

2020

Informe anual Oficina Defensor del ciutadà 2019

**Oficina del Defensor del ciutadà de
Mataró / Informe anual 2019**

Títol	Informe anual Oficina Defensor del ciutadà 2019	
Elaborat per	Oficina del Defensor del Ciutadà de Mataró	
Data de creació	31/03/2020	
Control de versions	Data	
	Versió	v1
Estat formal	Òrgan d'aprovació	
	Data d'aprovació	
	Publicació oficial	12/11/2020



O F I C I N A

DEL DEFENSOR

DEL CIUTADÀ

DE MATARÓ



INFORME ANUAL 2019

ÍNDEX

Presentació	Pàg. 3
1. Activitat de l'Oficina del Defensor del Ciutadà de Mataró	Pàg. 5
2. Fòrum de Síndics/ques i Defensors/es locals	Pàg. 10
3. Resolucions i expedients 2019	Pàg. 11
4. Extracte de les resolucions per serveis	Pàg. 29
5. Síndic de Greuges de Catalunya	Pàg. 40
6. Expedients en tràmit i pendents de resoldre	Pàg. 41
7. Extracte de les intervencions sense expedient	Pàg. 42

Aquesta és una presentació un tant estranya, feta durant el confinament motivat per la pandèmia de COVID-19 i es fa difícil analitzar i valorar una situació passada des de l'estat d'alarma declarat i el patiment generalitzat. Ara sembla molt llunyana.

Només em ve al cap que encara no ens n'hem sortit de la crisi del 2008 que va motivar un aprimament dels serveis públics, per no dir clarament grans retallades, i que continuem en una manca de mitjans personals i materials, amb molts sectors de la població amb necessitat i vulnerabilitat, quan arriba la pandèmia i exigeix el màxim als serveis sanitaris, però també a la resta de l'administració, fent cruixir les seves costures, posant de relleu les greus mancances de la "cosa pública", i fent més incompreensible encara moltes de les despeses fetes i les retallades aplicades a serveis bàsics que ara es demostren essencials, quan les necessitats no acabaran amb l'estabilització dels contagis, la curació dels malalts, la reducció de morts o l'alleujament de la pressió sobre les ucis dels centres sanitaris.

Les necessitats augmentaran, com augmentaran el nombre de persones i famílies vulnerables i necessitades, i apareixeran nous requeriments, agreujant l'actual situació.

Habitatge, educació, alimentació i serveis essencials requeriran, com requereixen ara, un major gran esforç de les administracions i, ja sabem que els Ajuntaments són la finestreta més propera, on primer acudeixen els ciutadans i les ciutadanes, pel que es fa evident que s'haurà de dotar de més mitjans personals i materials als serveis socials i paral·lelament augmentar l'assignació pressupostària per habitatge social, ajut a les persones, de més i menys edat, a les famílies amb fills menors a càrrec, o sense, persones amb discapacitat i ajuts econòmics no només dels serveis bàsics, sinó també a fons perdut. I això, sense parlar dels treballadors i les treballadores, les empreses o negocis unipersonals, autònoms, les familiars o pimes.

No voldria caure en la demagògia fàcil i estèril, però és evident que la nova crisi provocada per la pandèmia, superat el primer cop, el sanitari i el dolor dels morts que patim, no serà només econòmica, sinó també social i farà que les persones, que cadascun de nosaltres, fem un canvi en les nostres prioritats, en els nostres valors, evitant tot allò superflu i superficial.

Però l'administració també haurà de fer el mateix canvi i adaptar-se a les exigències de la ciutadania i les seves necessitats i espero sàpiga estar a l'alçada, atenent els seus requeriments i defensant les persones i els seus drets, prioritant les partides de la despesa pública, atenent només a l'estrictament necessari i rebutjant les supèrflues, amb un criteri objectiu i molt estricte, per rendir-ne després compte.

De moment, l'aplicació de l'estat d'alarma ha comportat una clara limitació de drets, com la geolocalització, la utilització de dades protegides, la presència de l'exèrcit al carrer, tot més propi d'un estat d'excepció, així com la disparitat de criteris sobre la mobilitat de la ciutadania segons l'autoritat que interpreta la norma, la imposició de sancions, sigui per la falta de coneixement i civisme de les persones, etcètera i, si bé es podria entendre aquesta retallada temporal de drets per la necessitat o l'interès general i la pròpia

declaració d'alarma, l'experiència ens indica que en l'àmbit de la interpretació de les normes, i encara més les excepcionals, no es fa sempre en interès de la ciutadania. Esperem que com l'alarma, sigui tot plegat temporal.

Són les persones i no els béns el que han d'estar al centre de tota activitat pública, perquè aquestes són el centre de la nostre societat i quan demanden cobrir les seves necessitats més bàsiques, és l'administració qui les ha d'atendre.

