades necessàries, però que en cap cas el document és imprescindible per a formalitzar la inscripció.

Pel que fa a l'estat de salut, se'ns informa que aquesta no té cap mena de rellevància ni per a la inscripció, ni per a l'adjudicació, llevat que es tracti de candidats que optin a habitatges adaptats per a persones amb disminució o mobilitat reduïda.

La informació rebuda es comunica al promotor de la queixa i s'arxiva de l'expedient, perquè no es té constància d'haver comès cap infracció.

Exp. : 60/09

El senyor C.S.C. es queixa per les dificultats en què es troba per percebre el cobrament de la renda bàsica d'emancipació.

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

S'informa al senyor C.S.C. de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró perquè no es tracta d'una qüestió de competència estrictament municipal i, d'acord amb el conveni subscrit amb el Síndic de Greuges de Catalunya, es remet la queixa a aquest organisme, el qual en data 8 d'abril de 2010 comunica que el Departament de Medi Ambient i Habitatge de la Generalitat de Catalunya informa que, consultada la base de dades del Ministerio de la Vivienda, consten 18 ordres de pagament, en estat "d'ordenades", que es corresponen a les mensualitats de febrer de 2008 a juliol de 2009, de forma que el pagament de l'ajut és imminent, per la qual cosa s'arxiva l'expedient.

Exp. : 68/09

La senyora A.S.R. es queixa per les dificultats en què es troba per percebre el cobrament de la renda bàsica d'emancipació.

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

S'informa a la senyora A.S.R. de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró perquè no es tracta d'una qüestió de competència estrictament municipal i, d'acord amb el conveni subscrit amb el Síndic de Greuges de Catalunya, es remet la queixa a aquest organisme, el qual en data 5 de març de 2010 comunica que el Departament de Medi Ambient i Habitatge de la Generalitat de Catalunya informa que, consultada la base de dades del Ministerio de la Vivienda, consten 13 ordres de pagament, en estat "d'ordenades", que es corresponen a les mensualitats de març de 2008 a novembre de 2009, de forma que el pagament de l'ajut és imminent, per la qual cosa s'arxiva l'expedient.

Exp. : 73/09

La senyora E.L.G. es queixa per les dificultats en què es troba per percebre el cobrament de la renda bàsica d'emancipació.

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

S'informa a la senyora E.L.G. de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró perquè no es tracta d'una qüestió de competència estrictament municipal i, d'acord amb el conveni subscrit amb el Síndic de Greuges de Catalunya, es remet la queixa a aquest organisme, el qual en data 10 de febrer de 2010 comunica que el Departament de Medi Ambient i Habitatge de la Generalitat de Catalunya informa que, consultat l'aplicament del Ministerio de la Vivienda, consta una incidència de la promotora de la queixa amb l'Agència Tributària, i que un cop la interessada hagi solucionat la incidència, cal que enviï un certificat de l'Agència Tributària on consti que està al corrent de totes les obligacions tributàries, per la qual cosa, comunicada la situació a la interessada es decideix l'arxiu de l'expedient.

Exp. : 74/09

El senyor V.M.C. es queixa per les dificultats en què es troba per percebre el cobrament de la renda bàsica d'emancipació.

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

S'informa al ciutadà de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró perquè no es tracta d'una qüestió de competència estrictament municipal i, d'acord amb el conveni subscrit amb el Síndic de Greuges de Catalunya, es remet la queixa a aquest organisme, el qual en data 4 de desembre de 2009 informa que la qüestió s'ha resolt favorablement, motiu pel qual s'arxiva l'expedient.

SERVEI : MANTENIMENT I SERVEIS MUNICIPALS

2009 - 2 expedients de queixa	1 inicial 1 admesa
resolució queixes admeses	1 arxiu 1 pendent de resoldre

Exp. : 12/09

Queixa rebuda per correu electrònic amb relació a la situació dels contenidors de recollida de brossa selectiva de l'avinguda de Puig i Cadafalch cantonada amb el carrer de Sicília.

Extracte de la resolució: ARXIU

Tot i no constar la presentació de la reclamació prèvia a l'Ajuntament, cosa que impedeix l'admissió a tràmit de la queixa i a la vista del motiu d'aquesta queixa, -molèsties a veïns-, s'obre expedient i es demana al Servei de Manteniment que doni resposta directa a la queixa.

Posteriorment el Servei ens informa que ja ha respòs a la reclamació del ciutadà, que la incidència, motivada per un canvi del sistema de recollida, ja ha estat solucionada i, fins i tot, que aquesta incidència ha donat lloc a la imposició d'un correctiu a l'empresa adjudicatària del servei, motiu pel qual s'arxiva l'expedient.

Exp. : 27/09

Queixa per entendre incorrecte el requeriment municipal de reparar la vorera del seu gual.

Pendent de resoldre per estar l'expedient en tràmit.

SERVEI : BENESTAR SOCIAL

14 expedients de queixa	12 queixes admeses 1 queixa inicial
resolució queixes admeses	13 arxiu
	1 no tramitada perquè també es va presentar davant del Síndic de Greuges.

Exp. : 01/09

La senyora R.G.P. es queixa respecte al temps d'espera per poder gaudir del servei d'auxiliar de la llar gratuït que té reconegut de fa temps.

Extracte de la resolució: ARXIU.

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

De la informació rebuda en resulta que la senyora R.G.P. no és un cas de risc social i per això rep el tractament ordinari, per la qual cosa cal seguir l'ordre de preferència establert en funció de les circumstàncies pressupostàries. També lamenten el retard però el consideren inevitable atesa la gran demanda existent per aquests tipus de serveis. Tot plegat es comunica a la promotora de la queixa i s'arxiva l'expedient.

Exp. : 03/09

El senyor J.N.S. exposa la seva queixa amb relació a la tramitació dels ajuts derivats de la Llei de la dependència respecte a la seva filla A.N.A.

Extracte de la resolució: ARXIU.

El promotor de la queixa manifesta que ha demanat la sol·licitud de reconeixement de la situació de dependència i el dret als serveis i les prestacions vinculades per la seva filla que té un grau reconegut del 77% de minusvàlides, i que se li ha denegat l'ajuda per no assolir la puntuació mínima. Presenta un recurs, el qual el Departament d'Acció Social i Ciutadania de la Generalitat encara ha de respondre.

Tot i que no és competència d'aquesta Oficina resoldre les queixes que afecten la Generalitat de Catalunya, se l'informa que s'hauria de traslladar la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya, i atès el contingut de la queixa, s'obre expedient per tal de portar a terme les gestions informatives corresponents.

Posteriorment, el ciutadà informa que el seu recurs s'ha resolt favorablement, motiu pel qual s'arxiva l'expedient.

Exp. : 04/09

El senyor Ll.C.B. exposa la seva queixa respecte a la tramitació i el pagament dels ajuts derivats de la Llei de la dependència respecte al seu pare Ll. C. P.

Extracte de la resolució: ARXIU

El promotor de la queixa exposa que el seu pare, traspasat el 25 de maig de 2008, tenia reconegut des del 13 de desembre de 2007 el Programa individual d'atenció formalitzat des de 12 de juny de 2008, sense haver rebut cap notificació ni comunicació al respecte.

Tot i que no és competència d'aquesta Oficina resoldre les queixes que afecten la Generalitat de Catalunya, es recomana a l'interessat que faci la reclamació dels drets econòmics reconeguts i meritats fins al moment de la mort del seu pare, i se li facilita la redacció de l'escrit de petició del pagament per poder presentar-lo davant del Departament d'Acció Social i Ciutadania de la Generalitat de Catalunya.

Posteriorment el promotor de la queixa informa que se li ha abonat la quantitat reclamada, motiu pel qual s'arxiva l'expedient.

Exp. : 05/09

La senyora J.P.J. exposa la seva queixa amb relació a la tramitació dels ajuts derivats de la Llei de la dependència respecte a la seva mare, J.J.M.

Extracte de la resolució: ARXIU.

La promotora de la queixa manifesta que ha demanat la sol·licitud de reconeixement de la situació de dependència i el dret als serveis i les prestacions vinculades per la seva mare i que se li ha reconegut un grau III i nivell 1 de dependència.

Tot i que no és competència d'aquesta Oficina resoldre les queixes que afecten la Generalitat de Catalunya, se la informa que s'hauria de fer recurs davant de l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials de la Generalitat, però atès el contingut especial de la queixa, s'obre expedient per tal de portar a terme les gestions informatives corresponents.