No és una qüestió nova, ve de lluny, es tracta de fer efectiu el ja conegut dret a una bona administració, recollit normativament, el dret de tot ciutadà de ser atès, protegit i emparat per les administracions, quina principal finalitat ha de ser servir-lo, emparar-lo i atendre'l en la necessitat i vulnerabilitat, fugint dels interessos espuris que amaguen que el veritable centre de tota activitat administrativa són les persones, els ciutadans i les ciutadanes, titulars d'obligacions, però també de drets.

Per això, en aquesta ocasió i, més enllà de les dades que s'exposen en aquest informe, haig de demanar als membres d'aquest ple, tinguin o no responsabilitats polítiques en aquest moment, la seva dedicació i esforç per aconseguir rendibilitzar al màxim tots els mitjans de que es disposin, i aconseguir-ne més encara, sobretot i bàsicament els econòmics, prioritzant al màxim la despesa, però també els mitjans personals i materials per emparar i atendre a la ciutadania en general, i especialment a totes aquelles persones i famílies que més ho necessiten, sense fer més costosa la situació més enllà de l'estrictament necessari i suportable.

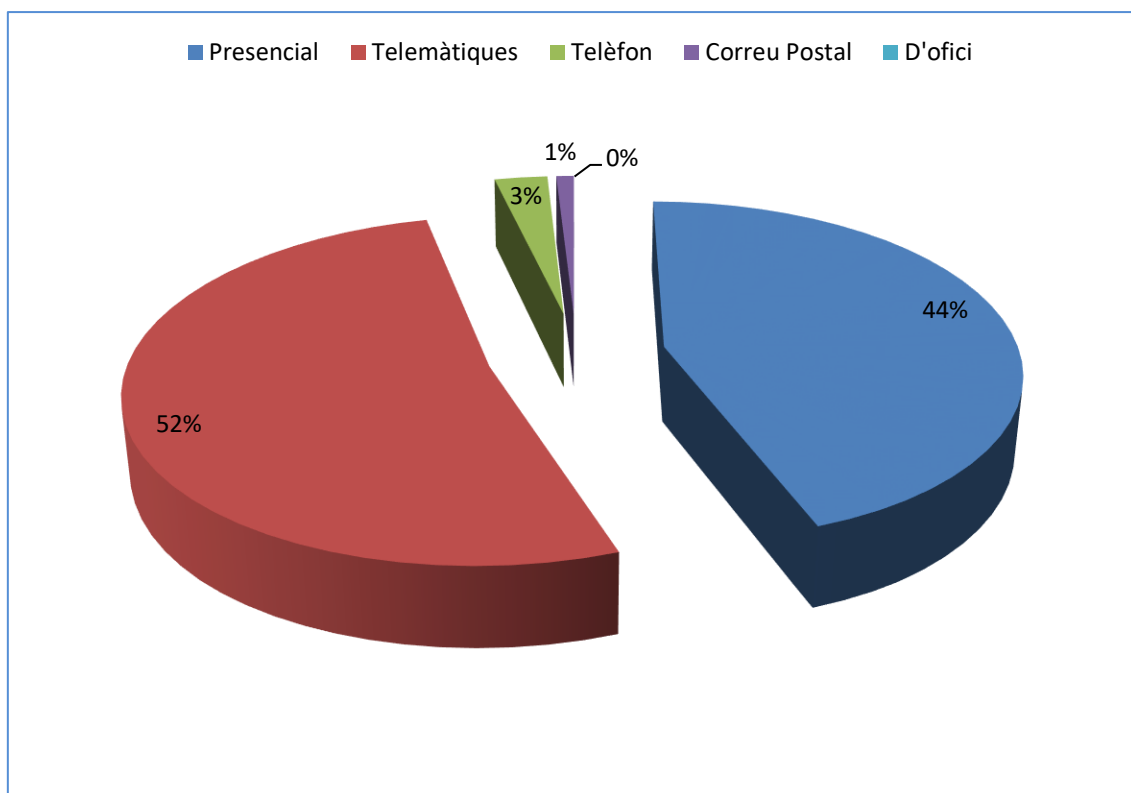
Mataró, 31 de març de 2020

1. ACTIVITAT DE L'OFICINA DURANT L'ANY 2019

En les següents taules estadístiques es reflecteix en dades l'activitat que ha portat a terme l'Oficina del Defensor del Ciutadà i que és objecte d'aquest informe.

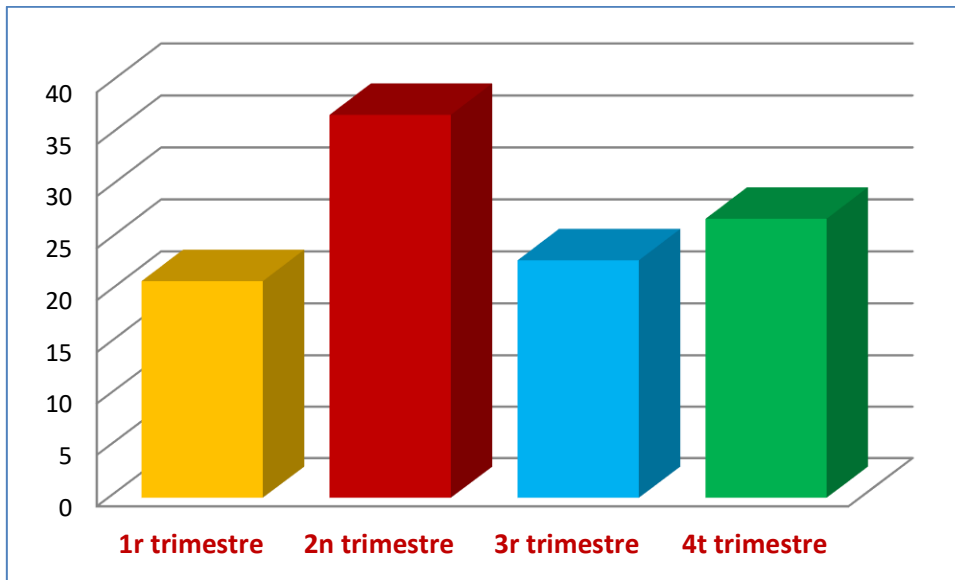
1. RECEPCIÓ DE QUEIXES O CONSULTES

Recepció de queixes/consultes		%
Presencial	48	
Telemàtic	56	
Telèfon	3	
Correu postal	1	
D'ofici	0	0
Total	108	100%



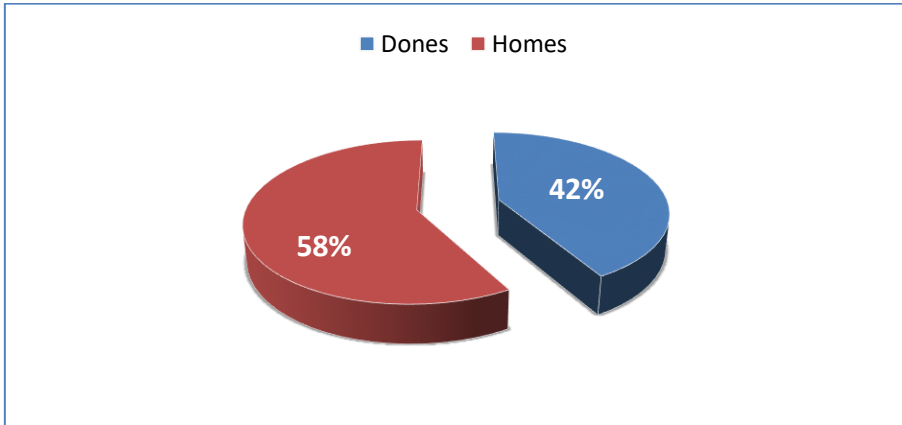
2. REGISTRE DE QUEIXES O CONSULTES PER TRIMESTRE

Registre de queixes/consultes per trimestre 2019		%
1r trimestre	21	20%
2n trimestre	37	34%
3r trimestre	33	21%
4t trimestre	27	25%
Total	108	100%



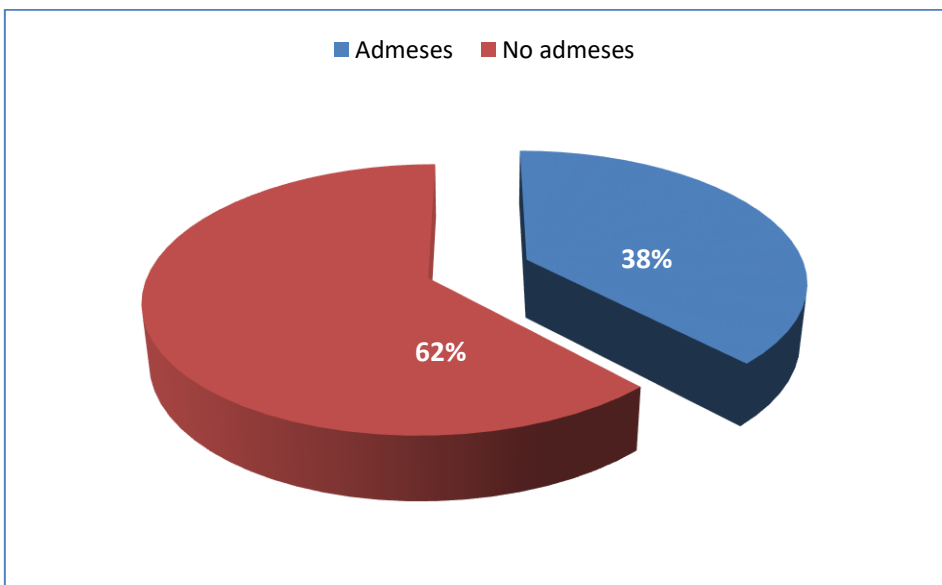
3. INICIATIVA DE LES ACTUACIONS PER GÈNERE