Fetes les consultes pertinents en resulta que la beneficiària percep una pensió de gran invalidesa, cosa que fa que no sigui compatible amb la percepció de l'ajut derivat de la Llei de la dependència, de la qual cosa s'informa a la ciutadana i s'arxiva l'expedient.

Exp. : 08/09

La senyora L.O.G. exposa la seva queixa amb relació a la tramitació dels ajuts derivats de la Llei de la dependència respecte al seu pare A.O.G.

Extracte de la resolució: ARXIU.

La promotora de la queixa manifesta que ha demanat la sol·licitud de reconeixement de la situació de dependència i el dret als serveis i les prestacions vinculades pel seu pare, i que se li ha reconegut un grau III i nivell 2 de dependència.

Tot i que no és competència d'aquesta Oficina resoldre les queixes que afecten la Generalitat de Catalunya, se la informa que s'hauria de fer un recurs davant de l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials de la Generalitat, però atès el contingut especial de la queixa, s'obre expedient per tal de portar a terme les gestions informatives corresponents.

Posteriorment, el ciutadà informa que el seu recurs s'ha resolt favorablement, motiu pel qual s'arxiva l'expedient.

Exp. : 11/09

El senyor R.M.F. exposa la seva queixa amb relació a la tramitació dels ajuts derivats de la Llei de la dependència reconegut des del 31 de desembre de 2008.

Extracte de la resolució: ARXIU.

Tot i que no és competència d'aquesta Oficina resoldre les queixes que afecten a la Generalitat de Catalunya, se l'informa que s'hauria de fer un recurs davant de l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials de la Generalitat, però atès el contingut especial de la queixa, s'obre expedient per tal de portar a terme les gestions informatives corresponents.

Posteriorment, el ciutadà informa que el seu recurs s'ha resolt favorablement, motiu pel qual s'arxiva l'expedient.

Exp. : 16/09

La senyora N.M.L. exposa la seva queixa amb relació a la tramitació dels ajuts derivats de la Llei de la dependència respecte a la seva mare C.L.M.

Extracte de la resolució: ARXIU

La promotora de la queixa manifesta que ha demanat la sol·licitud de reconeixement de la situació de dependència i el dret als serveis i les prestacions vinculades per la seva mare, i que se li ha reconegut un grau III i nivell 1 de dependència

Tot i que no és competència d'aquesta Oficina resoldre les queixes que afecten la Generalitat de Catalunya, se la informa que s'hauria de fer un recurs davant de l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials de la Generalitat, però atès el contingut especial de la queixa, s'obre expedient per tal de portar a terme les gestions informatives corresponents.

Posteriorment, el ciutadà informa que el seu recurs s'ha resolt favorablement, motiu pel qual s'arxiva l'expedient.

Exp. : 25/09

El senyor Ll.C.B. exposa la seva queixa respecte a la tramitació i el pagament dels ajuts derivats de la Llei de la dependència respecte a la seva mare M.B.R.

Extracte de la resolució: ARXIU.

El promotor de la queixa exposa que des del 31 d'octubre de 2007 la seva mare té la resolució per la qual es qualifica el grau i el nivell de dependència i que encara no se li ha aplicat el Programa individual d'atenció.

Tot i que no es tracta d'una qüestió de competència estrictament municipal, pel seu contingut, es fan diverses gestions d'informació, i d'això en resulta que el 27 de març de 2009 es porta a terme el Programa individual d'atenció (PIA), i es regularitza el retard, motiu pel qual s'arxiva l'expedient.

Exp. : 32/09

El senyor J.M.B. exposa la seva queixa respecte a la tramitació i el pagament dels ajuts derivats de la Llei de la dependència respecte al seu cunyat J.S.S.

Extracte de la resolució: ARXIU

El promotor de la queixa manifesta que ha demanat la sol·licitud de reconeixement de la situació de dependència i el dret als serveis i prestacions vinculades pel seu cunyat, i que se li ha reconegut un grau III i nivell 2 de dependència

Tot i no ser competència d'aquesta Oficina resoldre les queixes que afecten la Generalitat de Catalunya, se l'informa que s'hauria de fer un recurs davant de l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials de la Generalitat, però el contingut especial de queixa, s'obre expedient per tal de portar a terme les gestions informatives corresponents.

Posteriorment el ciutadà informa que el seu recurs s'ha resolt favorablement, motiu pel qual s'arxiva l'expedient.

Exp. : 34/09

El senyor LL.H.R. exposa la seva queixa respecte a la tramitació i el pagament dels ajuts derivats de la Llei de la dependència respecte a la seva tia C.H.R..

Extracte de la resolució: ARXIU

El promotor de la queixa manifesta que ha demanat la sol·licitud de reconeixement de la situació de dependència i el dret als serveis i les prestacions vinculades per la seva tia, i que se li ha reconegut un grau III i nivell 2 de dependència

Tot i que no és competència d'aquesta Oficina resoldre les queixes que afecten a la Generalitat de Catalunya, se l'informa que s'hauria de fer un recurs davant de l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials de la Generalitat, però atès el contingut especial de la queixa, s'obre expedient per tal de portar a terme les gestions informatives corresponents.

Posteriorment, el ciutadà informa que el seu recurs s'ha resolt favorablement, motiu pel qual s'arxiva l'expedient.

Exp. : 36/09

El senyor X.Y.M. exposa la seva queixa respecte a la tramitació i el pagament dels ajuts derivats de la Llei de la dependència respecte a la seva mare M.M.L.

Extracte de la resolució: ARXIU.

El promotor de la queixa manifesta que ha demanat la sol·licitud de reconeixement de la situació de dependència i el dret als serveis i les prestacions vinculades per la seva mare i que se li ha reconegut un grau III nivell 2 de dependència

Tot i que no és competència d'aquesta Oficina resoldre les queixes que afecten la Generalitat de Catalunya, se l'informa que s'hauria de fer un recurs davant de l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials de la Generalitat, però atès el contingut especial de la queixa, s'obre expedient per tal de portar a terme les gestions informatives corresponents.

Posteriorment, el ciutadà informa que el seu recurs s'ha resolt favorablement, motiu pel qual s'arxiva l'expedient.

Exp. : 37/09

El senyor R.A.P. exposa la seva queixa respecte al retard en la tramitació i el pagament de l'ajut de la Llei de la dependència reconegut des del 17 d'octubre de 2008.

Extracte de la resolució: ARXIU.

Tot i que no és competència d'aquesta Oficina resoldre les queixes que afecten a la Generalitat de Catalunya, se l'informa que s'hauria de fer un recurs davant de l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials de la Generalitat, però atès el contingut especial de la queixa, s'obre expedient per tal de portar a terme les gestions informatives corresponents.

Posteriorment, el ciutadà informa que el seu recurs s'ha resolt favorablement, motiu pel qual s'arxiva l'expedient.

Exp. : 58/09

El senyor R.S.F. exposa la seva queixa respecte a que el servei de Benestar Social de l'Ajuntament de Mataró no dona solució a la seva complicada situació econòmica, desestimam la seva petició econòmica.

Extracte de la resolució: ARXIU.

De la documentació aportada es detecta que també es va presentar la queixa davant del Síndic de Crueges i que s'està tramitant l'expedient núm. 3380/09, se l'informa que la intervenció del Defensor del Ciutadà no és possible ja que només una institució pot tramitar la seva queixa, motiu pel qual s'arxiva l'expedient.

Exp. : 70/09

La senyora M.L.O.G. exposa la seva queixa amb relació a la tramitació dels ajuts derivats de la Llei de la dependència respecte a la seva mare M.L.J.C.

Extracte de la resolució: ARXIU.

La promotora de la queixa manifesta que ha demanat la sol·licitud de reconeixement de la situació de dependència i el dret als serveis i les prestacions vinculades per la seva mare, i que se li ha reconegut un grau III i nivell 1 de dependència

Tot i que no és competència d'aquesta Oficina resoldre les queixes que afecten la Generalitat de Catalunya, se la informa que s'hauria de fer un recurs davant de l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials de la Generalitat, però atès el contingut especial de la queixa, s'obre expedient per tal de portar a terme les gestions informatives corresponents.

Posteriorment, el ciutadà informa que el seu recurs s'ha resolt favorablement, motiu pel qual s'arxiva l'expedient.

SERVEI : SALUT PÚBLICA I CONSUM

6 expedients de queixa	5 queixes admeses 1 queixa inicial
resolució queixes admeses	2 arxiu amb una recomanació 3 arxiu per resposta del servei
	1 pendent de resoldre

Exp. : 24/09

El senyor R.B.V. presenta la seva queixa amb relació a les molèsties que pateix per la manca d'higiene i la presència de rosegadors al domicili del veí que viu a la planta baixa de l'edifici

Es demana informació al Servei, el qual informa que s'han fet diverses inspeccions de l'habitatge i requerit al titular diverses vegades que faci la neteja. Es tracta d'una persona amb una situació de possible incapacitat mental, la qual no va fer la neteja, i no va ser factible fer-la subsidiàriament.