Iniciativa de les actuacions per gènere		%
Dones	45	42
Homes	63	58
Total	108	100%



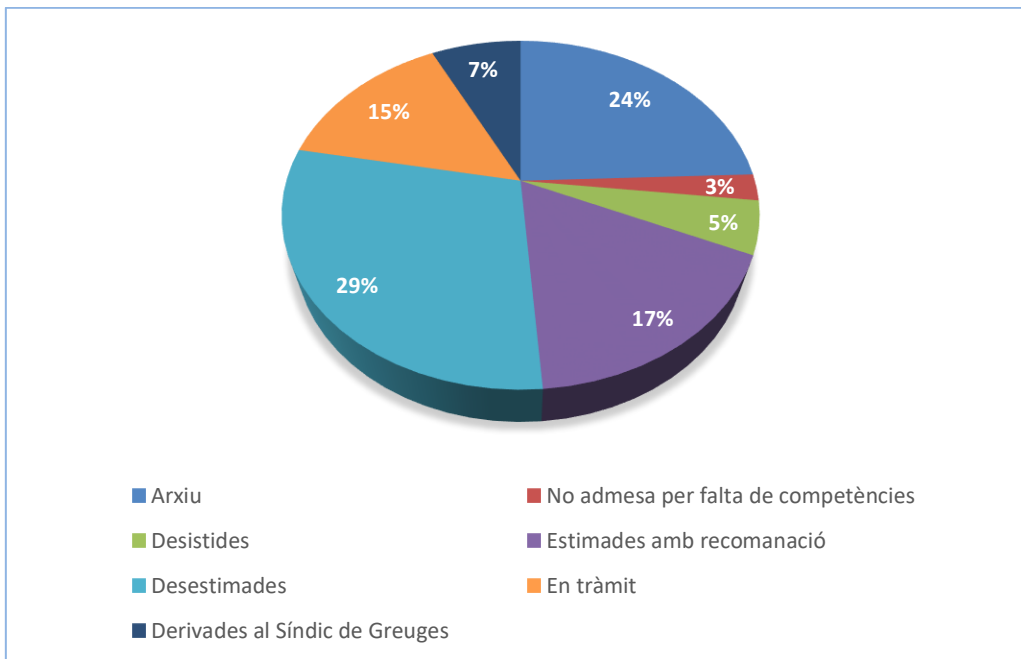
4. NOMBRE DE QUEIXES REGISTRADAS A L'OFICINA DEL DEFENSOR

Queixes/consultes		%
Admeses	41	38%
No admeses	67	62%
Total	108	100%



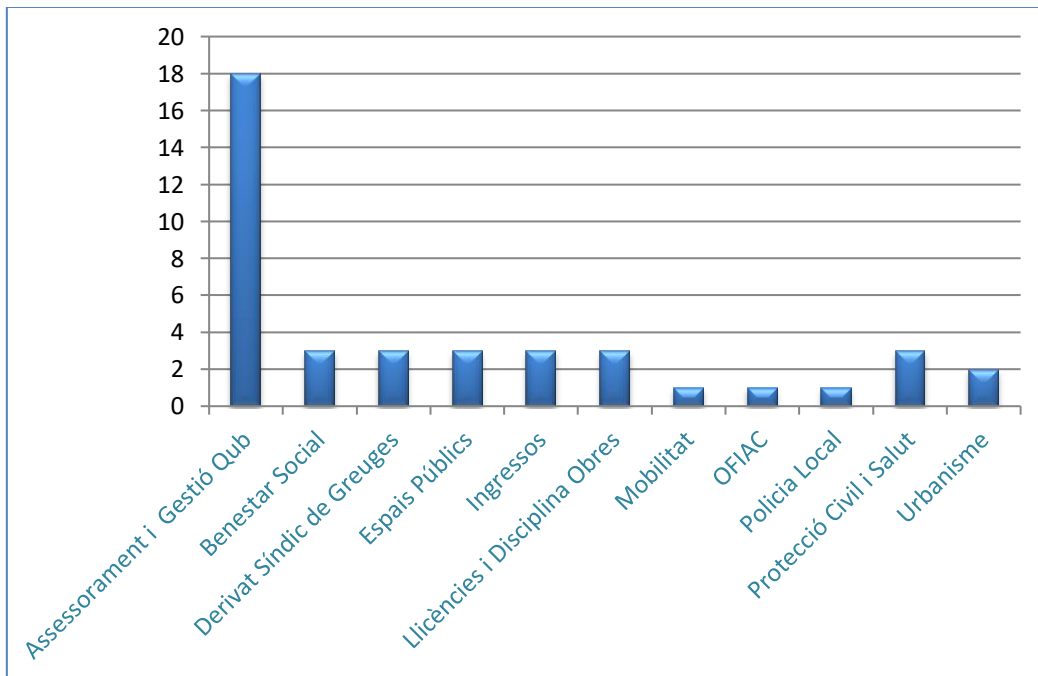
5. SITUACIÓ DELS EXPEDIENTS OBERTS

Queixes admeses		%
Arxiu	10	24 %
No admesa per falta de competències	1	3 %
Desistides	2	5 %
Estimades amb recomanació	7	17 %
Desestimades	12	29 %
En tràmit	6	15 %
Derivades al Síndic de Greuges	3	7 %
Total	41	100%



6. CLASSIFICACIÓ DELS EXPEDIENTS DE QUEIXA PER SERVEIS

Classificació dels expedients de queixa per Servei	
Assessorament i Gestió Qualitat Urbana	18
Benestar Social	3
Derivat Síndic de Greuges	3
Espais Públics	3
Ingressos	3
Llicències i Disciplina Obres	3
Mobilitat	1
OFIAC	1
Polícia Local	1
Protecció Civil i Salut	3
Urbanisme	2
Total	41



2. FÒRUM DE SÍNDICS I DEFENSORS LOCALS

FORMACIONS

Durant l'any 2019, el Fòrum de Síndics de Catalunya al que està adscrit el Defensor del Ciutadà de Mataró ha portat a terme les següents activitats:

1. VIII Taller de formació: Administració Electrònica i Sindicatures Locals. Igualada, març de 2019.
2. XIX Taller de formació: Llei de Segona Oportunitat. Rubí, juny 2019.
3. XX Taller de Formació: Municipalia: Mediació Administrativa. Lleida, octubre 2019.
4. XII Jornada de Formació, 27 i 28 de novembre de 2019. Santa Coloma de Gramenet.
 - Objectius de Desenvolupament Sostenible.
 - Mediació.
 - El dret a l'empadronament i bona administració.
5. Sessió de Treball. Sindicatura de Barcelona. 13 de desembre 2019: Habitatge, desnonaments i Síndics.
6. Jornada monogràfica, 16 d'octubre 2019: Impacte de la renda garantida al món local.

10

PUBLICACIONS

- *La lucha por el buen gobierno y el derecho a la buena administración mediante el standar jurídico de diligencia debida.*
- *Impacte de la renda garantida al món local.*

Professor Juli Ponce. Catedràtic de Dret Administratiu de la Universitat de Barcelona. Universitat de Barcelona.

3. RESOLUCIONS I EXPEDIENTS 2019

Resolució 02/2019