Vista la situació i atesa l'impossibilitat d'accedir a l'habitatge, es comunica al Jutjat de Mataró la necessitat, si el forense i la fiscalia ho consideren, d'incapacitar el senyor I.P. però per impossibilitat de reconèixer medicament al afectat es va procedit a arxivar el procediment el 19 d'octubre de 2008.

Ateses les noves denúncies veïnals, el Servei de Salut tornarà a reiniciar els tràmits per tal d'activar, si és possible, la neteja del domicili i evitar les molèsties que de manera reiterada han de patir el veïns.

Motiu pel que al estar l'expedient en tràmit queda pendent de resoldre.

Exp. : 39/09

La senyora E.A.N. presenta la seva queixa amb relació a la manca de resposta al seu escrit, en el qual posa de manifest l'existència d'una piscina amb restes d'aigua, suposem que de la pluja, cosa que provoca la presència de mosquits a la zona.

Extracte de la resolució: ARXIU I ES FA UNA RECOMANACIÓ.

Atesa la situació plantejada, es va decidir sol·licitar al Servei de Salut Pública i Consum de l'Ajuntament de Mataró la informació corresponent, que després de diverses gestions i de fer les comprovacions corresponents, com que era una piscina privada, es va contactar amb el seu propietari, el qual es va comprometre a buidar la piscina, cosa que es va fer el 19 de maig de 2009, i va quedar resolt el problema.

Atès que la queixa de la ciutadana es va resoldre en el seu moment, si bé és cert que no es va informar puntualment a la persona interessada, s'arxiva l'expedient.

Igualment, per evitar que el problema es reproduïxi per l'acumulació de l'aigua de la pluja es **RECOMANA** al Servei de Salut Pública i Consum de l'Ajuntament de Mataró que requereixi al titular de l'immoble que prengui les mesures oportunes per evitar l'acumulació d'aigua.

Exp. : 43/09

Es rep per correu electrònic una queixa amb relació a les molèsties que cada estiu han de patir els veïns per uns insectes provinents del solar veí, una situació que ja han denunciat en diverses ocasions.

Extracte de la resolució: ARXIU PER RESPOSTA DEL SERVEI.

Es demana la informació corresponent al Servei de Salut Pública, el qual informa que el mes de juliol de 2009 es va gestionar amb el titular de l'immoble la neteja del solar.

Amb posterioritat, els veïns insisteixen en l'existència de noves molèsties, perquè les actuacions que es fan són puntuals i no solucionen el problema definitivament

El Servei informa que l'Ajuntament de Mataró no pot intervenir directament en una propietat privada, ni té sobre aquesta altres facultats que les de seguiment i control, tan sols pot gestionar i requerir al propietari la neteja del solar.

Atès el fons de la qüestió que planteja la promotora de la queixa, cal informar els afectats que disposen de la possibilitat d'actuar, fins i tot a través de l'assessorament jurídic de la pòlissa de la comunitat de propietaris, judicialment davant els propietaris del solar d'on provenen les molèsties, sense perjudici de poder exigir a l'Ajuntament de Mataró la correcte actuació en la gestió i el control dels deures del propietari.

Exp. : 44/09

Es rep per correu electrònic una queixa amb relació a les molèsties que cada estiu han de patir els veïns per uns insectes provinents del solar veí, una situació que ja han denunciat en diverses ocasions.

Extracte de la resolució: ARXIU PER RESPOSTA DEL SERVEI.

Es demana la informació corresponent al Servei de Salut Pública, el qual informa que el mes de juliol de 2009 es va gestionar amb el titular de l'immoble la neteja del solar.

Amb posterioritat, els veïns insisteixen en l'existència de noves molèsties, perquè les actuacions que es fan són puntuals i no solucionen el problema definitivament

El Servei informa que l'Ajuntament de Mataró no pot intervenir directament en una propietat privada, ni té sobre aquesta altres facultats que les de seguiment i control, tan sols pot gestionar i requerir al propietari la neteja del solar.

Atès el fons de la qüestió que planteja la promotora de la queixa, cal informar els afectats que disposen de la possibilitat d'actuar, fins i tot a través de l'assessorament jurídic de la pòlissa de la comunitat de propietaris, judicialment davant els propietaris del solar d'on provenen les molèsties, sense perjudici de poder exigir a l'Ajuntament de Mataró la correcte actuació en la gestió i el control dels deures del propietari.

Exp. : 48/09

El senyor M.G.R. exposa la seva queixa amb relació a la manca de solució per la presència d'una plaga de puces en el seu habitatge i que sembla conseqüència de la presència de diversos gossos i gats abandonats a la zona.

Extracte de la resolució: ARXIU.

Una vegada efectuada la corresponent gestió davant del Servei de Salut Pública el qual informa que la Societat Protectora d'Animals va intentar recollir el gos abandonat, però que no va ser possible en un primer moment perquè el gos estava acollit i alimentat en una casa i no permetia l'aproximació, es varen fer les recomanacions per fer possible la recollida, però una veïna va portar el gos al centre d'acollida municipal.

Es va inspeccionar la zona, perquè semblava que hi havia una casa que no estava en bones condicions higièniques i que podia l'origen dels insectes. En cas de ratificar-se aquest fet, es procediria a requerir als titulars la neteja i desinsectació.

Es manté una entrevista amb l'interessat i se li comunica la resolució positiva del problema perquè una veïna ha assumit el cost de l'empresa plaguicida, motiu pel qual s'arxiva l'expedient.

Exp. : 51/09

Queixa en relació amb manca de resposta i actuació a la seva denúncia per la presència de rosegadors a la zona on viu.

Extracte de la resolució: ARXIU PER RESPOSTA DEL SERVEI

Es sol·licita la informació al Servei de Salut Pública, el qual informa que després de rebre la denúncia de la senyora C.C.P. es va contactar amb l'empresa de control de plagues responsable de la zona, es va fer un seguiment i davant la manca d'incidències van donar l'episodi per tancat.

Posteriorment i per noves denúncies d'altres veïns, es delimiten nous punts sospitosos. Es prenen mesures per eliminar els rosegadors i es manté la vigilància, però davant la manca de noves queixes i reclamacions es va considerar que el problema havia quedat resolt.

Per això, es trasllada l'informe rebut del Servei de Salut Pública a la promotora de la queixa, es tanca l'expedient i es recomana als veïns que reproduïxin les denúncies quan la presència de rosegadors provoqui molèsties amb la finalitat que no cessin els controls i les actuacions davant de la manca de queixes o reclamacions.

INSTITUT MUNICIPAL D'EDUCACIÓ

1 expedient de queixa	1 queixa inicial no tramitada per desestiment del promotor.
-----------------------	---

Exp. : 50/09

Es rep la queixa presentada per M.V.G. i R.G.P. com a pares del seu fill Jan referent a la regulació legal del dret d'accés a l'educació 0-3 anys i el fet de no haver estat rebuts per l'alcalde per aquesta qüestió.

Extracte de la resolució: ARXIU PER DESESTIMENT.

Respecte al primer motiu de la queixa s'informa al ciutadà que es tracta d'una queixa que ha de tramitar el Síndic de Greuges de Catalunya, i se li proposa la possibilitat de poder remetre-la-hi des d'aquesta oficina. Pel que fa al fet de no haver estat atès personalment per l'alcalde, se l'informa de la impossibilitat d'atendre la seva petició per motius evidents, perquè en aquest cas l'entrevista va se amb la consellera delegada d'Educació.

Per tot això i perquè el ciutadà no ha manifestat interès a mantenir la seva queixa davant el Síndic de Greuges de Catalunya, es tanca l'expedient per desistiment del seu promotor.

SERVEI : LLICENCIES ACTIVITATS

2007 - 1 expedients de queixa	1 queixa admesa
	1 pendent de resoldre
2008 - 5 expedients de queixa	5 queixes admeses
resolució queixes admeses	1 estimada
	4 pendents de resoldre
2009 - 4 expedients de queixa	2 queixes admeses
	2 pendents de resoldre
	1 no tramitada.
	1 no tramitada perquè tramita al Síndic de Greuges

Exp. 71/07

Queixa per la limitació horària d'un locutori.

Aquest expedient de queixa s'ha reobert aquest any perquè a l'expedient administratiu s'han practicat noves actuacions, amb la finalitat de mantenir el control sol·licitat per la promotora.

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. 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. Consta informe del tècnics municipals del canvi de titular de l'activitat, pel que l'expedient se segueix contra el nou propietari, tancant el de l'antic titular.

Exp. 46/08

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

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

Exp. 48/08

El senyor V.A.M. presenta una queixa amb relació a la tramitació d'un expedient de legalització d'activitat, motiu pel qual es va sol·licitar al Servei de Medi Ambient i Sostenibilitat la informació corresponent.

Extracte de la resolució: ESTIMADA.

De la informació inicial rebuda en resulta que a partir de la denúncia formulada pel ciutadà el 29 de setembre de 2007, els tècnics municipals porten a terme una inspecció i a la mateixa data el titular del magatzem de llibres demana la preceptiva llicència d'activitat, cosa que provoca la suspensió del tràmit de l'expedient de legalització.

En l'expedient per obtenir l'autorització administrativa per a l'activitat de magatzem de llibres d'una editorial i després de diverses pròrrogues i períodes d'inactivitat processal, els tècnics informen sobre l'existència de diverses discrepàncies i deficiències que finalment impossibiliten de concedir la llicència i, en conseqüència, fan l'activitat il·legalitzable, cosa que provoca l'ordre de cessament de l'activitat i el tancament d'aquesta el mes de juny de 2009, i s'arxiva l'expedient per decret del passat 22 de setembre.

A la vista del contingut de l'expedient, s'ha de posar de manifest que, des del punt de vista processal, l'expedient ha estat correctament tramitat, però també s'ha constatat que el termini s'ha allargat més enllà del que seria desitjable, ja que s'ha iniciat a partir de la inspecció tècnica de 18 d'octubre de 2007, tot i que la seva durada ha quedat supeditada a la també llarga tramitació de l'expedient obert en paral·lel per obtenir la llicència. S'ordena el cessament de l'activitat el 20 de gener de 2009 cosa que es fa efectiva, i es comprova el 9 de juny.

Des d'aquest punt de vista, la queixa del ciutadà s'ha d'estimar, ja que la durada de la tramitació dels dos expedients relacionats ha estat massa llarga, més enllà del que seria desitjable.

Exp. 41/09

Queixa en relació a l'obertura d'una activitat de bar a prop del seu domicili.

Extracte de la resolució. NO TRAMITADA.

Atès que el Servei informa a la promotora que es tindran en compte les al·legacions i que la concessió d'una llicència d'instal·lació i obertura no és un acte discrecional sinó reglat, és tanca l'expedient.

Exp. 54/09

El senyor A.M.B. presenta una queixa amb relació a l'ordre de cessament de les activitats que es desenvolupen a l'edifici d'una entitat.

Extracte de la resolució: TRAMITADA PEL SÍNDIC DE GREUGES.

Després de mantenir una entrevista personal amb els afectats, aquests opten per tramitar la queixa davant del Síndic de Greuges de Catalunya, motiu pel qual d'acord amb el conveni que tenim signat les dues institucions, s'arxiva aquest expedient de queixa a fi d'evitar duplicitat d'actuacions.

Exp. 59/09

Queixa en relació a la tramitació d'un expedient de denúncia per molèsties generades per una activitat esportiva i respecte a la concessió de la llicència provisional.

Pendent de resoldre per estar l'expedient en tràmit.

Exp. 77/09

Queixa per les molèsties generades per l'activitat de bar situada prop del seu domicili.

Pendent de resoldre per estar l'expedient en tràmit.

Exp. : 15/09

Es rep per correu electrònic la queixa d'una ciutadana en la qual exposa la situació en que es troba la seva mare perquè considera que ha estat objecte d'una estafa financera..

Se l'informa de les competències del Defensor del ciutadà de Mataró, també se li aconsella que caldria que s'assessorés jurídicament per si cal iniciar accions judicials.

Exp. 21/09

La senyora M.A.B.L. exposa la seva queixa en relació a la recepció de trucades telefòniques i que a la vista del número de telefon que queda registrat al seu telèfon ha provat de telefonar des d'una cabina pública i obté la resposta d'un contestador automàtic.

Ha demana informació al titular de la línia, però aquest no la hi pot facilitar, i tampoc es pot restringir les trucades efectuades o rebudes d'aquests números de telèfon.

Se l'informa de les competències del Defensor del ciutadà de Mataró, i atès la naturalesa de la seva queixa es recomana que es dirigeixi a la Direcció General de Telecomunicaciones

Exp. 63/09

El senyor L.P.G. presenta una queixa en relació a la tramitació d'un expedient sancionador per part del Servei Català de Transít.

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.

Es dona trasllat de la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya qui ha obert l'expedient núm. 5159/2009 i en la seva resolució exposa que el ciutadà no va complimentar d'acord amb la normativa de circulació viària allò que l'administració li demanava i aquest fet va ocasionar que es desestimessin els recursos que va presentar. Per la qual cosa s'arxiva l'expedient.

Exp. 80/09

El senyor H.C. exposa la seva queixa en relació al Servei Català de Trànsit per haver desestimat el seu recurs en relació a una denúncia de trànsit interposada per la Policia Local de Mataró

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.

Es dona trasllat de la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya qui ha obert l'expedient núm. 5807/2009 que està pendent de resolució.

Exp. 86/09

En data 10 de desembre de 2009 el senyor J.E.M.D. exposa la seva queixa respecte el canvi de data habitual en la convocatòria per accedir al Cos dels Mossos d'Esquadra cosa que li comporta la impossibilitat de poder participar-hi perquè, en el període de publicació d'enguany

ja haurà complert els 35 anys, de tal manera que si s'haguessin mantingut les dates de les anteriors convocatòries, sí que s'hagués pogut presentar.

Com que no es una qüestió de competència estrictament municipal i d'acord amb el Conveni subscrit amb el Síndic de Greuges de Catalunya, s'informa al ciutadà que atès la naturalesa de la mateixa qui té les competències per a tramitar-la és el Síndic de Greuges de Catalunya, i que la pot presentar a través de l'oficina. El ciutadà la presenta directament el 13 de desembre de 2009, motiu pel qual s'arxiva l'expedient.

8.- RESPOSTA ALS SUGGERIMENTS PENDENTS

SERVEI JURÍDIC ADMINISTRATIU DE VIA PÚBLICA		
05/08	<p>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 contrària a la bona pràctica administrativa el retard en girar-la.</p> <p>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, l'altre es dirigeix a un domicili incorrecte de Mataró, mentre que en el tràmit d'execució es practiquen també a Argentona.</p> <p>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.</p>	<p>La cap del Servei Jurídic informa que d'acord amb les Ordenances Fiscals i Preus Públics "L'acció per exigir el pagament dels deutes tributaris liquidats i autoliquidats prescriu als 4 anys i que s'ha notificat a l'adreça que facilita la persona sancionada, per la qual cosa no es pot acceptar el suggeriment.</p>
56/08	<p>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 alegacions 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 alegacions 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".</p> <p>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</p>	<p>La cap del Servei Jurídic considera que l'actuació de l'Ajuntament s'ha ajustat a dret, motiu pel qual no pot acollir el suggeriment proposat.</p>

	<p>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.</p> <p>Per aquests motius, s'estima la queixa i es SUGGEREIX al Servei Jurídic Administratiu de l'Ajuntament de Mataró que estudiï, 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.</p>	
88/08	<p>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 notificar-la 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 ciutadana en resulta desconeguda, quan és evident, per la tramitació posterior de l'expedient, que l'adreça consignada en la denúncia és del tot correcta.</p> <p>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.</p> <p>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 una altra, 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.</p> <p>Per aquest motiu, s'estima la queixa SUGGERINT que el Servei Jurídic Administratiu de Via Publica 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</p>	<p>La cap del Servei Jurídic considera que l'actuació de l'Ajuntament s'ha ajustat a dret, motiu pel qual no pot acollir el suggeriment proposat.</p>

	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.	
SERVEI D'HABITATGE I L·LICÈNCIES URBANÍSTIQUES		
73/08	<p>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.</p> <p>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 el silenci administratiu, en el mínim termini possible.</p>	<p>El Conseller Delegat d'Habitatge ha estimat la reclamació sobre indemnització dels costos oficials d'honoraris de redacció de projecte i drets d'intervenció, i s'han realitzat les gestions oportunes per fer-ne el pagament.</p>