Registrada la queixa presentada per J.F.G. en relació a la tramitació d'un expedient sancionador i la presumpció de veracitat dels agents, el ciutadà informa que ha decidit actuar judicialment en defensa dels interessos, motiu pel que el Defensor del Ciutadà no pot intervenir i procedeix l'arxiu de l'expedient.

Resolució 04/19

Registrada la queixa presentada per la M.LL.B. en relació a la tramitació d'un expedient sancionador per infracció de trànsit i taxa de grua, tramitada pel Servei d'Assessorament, Gestió i Planificació, a qui s'ha sol·licitat la informació corresponent

Explica la ciutadana que el dia 17 de setembre de 2018, va ser denunciada per estacionar el seu vehicle en una zona d'exclusió de trànsit degudament senyalitzada, però al no existir senyal de prohibició expressa, que el vehicle no molestava la circulació i que hi havia d'altres vehicles estacionats en les mateixes condicions, considera que aquella és improcedent.

Al·lega igualment, l'existència d'un greuge i tracte discriminatori ja que la resta de vehicles ni tan sols havien estat denunciats, li sembla, per haver estat comprats a Mataró.

De la documentació rebuda del servei l'expedient s'inicia per denúncia fotogràfica, contra la que la ciutadana presenta les seves al·legacions exculpatòries i que són desestimades, resolució que no refereix ni es pronuncia sobre la discriminació o greuge al·legat, ja que els expedients administratius es refereixen a actes i persones concretes.

Cal en primer lloc determinar l'abast de la intervenció del Defensor del Ciutadà, ja que d'acord amb la normativa que li és aplicable, les seves resolucions no són vinculants i no disposen de la possibilitat de modificar el contingut o disposició de cap acte administratiu o resolució, ni suspenen els terminis de presentació de recursos, podent això si, formular suggeriments o fer recordatoris de deures legals. Per altra banda, les valoracions del Defensor del Ciutadà ho són des del punt de vista del dret a una bona administració i el denominat "soft law", és a dir, que van més enllà de les consideracions i interpretacions jurídiques.

Dit això, i des del punt de vista processal, la tramitació del procediment vers la Sra. M.LL.B. ha estat correcte.