9.-CLASSIFICACIÓ DELS EXPEDIENTS DE QUEIXA PER ÀREA/SERVEI I RESOLUCIÓ ADOPTADA																	
ÀREA/SERVEI	núm. expedients inclosos els pendents	no tramitat desapareix causa/desestimant	trasllat Síndic	no admesa/ arxiu	estima									resposta suggeriment inclosos els pendents d'anys anteriors			
					estima			desestima			pendent	acceptat	rebutjat	pendent			
					amb recordatori	amb recomanació	amb suggeriment	amb recordatori	amb recomanació	amb suggeriment							
Presidència	2			1	1												
Participació ciutadana	1	1															
Presidència	3	1		1	1												
Ingressos	1				1												
Atenció al ciutadà	1							1									
Recursos Humans	1							1									
Ogt	1							1									
Serveis Centrals i Planificació	4				1			3									
Mobilitat	4			3				1			1					1	
Policia Municipal	6			3	2		2						1				
Jurídico Administratiu de Via Pública	31	7		2	9	1	7	3	10				3	3	6	5	
Via Pública	41	7		8	11	1	9	4	11		1	4	3	7	5		
Habitatge i Llicències Urbanítiques	4			1				2				1	1				
Obres	1			1													
Prohabitatge	5		4	1													
Manteniment i Serveis	2			1								1					
Serveis Territorials	12		4	4				2				2	1				
Benestar Social	14		1	13													
Salut Pública i Consum,	6			5			1					1					
Institut Municipal d'Educació	1	1															
Serveis Personals	21	1	1	18			1					1					
Llicències activitat	10	1	1		1							7					
Innovació i promoció de ciutat	10	1	1		1							7					
Varis	5		3	2													
Total	96	10	9	33	14	1	10	4	16		1	14	4	7	5		

10 .- EXTRACTE DE LES INTERVENCIONS SENSE EXPEDIENT				
SERVEI : PARTICIPACIÓ CIUTADANA				
050/09	Els monitors de les activitats realitzades durant una jornada per a infants encara no han cobrat el que s'havia establert.		Posat en coneixement del Servei s'aclareix la situació i s'informa als monitors del tràmit que han de fer per tal que els ingressin la quantitat acordada per la feina.	Tancat
193/09	Per poder fer ús dels ordinadors de la Nau Gaudí del c. carrer Cooperativa ha de sol·licitar hora, es queixa que no li donen l'hora que demana.		Fer queixa per escrit	Tancat
SERVEI : INGRESSOS				
166/09 219/09	Es queixa de que es propietària d'una finca que està afectada per un pla parcial que no es desenvolupa, no pot llogar la nau i no obstant ha de continuar pagant l'IBI.		Hauria de presentar la petició a l'Ajuntament i posteriorment, en el seu cas, queixa.	Tancat
296/09	No està d'acord amb la modificació cadastral.		Pot anar a Gestió Tributària de l'Ajuntament per informar-se del tràmit a fer davant la Gerència Regional del Catastro a Barcelona que és qui té les competències Se li donen les dades.	Tancat
307/09 515/09	Per una valoració errònia de la seva finca ha estat pagant més import de l'IBI del que li correspondria. Ha reclamat la devolució del que ha pagat de més i l'Ajuntament no li retornarà ja que aplica el tipus que fixa la Gerència		Pot interposar recurs de reposició o anar al contenciós.	Tancat
391/09	Demana informació sobre l'impost de l'IBI de l'habitatge i del traster.	Al servei d'Ingressos		Tancat
392/09	Li reclamen un import de l'IBI que no ha pagat l'anterior propietari de la finca.		Se l'informa que el tribut que queda pendent és un gravamen per la finca.	Tancat
ORGANISME DE GESTIÓ TRIBUTÀRIA DE LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA				
018/09 115/09 201/09	Té diversos rebuts pendents i té dificultats per poder liquidar el deute.		Hauria de dirigir-se a l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació i demanar de poder pagar a terminis.	Tancat

308/09	Ha de liquidar un impost de transmissions d'un import elevat i no ho pot pagar.		Hauria de dirigir-se a l'Oficina Liquidadora i demanar de poder pagar a terminis.	Tancat
SERVEI : SECRETARIA				
062/09 086/09 135/09 278/09 297/09 549/09 551/09	Ha patit una caiguda a la via pública.		Pot fer una reclamació patrimonial. Assessorar-se sobre assegurança de la llar.	Tancat
SERVEI : ATENCIÓ CIUTADANA				
282/09 292/09 483/09	Demana informació per empadronar-se.	Al Servei d'Atenció Ciutadana.		Tancat
283/09	Demana informació sobre les zones blaves.	Por dirigir-se al Servei d'Atenció al Ciutadà o consultar.-ho a la plana Web de l'Ajuntament de Mataró.		Tancat
SERVEI : RECURSOS HUMANS				
370/09	No està d'acord amb les bases d'una convocatòria.		Por fer recurs dins del termini establert.	Tancat
471/09	S'ha presentat a unes proves per una convocatòria, no està conforme amb la puntuació.		Por fer recurs dins del termini establert.	Tancat
SERVEI : MOBILITAT				
087/09	La vorera està malmesa perquè els vehicles hi pugen per poder gira millor.		Caldria notificar-ho a l'Ajuntament i demanar de poder posar-hi elements disuasoris.	Tancat
279/09	Li estan instal·lant una marquesina del Mataró Bus davant de la seva botiga.. Considera que pot ser un perjudici pel seu negoci.		Pot de demanar a l'Ajuntament un canvi de la situació de la marquesina.	Tancat

378/09 460/09	Una ciutadana es queixa que quan passen camions d'una determinada alçada topen amb el seu balcó, causant-li desperfectes.		Hauria de posar en coneixement de l'Ajuntament aquesta situació i demanar mesures per evitar que es tornin a produir els desperfectes.	Tancat
SERVEI : POLICIA LOCAL				
42	Queixes per denúncies de trànsit.		Pot fer escrit d'al·legacions o sol·licitar l'assistència a un curs d'educació viària.	Tancat
008/09	No està d'acord en haver de pagar a més de la retirada del vehicle per la grua, l'estada del vehicle al dipòsit.		Se li cobra la taxa corresponent d'acord amb el que estableix la normativa.	Tancat
021/09	Ha patit un accident i no està conforme amb l'atestat que ha fet la Policia Local.		Hauria de presentar escrit demanant la rectificació de l'atestat si hi ha error manifest.	Tancat
099/09 121/09 261/09 301/09 367/09 476/09 478/09 500/09 528/09	Queixa pel tracte rebut d'un agent de la Policia Local.		Ha de presentar queixa exposant els fets.	Tancat
100/09 102/09 180/09 302/09 480/09 481/09 499/09 532/09	Queixes per denúncies en l'incompliment de l'Ordenança de Civisme.		Pot presentar recurs i un cop resolt podrà presentar la queixa.	Tancat
453/09	Es queixa d'atacs vandàlics al carrer on viu.		Caldria fer denúncia a la Policia Local, demanant més vigilància policial.	Tancat

GINTRA				
228/09	Ha comprat un pàrquing a Gintra, pot triar entre dues opcions ubicades a diferents carrers. Li adjudiquen una de la promoció que ha finalitzat primer que no li satisfà ja que per proximitat prefereix l'altra opció.		Caldria negociar amb Gintra una possible permuta per a més endavant.	Tancat
SERVEI : URBANISME				
488/09	És titular d'uns locals en una zona on s'ha d'executar un pla urbanístic, l'Ajuntament no concedeix llicències d'activitat en aquesta zona, això els causa un greu perjudici ja que no poden llogar les naus industrials i no poden obtenir cap renda.		Ha de presentar escrit exposant-ho i comprovar liquidació IBI.	Tancat
SERVEI : OBRES				
293/09	En relació als treballs d'interconnexió de les xarxes d'abastament d'aigua del Maresme Nord en el sector de Can Marquès, els camions que traslladen els materials han malmès el paviment que pertany a un pas privat.		Cal exposar-ho a l'Ajuntament. Al final del treball s'hauria de restituir la calçada.	Tancat
402/09	S'ha reurbanitzat un carrer de la zona on resideix i demana quan es realitzarà la reurbanització del carrer on viu.	Al servei d'Obres.		Tancat
SERVEI : HABITATGE I LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES				
010/09 037/09	Per correu electrònic els veïns es queixen de l'afectació del projecte de construcció d'habitatges al Camí de la Serra		Com que els veïns han presentat al·legacions al projecte, i també a través dels grups municipals s'han adreçat preguntes al Ple. El Defensor del Ciutadà només pot intervenir una vegada hagi finalitzat la tramitació de l'expedient.-	Tancat
027/09 068/09 325/09	El veï fa obres i vol saber si compleix amb la normativa.	Al Servei de Llicències.		Tancat

255/09	Al costat de casa seva hi ha una obra que ha quedat inacabada. Demana informació.	Al Servei de Llicències.		Tancat
306/05	Ha de realitzar unes obres al pis que ha heretat. L'Agència Tributària li reclama una quantitat complementària, no havent tingut encara resposta al recurs que ha presentat. Està a l'espera de la resolució, ja que sinó li estimen no podrà fer efectiva la llicència d'obres.		Fer escrit exposant la situació i demanar de poder pagar a terminis.	Tancat
SERVEI : MANTENIMENT I SERVEIS				
022/09	Queixa per la manca de neteja al carrer on resideix	Es trasllada al servei. Se l'informa del telèfon de civisme.		Tancat
023/09	Per la retirada de les jardineres de les voreres al carrer on viu.	Es trasllada al servei.		Tancat
371/09	Queixa per una denúncia de l'Ordenança de Residus.		Pot fer recurs o demanar de realitzar treballs comunitaris	Tancat
393/09	Per la retirada de les jardineres de la vorera sense haver informat als veïns.	El servei informa que l'empresa que havia de fer la feina, ha començat a retirar-les abans de que se'ls donés l'ordre, ja que prèviament s'ha d'informar als veïns, de moment s'atura la retirada de les jardineres.		Tancat
PROHABITATGE				
104/09	Demana informació per poder accedir a un dels pisos per a joves.	S'hauria de dirigir a Prohabitatge per informar-se.		Tancat
329/09	Al no poder justificar el ingressos mínims requerits, no pot accedir a un pis de protecció oficial.		Les bases per poder accedir a un pis de protecció oficial les estableix la Generalitat. Síndic.	Tancat
354/09 397/09	Demana informació sobre habitatges de lloguer.	S'hauria de dirigir a Prohabitatge per informar-se.		Tancat
411/09	Ha deixat de percebre l'ajut de la Renda Bàsica d'Emancipació.		Se l'informa de les competències del defensor del Ciutadà de Mataró Aquesta queixa s'hauria de traslladar al Síndic de Greuges de Catalunya, ho pot fer a través de l'Oficina.	Tancat

AIGÜES DE MATARÓ SA.				
041/09 051/09 373/09	La Companyia d'Aigües de Mataró cobra com a comercial la facturació a una comunitat de veïns, ja que ha transformat el comptador comunitari en comptador industrial .		S'ha produït un canvi a la normativa i de la seva aplicació en resulta l'augment en el rebut.	Tancat
556/09	Informa que un embornal està obturat.		Caldria informar a la Companyia d'Aigües. Se li facilita el telèfon del civisme.	Tancat
SERVEI : BENESTAR SOCIAL,				
040/09	La seva mare necessita una cadira de rodes.		Informar-se del tràmit amb l'Assistent Social.	Tancat
083/09	Està a l'atur i no pot pagar la quota del menjador de la seva filla.	Assistent Social		Tancat
095/09 096/09 116/09 127/09 167/09 239/09 349/09 458/09 464/09 512/09 524/09 541/09	Demana informació sobre la Llei de la Dependència.	Agència de la Gent Gran.		Tancat
107/09 170/09 179/09 216/09 409/09 519/09	Està a l'atur i la seva situació és molt precària.	Oficina de Serveis d'Atenció Integrals i Socials.		Tancat
138/09 200/09 447/09	Una persona estrangera demana com pot regularitzar la seva situació.	Centre d'Acollida.		Tancat

220/09 221/09 300/09 324/09 350/09 459/09 507/09	Demana informació sobre l'IMSERSO. Balnearis	Benestar Social.		Tancat
222/09 351/09 468/09	Demana informació per obtenir el Carnet Blau	Benestar Social.		Tancat
247/09	Demana informació per instal·lar la tele assistència per la seva mare.	Agència de la Gent Gran.		Tancat
322/09	No pot pagar el lloguer a causa de la seva situació, tampoc pot accedir a l'ajuda pel lloguer.	Oficina de Serveis d'Atenció Integrals i Socials.		Tancat
327/09 452/09	Exposa la seva situació que és molt precària.	Oficina de Serveis d'Atenció Integrals i Socials.		Tancat
461/09	El seu germà està vivint al carrer, cobra una pensió no contributiva, té el DNI caducat i l'entitat bancària no li paga.	Dirigir-se a l'Assistent Social.		Tancat
SERVEI : SALUT PÚBLICA				
067/09 303/09	Ha de patir les molèsties que provoca el gos dels veïns del pis de sobre, ja que fa les necessitats al balcó i li embruta el seu.		Pot comunicar-ho al Servei de Sanitat, però ha d'avisar a la Policia Local cada vegada que es provoquin les molèsties.	Tancat
131/09 355/09	Detecta rates a la zona on viu.	Es comunica al Servei de Sanitat Pública.		Tancat
317/09 333/09	Ha de patir les molèsties d'un gos del veïnat que borda a tothora.		Ha d'avisar a la Policia Local.	Tancat
372/09	Plaga de puces a casa seva	Es comunica al Servei de Sanitat Pública.		Tancat
384/09	Animals que molesten del pis de dalt.		Ha d'avisar a la Policia Local.	Tancat

439/09	Va deixar la seva gossa a la gossera i ara es queixa que no la pot recuperar.		Va fer la renúncia de l'animal, és difícil que el pugi recuperar. Fer la petició per escrit.	Tancat
SERVEI : OFICINA MUNICIPAL D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR				
25	Lloguer habitatge.	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.		Tancat
82	Companyies de telefonia.	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.		Tancat
46	Empreses de serveis : Gas/Enher/Endesa.	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.		Tancat
25	Entitat bancària.	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.		Tancat
016/09 286/09 403/09	Agència de viatges.	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.		Tancat
17	Compra/devolució article.	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.		Tancat
15	Compra/reparació electrodomèstics.	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.		Tancat
042/09	Consulta sobre la hipoteca.	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.		Tancat
013/09 189/09 230/09 344/09	Construcció defectuosa/humitats pisos nous.	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.		Tancat
003/09 084/09	Li han revisat el butà i per l'import que li han fet pagar considera que és una estafa.	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.		Tancat
119/09	Una companyia telefònica li reclama el pagament d'un rebut de l'any passat.	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.		Tancat

133/09 163/09 234/09 266/09 382/09	Companyia asseguradora.	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.		Tancat
143/09	No ha quedat satisfeta del servei de perruqueria que li han fet.	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.		Tancat
085/09	Ha portat a reparar un aparell de vídeo, quan el va a recollir es troba que el taller a tancat i no sap on pot trobar al tècnic.	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.		Tancat
171/09 316/09	Contracte acadèmia	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.		Tancat
269/09 467/09	No ha quedat satisfeta del servei d'un professional en arreglar-li un tema elèctric.	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.		Tancat
273/09	Li reclamen el pagament d'una quota "Del club de la fortuna" d'on no ha estat mai particip	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.		Tancat
338/09 450/09 484/09 491/09	Comprat vehicle/reparacions.	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.		Tancat
357/09 421/09	Companyia aèria	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.		Tancat
379/09	Consulta sobre un tema que ha tractat amb una immobiliària.	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.		Tancat
438/09	No ha quedat satisfeta del servei de la tintoreria.	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.		Tancat
497/09 498/09	No està satisfeta amb la feina del dentista	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.	Pot queixar-se al col·legi professional.	Tancat
502/09	Mútua mèdica.	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.		Tancat

535/09	En un centre comercial no tenen fulls de reclamació.	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.		Tancat
INSTITUT MUNICIPAL D'ACCIÓ CULTURAL :				
076/09	Queixa pel material que s'exposa a la biblioteca.		Hauria de dirigir la seva queixa a la biblioteca.	Tancat
INSTITUT MUNICIPAL D'EDUCACIÓ				
073/09 311/09 328/09	El seu fill no ha obtingut plaça a l'Escola Bressol.		L'Institut Municipal d'Educació adjudica les places d'acord amb la normativa que marca la Generalitat. Hauria de presentar queixa a l'IME. Síndic.	Tancat
352/09	Es queixa per com es realitzen les inscripcions dels infants al casals d'estiu.		Caldria presentar queixa a l'Ajuntament.	Tancat
422/09 436/09 442/09	Ha demanat canvi d'escola pel seu fill i no se li ha concedit.		L'Institut Municipal d'Educació actua d'acord amb el que determina el decret dictat per la Generalitat. Pot presentar queixa al Síndic de Greuges de Catalunya.	Tancat
456/09	S'han traslladat a Mataró, als seus dos fills els han adjudicat dues escoles que estan molt distanciades i haurà de deixar sense escolaritzar el seu fill petit, ja que no té manera de poder portar-los a tots dos a la mateixa escola.		Hauria de fer queixa formal al Departament d'Educació.	Tancat
LLICÈNCIES ACTIVITATS				
254/09 441/09	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
262/09	Ha fet la sol·licitud d'una parada per a vendre peix a la plaça Gran. Li han desestimat perquè no es donen llicències per a noves activitats fins que no s'hagin fet les obres de rehabilitació.			Tancat
389/09 508/09	Activitat molesta. Taller.	Ha de comunicar-ho a l'ajuntament i l'informara de si té la corresponent llicència.		Tancat