Qualsevol pot entendre la impotència sentida per la Sra. M.LL.B. per la sanció i la retirada del vehicle per la grua davant la situació que exposa, però des del Defensor no disposem de cap dada, informació o sospita de que la Policia Local actuï amb preferència vers vehicles comprats o censats fora de la ciutat, ni que es faci una selecció dels vehicles atenent altres paràmetres.

Potser hagués estat convenient que el Servei hagués demanat a l'Agent denunciant un informe sobre la seva actuació el dia de la sanció, per conèixer-ne les circumstàncies concretes, però en tot cas, la manca de denúncia o sanció d'altres vehicles en la mateixa

situació infractora, si fos el cas, no donaria dret a demanar l'anul·lació de la pròpia per aquest motiu, sinó, al contrari, generaria l'obligació de l'administració de sancionar a la resta d'infractors i d'infractores, per tal de respectar el principi d'igualtat.

Per tot això és pel que, malauradament, la queixa de la Sra. M.LL.B. no pot ser estimada, al referir-se l'expedient sancionador a un fet infractor concret i determinat, infracció d'altra banda acceptada per la pròpia interessada, procedint a l'arxiu de l'expedient.

Resolució 05/2019

Registrada la queixa presentada per F.L.L. en relació al retard en la tramitació d'una llicència d'obres, el Servei informa que ha estat concedida, motiu pel què entenem que la queixa deixa de tenir sentit i es procedeix l'arxiu de l'expedient.

Resolució 06/2019

Registrada la queixa presentada per S.V.B. en relació a la manca d'atenció rebuda pel Servei de Benestar Social en relació a un ajut que necessita urgentment, donada la seva situació familiar, de manera que s'ha sol·licitat la informació a el Servei afectat, informant que l'interessat va ser atès deguda i ràpidament, informant dels ajuts als que podia tenir accés i demanant-li la documentació corresponent, fent seguiment del cas, en el transcurs del qual el ciutadà va manifestar que no volia tramitar cap ajuda, al menys de moment, motiu pel qual considerem que no hi ha justificació per mantenir la queixa i es procedeix a l'arxiu de l'expedient.

Resolució 09/2019

12

Registrada la queixa presentada per la Sra. I.M. en interès del Sr. J.O.R en relació a la defectuosa informació rebuda sobre els costos derivats de la petició de reducció de l'amplada d'un gual i, atès que la seva reclamació es refereix a l'atenció rebuda, s'ha sol·licitat la informació corresponent al servei afectat, negant haver informat incorrectament a la ciutadana respecte des tràmits i costos d'un canvi de l'amplada d'un gual, motiu pel que donada la contradicció de les versions i l'absoluta manca de prova o indicis sobre el que afirma la promotora, la seva queixa no pot ser admesa a tràmit, es procedeix a l'arxiu de l'expedient.

Expedient 10/2019 - Resolució

Registrada la queixa presentada per J.R.L. en relació a la tramitació de l'expedient XXX del Departament de Benestar Social, Habitatge, Sanitat, Salut Pública, Consum i Gent Gran en el que ha estat requerit personalment per portar a terme tasques de neteja i tancament d'una finca de la seva propietat.

Explica el ciutadà que ha estat requerit per a executar tasques de neteja periòdica, desbrossament i protecció de les obertures d'una finca de la seva propietat, ubicada XXX, però que no pot portar-les a terme perquè la finca està ocupada i no en disposa la possessió, havent formulat al·legacions al respecte que foren desestimades, com rebutjat fou el recurs de reposició interposat pel mateix motiu.

De la documentació rebuda del servei, l'expedient s'inicia per acta de la Policia Local i efectuada acta d'inspecció a la finca el 13 de juny del 2018, es dicta Decret amb mesures

correctores, ordenant neteja, desbrossament i tancament de la finca, desestimant-se les al·legacions del ciutadà per considerar-se que el fet de no disposar de la possessió de la finca no pot ser un impediment insalvable, ja que l'interessat pot sol·licitar autorització judicial per fer-ho, a l'igual que ho pot fer la pròpia administració, desestimant-se també pels mateixos motius el recurs de reposició interposat.

Cal en primer lloc determinar l'abast de la intervenció del Defensor del Ciutadà, ja que d'acord amb la normativa que li és aplicable, les seves resolucions no són vinculants i no disposen de la possibilitat de modificar el contingut o disposició de cap acte administratiu o resolució, ni suspenen els terminis de presentació de recursos, podent això sí, formular suggeriments o fer recordatoris de deures legals. Per altra banda, les valoracions del Defensor del Ciutadà ho són des del punt de vista del dret a una bona administració i el denominat "soft law" és a dir, que van més enllà de les consideracions i interpretacions jurídiques.