400/09	Demana si és legal que una botiga regentada per estrangers sempre estigui oberta.	Caldria informar-se de la normativa i de si tenen la corresponent llicència		Tancat
473/09	Es queixa per les molèsties de fum i sorolls d'un pàrquing.		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
536/09	Els veïns del pis de sobre causen molèsties per sorolls, sembla que realitzin algun tipus d'activitat.	Ha de comunicar-ho a l'Ajuntament i aquest l'informarà de si té la corresponent llicència.		Tancat
MATARÓ BUS				
270/09	Ha patit una caiguda dins del l'autobús		Pot fer una reclamació a la Societat Mataró Bús.	Tancat
DIVERSOS				
007/09	No cobra el subsidi d'atur perquè encara no han acordat l'acomiadament.		Assessorar-se amb un advocat laboralista.	Tancat
009/09 044/09 305/09 430/09 518/09	Problemes amb el veïns del pis de sobre, a causa de filtracions d'aigua.	Servei de Mediació Comunitària.		Tancat
011/09	Com a conseqüència del fort vent li va saltar el mirall retrovisor del seu vehicle.		Anar a la seva companyia asseguradora.	Tancat

012/09 017/09 020/09 024/09 025/09 026/09 030/09 031/09 055/09 063/09 092/09 110/09 112/09 151/09 160/09 174/09 192/09 195/09 196/09 356/09	Ha fet la sol·licitud per una plaça en un balneari i ha de portar l'informe del metge, que li ha costat 12€, l'any passat era gratuït, la plaça s'adjudica per sorteig i si no li toca haurà pagat els 12€ pera res.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró. S'hauria de fer la queixa al departament de Sanitat de la Generalitat.	Tancat
014/09 060/09 128/09 142/09 223/09 241/09 242/09 304/09 472/09 542/09	Consulta sobre un tema jurídic.	Servei d'Orientació Jurídica, Col·legi d'Advocats.	Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró. Caldria assessorar-se amb un advocat.	Tancat
015/09	Es queixa per l'actuació de l'administrador de la finca.		Caldria presentar la queixa al Col·legi de Gestors. Se li donen les dades.	Tancat
019/09 345/09	Consulta sobre el subsidi d'atur.		Caldria assessorar-se amb un advocat laboralista.	Tancat
028/09	Té la seva mare ingressada en un centre socio sanitari i no està satisfeta amb el tracte que se li dispensa.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró. Hauria de fer constar la seva queixa al Departament de Sanitat de la Generalitat i Síndic.	Tancat

028/09	Considera que la mort de la seva mare s'ha produït com a conseqüència d'una negligència mèdica.		Ha de fer denúncia al col·legi de metges i si vol iniciar un procés penal haurà d'assessorar-se amb un advocat.	Tancat
032/09	Ha rebut la notificació de la incoació d'un expedient sancionador del Departament de Medi Ambient de la Generalitat. Dedueix que els Mossos d'Esquadra el varen denunciar quan circulava amb moto per un camí a prop d'una riera.		Pot presentar recurs.	Tancat
038/09	No li han estimar un recurs interposat a l'INEM.		Si no ha esgotat la via administrativa pot presentar recurs, sinó haurà d'iniciar la via judicial.	Tancat
048/09	Per la lentitud del consolat espanyol a Bolívia en el tràmit perquè la seva esposa pugui venir a Espanya	Al Defensor del Pueblo.		Tancat
049/09	Pel tractament que els Mossos d'Esquadra donen a una persona que està al carrer.		Fer la queixa a la comissaria del Mossos.	Tancat
057/09	Les dades que es poden trobar al Google relacionades amb la seva activitat de pintor no són correctes.		Caldria posar-se en contacte amb Google per a que rectifiquin.	Tancat
058/09	A l'edifici on viu l'interfon no funciona i no es soluciona aquest problema.		Parlar-ho amb el president de la comunitat. Demanar una reunió per tal de que consti en acta.	Tancat
070/09	Per un diagnòstic erroni no se li detecta un glaucoma i perd la visió. S'ha hagut d'operar en una clínica privada.		Fer queixa a l'atenció a l'usuari. Si vol emprendre accions legals ha d'assessorar-se amb un advocat. Pot fer queixa al col·legi de metges.	Tancat
071/09	Estava estacionada a l'UAB i la grua li ha retirat el vehicle.		Pot fer al·legacions	Tancat
072/09	Per segon any consecutiu a la Guia de Mataró surt el seu telèfon con a centre d'informació de la Seguretat Social provocant-li moltes molèsties.		Fer escrit demanant a l'editorial que rectifiqui.	Tancat
074/09	Demana com pot saber si una empresa és solvent.		Pot dirigir-se al Registre Mercantil.	Tancat
089/09	Ha rebut una denúncia per portar el CAT al vehicle.		Pot fer al·legacions	Tancat

090/09	Considera que ha patit una negligència mèdica.		Fer queixa a l'atenció a l'usuari. Si vol emprendre accions legals ha d'assessorar-se amb un advocat. Pot fer queixa al col·legi de metges.	Tancat
094/09	Va patir un accident de trànsit en un altre municipi i la Policia Local no li facilita l'atestat.		Ho pot demanar a través de la companyia asseguradora.	Tancat
097/09	El seu marit està de baixa per malaltia, va patir una embòlia i li han comentat que l'empresa tancarà.		Caldria que s'assessorés amb un advocat laboralista.	Tancat
106/09	Han avançat uns diners al constructor per que comencés les obres de la casa i no ha fet res.		Interposar denúncia o reclamació civil al jutjat.	Tancat
113/09 449/09 514/09	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
134/09	No està satisfeta de com li ha portat un assumpte el seu gestor.		Pot presentar una queixa al Col·legi de Gestors. Se li donen les dades	Tancat
136/09	Es visita a l'Hospital Clínic i pel desplaçament va agafar un taxi ja que li varen dir que li abonarien, ara no li retornen		Reclamar-ho formalment.	Tancat
139/09	Al pàrquing hi ha filtracions d'aigua del local de la planta baixa en el qual hi ha una activitat tèxtil regida per xinesos.	Servei de Mediació Comunitària.		Tancat
141/09	El seu metge de capçalera no li vol passar la recepta per la Seguretat Social d'un medicament.		Inspecció mèdica.	Tancat
152/09 530/09	És d'un altre municipi i exposa la seva precària situació.	Als Serveis Socials del seu municipi.		Tancat
157/09 285/09 331/09	Queixa per l'actuació dels Mossos d'Esquadra.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró. Hauria de presentar la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya.	Tancat
159/09 249/09 272/09 295/09 538/09 542/09	Molèsties del veí del pis de sobre.	Servei de Mediació Comunitària.		Tancat

168/09	Ha rebut una citació del jutjat perquè es presenti com a testimoni. en un procés judicial i no vol tenir contacte amb els demandats.		Ha de demanar per escrit que vol privacitat.	Tancat
178/09 215/09 399/09 426/09	Està a l'atur. Demana un lloc de treball.		Se l'informa dels circuits que pot utilitzar poder accedir a un lloc de treball.	Tancat
186/09	És d'un altre municipi, ha patit una caiguda per manca d'enllumenat a la zona.		Se l'informa de les competències del Defensor del ciutadà de Mataró. Pot fer una reclamació patrimonial a l'Ajuntament corresponent. En tot cas pot anar al Síndic de Greuges.	Tancat
188/09	Es queixa per la manca d'habitatges de protecció oficial en el seu municipi.		Se l'informa de les competències del Defensor del ciutadà de Mataró. Podria interposar la queixa al Síndic de Greuges, se li donen les dades.	Tancat
192/09	Considera que la intervenció que li ha fet el dentista és deficient.	Pot presentar una queixa al Col·legi d'Odontòlegs de Catalunya. Se li donen les dades.		Tancat
204/09	Queixa per l'actuació de la Guardia Civil en una altra comunitat autònoma quan li varen posar una denúncia de trànsit,		Fer al·legacions a la denúncia de trànsit. Queixa Defensor del Pueblo	Tancat
209/09	No ha pogut accedir a un lloc de treball perquè l'acusen de robatori.		Pot interposar una denúncia assessorant-se amb un advocat.	Tancat
227/09	El propietari del baixos de la comunitat volen modificar la sortida de fums		Per fer modificacions d'elements comuns cal l'autorització de la comunitat. Caldria assessorament jurídic.	Tancat
237/09	Molèsties pel soroll de l'aparell de l'aire condicionat que un veí ha situat a la façana posterior de l'edifici.		La instal·lació d'aparells d'aire condicionat només està regulada a la façana que dona al carrer. La comunitat és qui ha de indicar-li que l'instal·li a la teulada d'acord amb la normativa.	Tancat
257/09	Al moment de la defunció el seu pare estava empadronat en un centre geriàtric. Al fer l'acceptació d'herència el seu habitatge no consta com a domicili habitual del finat. L'Agència Tributària li reclama un import addicional al que ha pagat per la transmissió, ja que no consta el be heretat com a domicili del finat.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró Ha d'esperar que li donin resposta al recurs presentat.	Tancat
265/09 501/09	El llogater ha deixat de pagar-li el lloguer.		Ha d'interposar una demanda al jutjat, per procedir al desnonament. Si l'import no supera el 900€ no li cal advocat.	Tancat