Dit això, i des del punt de vista processal, el primer que sobte és que tot i que l'administració accepta la realitat de la ocupació, doncs d'altra banda és una situació coneguda, no hagi estat confirmada ni informada per la Policia Local, concretant quines són les circumstàncies d'aquesta ocupació o s'hagi requerit al ciutadà per acreditar la interposició de reclamació judicial de desallotjament, per exemple.

L'argumentació que justifica tant la desestimació de les al·legacions del ciutadà, com del seu recurs de reposició, són normes raonables sobre el paper i, tot i que estiguin jurídicament emparades, entenem contrari al sentit comú, la lògica i la equitat i, en definitiva al dret a una bona administració, requerir a una persona a executar una ordre de compliment impossible pel ciutadà, sense portar a terme actes previs i, a més a més, advertir-lo de multes coercitives en cas d'incompliment. És a dir, no es tracta de que el ciutadà es negui a contractar els professionals necessaris per a desbrossar, netejar i tancar la finca, sinó que no pot portar-les a terme sense sol·licitar al Jutjat el previ desallotjament dels ocupants il·legítims de la seva finca. Igualment, no té sentit considerar que podria demanar autorització judicial només per a complir el requeriment municipal, i seguir permetent l'ocupació.

Des d'aquest punt de vista entenem que, davant les al·legacions del ciutadà el procedent era, o bé, confirmar la situació de la finca a través de la Policia Local o bé, atorgar al Sr. L.R. el termini necessari per acreditar la interposició de la corresponent demanda de desallotjament davant els Jutjats i vers els ocupants il·legítims de la finca i, una vegada acreditada aquesta circumstància, suspendre el procediment administratiu fins a la seva resolució.

Entenem que només així es permet al destinatari del requeriment poder complir-lo, sense necessitat de sancions coercitives i, a l'administració confirmar la disposició del ciutadà en el compliment de les mesures ordenades, sens perjudici de la facultat de l'administració d'intervenir subsidiàriament en cas de necessitat o per raons d'urgència.

Per tot això és pel que la queixa del Sr. J.L.R. ha de ser estimada, procedint a revisar la tramitació de l'expedient i, tenint en compte la situació d'ocupació de la finca en qüestió, requerir al propietari acreditat haver iniciat judicialment l'acció de desallotjament vers els

ocupants il·legítims de la seva finca, per després suspendre el procediment administratiu fins a la resolució de l'expedient judicial.

Resolució 11/2019

Registrada el 23 de maig de 2019, la queixa presentada per A.E.G. en relació a la manca de resposta a la seva sol·licitud d'actualització de l'estacionament reservat XXX, presentada el 25 de gener de 2019.

El servei informa haver executat l'actualització de la senyals el dia 31 de maig de 2019, motiu pel que la queixa deixa de tenir sentit i es procedeix l'arxiu de l'expedient.

Resolució 12/2019

Registrada la queixa presentada per O.B.B. en relació a la tramitació d'un expedient sancionador per infracció de trànsit i tramitada pel Servei d'Assessorament, Gestió i Planificació, a qui s'ha sol·licitat la informació corresponent.

Explica el ciutadà que el dia 14 de juny de 2018 va ser denunciat per estacionar el seu vehicle sobre la vorera ja que volia entrar al pàrquing del Mercat i a l'estar l'accés impedit per una furgoneta de repartiment, va deixar el cotxe allà per anar a avisar a un Agent que era a prop. Aquest agent va advertir al conductor de la furgoneta que no podia ser allà i a ell el va denunciar, sense dir-li res en aquell moment.

De la documentació rebuda del servei l'expedient s'inicia per denúncia de l'Agent XXX, que es notifica a l'interessat que presenta al·legacions, en els termes ja exposats.

Es demana l'informe a l'Agent i aquest es limita a dir literalment: "el agente considera bien impuesta la sanción. Que la misma debe seguir su curso".

En base a aquest informe es dicta resolució desestimant les al·legacions i imposant la sanció.

Cal en primer lloc determinar l'abast de la intervenció del Defensor del Ciutadà, ja que d'acord amb la normativa que li és aplicable, les seves resolucions no són vinculants i no disposen de la possibilitat de modificar el contingut o disposició de cap acte administratiu o resolució, ni suspenen els terminis de presentació de recursos, podent això sí, formular suggeriments o fer recordatoris de deures legals. Per altra banda, les valoracions del Defensor del Ciutadà ho són des del punt de vista del dret a una bona administració i el denominat *soft law* és a dir, que van més enllà de les consideracions i interpretacions jurídiques.

Dit això, i des del punt de vista processal, la tramitació del procediment ha estat correcte, no només pel que fa al temps, sinó que també les notificacions s'han portat a terme en la forma prevista per la normativa.