276/09	L'han denunciat per una infracció de trànsit, en un altre municipi.		Pot presentar al·legacions	Tancat
284/09	El seu fill necessita cadira de rodes com a conseqüència de la malaltia que pateix. La que utilitza normalment se li ha fet petita, ha demanat el canvi de la cadira i no li donen resposta.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró. Cal esperar que li donin resposta a la seva petició, en tot cas es pot traslladar la seva queixa al Síndic de Greuges de Catalunya.	Tancat
289/09	A l'edifici on viu hi ha una terrassa l'ús de la qual correspon al veí, que no li dona permís per accedir-hi per solucionar un problema amb les instal·lacions		Hauria de comprovar si efectivament el veí té l'ús exclusiu. L'ús exclusiu no impedeix el pas per accedir a les instal·lacions. Assessorament jurídic.	Tancat
315/09	El pis de sobre està embargat per una entitat bancària. Arran d'una fuga d'aigua els hi causa desperfectes al seu habitatge. Han contactat amb l'entitat bancària però no hi poden entrar perquè encara no tenen la possessió.		L'advocat de la companyia d'assegurances ha d'actuar davant del propietari o davant del jutjat que ha fet l'adjudicació o també pot posar una demanda de mesures urgents.	Tancat
321/09	En un centre comercial no l'han deixat entrar amb la bicicleta, ja que no hi havia cap lloc senyalitzat per estacionar-la.		Hauria de presentar queixa a l'empresa.	Tancat
323/09 330/09 374/09 432/09	L'Agència Tributària li reclama l'import d'una sanció de trànsit. No tenia coneixement de la denúncia.		Se l'informa de les competències del Defensor del ciutadà de Mataró. Podria presentar una queixa al Síndic de Greuges de Catalunya.	Tancat
332/09 377/09	Vol fer una denúncia per robatori		S'ha de dirigir als Mossos d'Esquadra.	Tancat
334/09	Un veí no compleix amb les normes de la comunitat.	Servei de Mediació Comunitària.		Tancat
336/09	Pels honoraris que li ha cobrat l'advocat.	Al Col·legi d'Advocats.		Tancat
347/09	L'Agència Tributària li notifica un embargament.		Si no liquida el deute l'embargament és farà efectiu. Demanar el fraccionament del deute.	Tancat
363/09	El jutge ha dictat sentència favorable però no es porta a terme.		El seu advocat ha de demanar l'execució de la sentència.	Tancat

369/09	Han detectat que en un pis de la comunitat s'exerceix la prostitució.		Caldria informar al propietari. Fer escrit a l'Ajuntament denunciant l'activitat.	Tancat
405/09	La declaració de renda va sortir positiva i es queixa pel temps que tarda Hisenda en la devolució de l'import.		Li retornaran l'import amb els interessos corresponents. Queixa AEAT.	Tancat
407/09	El seu germà és a la presó i està en espera de la sentència.		Ha de consultar-ho amb el seu advocat.	Tancat
416/09	Té una sanció de trànsit.		Pot fer recurs. Al ser soci del Racc li podrà gestionar.	Tancat
418/09	Anant per la via pública un gos ha mossegat al seu. L'assegurança no es fa càrrec de la despesa del veterinari.		Pot utilitzar l'assistència jurídica de la pòlissa d'assegurances de la casa.	Tancat
420/09	Pel temps d'espera de l'ambulància.		Al servei Català de la Salut.	Tancat
427/09	El propietari no li dóna el núm. de compte perquè hi pugui ingressar l'import del lloguer.		Pot fer un gir, si li retorna ha de consignar l'import al jutjat	Tancat
428/09	Demana si es obligat de presentar-se a la citació del Jutjat com a testimoni d'un fet.		Es obligat de presentar-se.	Tancat
429/09	No està d'acord en com se li calcula el subsidi d'atur.		Hauria de presentar queixa a l'Inem.	Tancat
433/09	Molèsties pel soroll que provoquen el veïns del pis de sobre.	Servei de Mediació Comunitària		Tancat
446/09	En un parc han causat desperfectes a la bicicleta de la seva filla.		Consultar-ho a l'assessoria jurídica que té contractada juntament amb l'assegurança de la llar	Tancat
451/09	Un ciutadà d'un altre municipi exposa un greuge amb el seu Ajuntament		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró. Pot dirigir-se al Síndic de Gregues de Catalunya. Se li donen les dades.	Tancat

463/09	La comunitat de propietaris ha rebut un requeriment judicial instant-los a pagar el deute que correspon a la quantia que va quedar pendent de pagar per part d'un veí quan es va fer la rehabilitació de la façana.		La Cambra de la Propietat es qui els hi porta l'administració i els podrà assessorar.	Tancat
465/09 503/09 525/09	Queixa per l'actuació de l'advocat.	Al Col·legi d'Advocats.		Tancat
469/09	Un veí es queixa d'un soroll continu durant el dia no sap d'on prové ni què el pot causar.		Hauria d'esbrinar què el provoca i aleshores podria interposar la queixa corresponent.	Tancat
482/09	Demana informació sobre una denúncia del Servei Català de Trànsit, de la qual no ha rebut cap notificació		S'hauria de dirigir a Trànsit. Potser es degut al canvi de domicili, les notificacions s'envien l'adreça que consta a la domiciliació del vehicle, després de dos intents fallits es publica al diari oficial.	Tancat
486/09	Sense la seva autorització apareixen les seves dades al Google.		Agència Catalana de Protecció de dades.	Tancat
489/09	Es queixa pel tracte rebut per part del personal de l'INEM.		Hauria de presentar una queixa formal a l'INEM.	Tancat
492/09	Va patir una caiguda a l'estació de ferrocarril d'una altra comunitat, va complimentar el formulari de notificació d'accidents i la resposta ha sigut negativa.		Hauria d'assessorar-se amb un advocat perquè estudiï la possibilitat de fer reclamació patrimonial. Pot utilitzar l'assessoria jurídica de l'assegurança de la llar.	Tancat
494/09	No està d'acord amb la sentència.		Ha de consultar-ho amb el seu advocat per si es pot recórrer	Tancat
495/09	Vol queixar-se de l'actuació del jutge.	Al Consejo General del Poder Judicial.		Tancat
510/09	Juntament amb al seus quatre germans és propietari d'un pis, el quatre volen vendre i ell no.		Cadascú hi pot vendre la seva part, tot depèn del comprador.	Tancat
511/09	L'Agència Tributària li requereix que pagui més import del que ja ha pagat per la compra d'habitatge.		Ha de fer recurs.	Tancat
520/09	Els usuaris que s'esperen per ser atesos pel centre d'atenció estan davant de la finestra que dona al dormitori i li provoquen molèsties.		Ho hauria de comunicar al responsables del centre.	Tancat

521/09	Com a conseqüència d'unes humitats provinents del terrat del primer pis té les bigues malmeses i pateix per si fossin aluminoses.		Hauria de fer-ho revisar per un tècnic.	Tancat
550/09	És el primer any que cobra la paga de pensionista i vol saber si al desembre cobrarà com cada mes el dia 25 o com que és Nadal cobrarà abans.		Pot consultar-ho al banc.	Tancat
558/09	Queixa pel tracte rebut a l'Agència Tributària.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà. Pot presentar la seva queixa a la mateixa Agència Tributària o en tot cas al Defensor del Pueblo.	Tancat