Respecte de fons però, ni l'informe de l'Agent ni, seguidament, la resolució dictada són congruents amb les al·legacions presentades pel ciutadà, ja que aquest no nega la maniobra, sinó que la justifica per la necessitat de posar en coneixement de l'Agent una situació de bloqueig que no es podia comunicar d'altra forma i per la manca d'advertència o notificació al moment.

Sobre aquests dos aspectes no diu res de res l'informe de l'Agent i, entenem que es rellevant, no només perquè es el motiu o justificació de les al·legacions, sinó perquè segons les seves manifestacions, l'instructor podria, o no, considerar justificada la infracció. Tampoc diu res respecte del fet invocat pel ciutadà de que tot i estar present en el moment, l'Agent no li va dir res de cap denúncia ni li va comunicar aquesta, com estableix la normativa.

Aquestes mancances les arrossega la resolució per la que es desestimen les al·legacions, ja que el seu text es limita a reproduir-les i aplica la presumpció de veracitat dels agents de l'autoritat de forma directe sense raonament. No hi ha contradicció entre el que afirma el ciutadà i el que informa l'Agent, per la senzilla raó de que aquest en el seu informe no fa cap esment sobre si era certa o no a la situació de bloqueig de la que se l'avisava, quines eren les circumstàncies concretes del moment, si va denunciar o no al vehicle que la provocava ni de perquè no va comunicar en aquell moment a l'interessat aquí que era denunciat per estacionar sobre la vorera, encara que formalitzes el tràmit mes tard.

Aquestes circumstàncies entenem vulneren el dret a una bona administració del ciutadà interessat, a l'haver-se resolt les seves al·legacions de forma incongruent i inconnexa.

Per tot això és pel que, s'estima la queixa presentada per O.B.B. i es RECOMANA al Servei d'Assessorament, Gestió i Planificació demani a l'Agent afectat un informe extens i detallat de les circumstàncies que van envoltar la denúncia per poder valorar, degudament les al·legacions i justificacions plantejades pel ciutadà i, en el seu cas, estimar-les o rebutjar-les de forma raonada, congruent, proporcionada i connexa amb el seu contingut.

15

Expedient 13/2019 - Resolució

Registrada la queixa presentada per E.C.G. en relació a la manca d'execució a la seva proposta de millorar l'accessibilitat dels vianants en la cruïlla del carrer República Argentina i Passeig Cabanellas, va ser admès a tràmit per tal de comprovar si es tractava o no d'una manca de resposta.

Explica el ciutadà que ha sol·licitat i reiterat en diverses ocasions la millora de l'accessibilitat dels vianants a la cruïlla del carrer República Argentina i Passeig Cabanellas, però que en realitat tot i les promeses rebudes, aquesta actuació no s'ha portat a terme.

La informació rebuda del Servei, confirma aquesta situació, és a dir, tant les successives peticions del ciutadà, com les respostes donades en cada cas, tractant-se d'una actuació en un lloc de topografia difícil i que requereix d'un pressupost elevat.

Cal en primer lloc determinar l'abast de la intervenció del Defensor del Ciutadà, ja que d'acord amb la normativa que li és aplicable, les seves resolucions no són vinculants i no disposen de la possibilitat de modificar el contingut o disposició de cap acte administratiu o resolució, ni suspenen els terminis de presentació de recursos, podent això sí, formular suggeriments o fer recordatoris de deures legals. Per altra banda, les valoracions del Defensor del Ciutadà ho són des del punt de vista del dret a una bona

administració i el denominat “soft law” és a dir, que van més enllà de les consideracions i interpretacions jurídiques.

Dit això, no estem davant una manca de resposta, sinó d'actuació, que pot ser deguda tant a motivacions polítiques, com tècniques i respecte de les que el Defensor del Ciutadà no pot intervenir, ja que només pot revisar procediments.

Per això, tot i entendre la frustració del ciutadà davant la manca d'actuació de l'administració, la seva queixa no pot ser admesa, dons el Defensor del Ciutadà no pot incidir en les partides pressupostàries, ni en les decisions tècniques o polítiques d'oportunitat d'una actuació.

Resolució 14/2019

Registrada la queixa presentada per I.LL.C. en relació a indeguda aplicació de la subvenció de l'IBI de diverses anualitats, pel que s'ha demanat al Servei d'Ingressos la informació corresponent.

Explica la ciutadana, en resum, que la subvenció se li pagava mitjançant transferència i que darrerament no ha estat així.

Per la seva banda, el Servei informa en aquest cas hi havia dos fraccionaments vigents, el de l'IBI del 2017 en executiva i el del 2018 en període voluntari, havent aplicat l'Ajuntament la compensació que preveu la Llei General Tributària.

A la vista del contingut de la queixa i, l'estricta aplicació de la normativa fiscal vigent, entenem que la queixa de la Sra. LL.C. no pot ser estimada, pel que es procedeix a l'arxiu de l'expedient corresponent.

Resolució 15/2019

Registrada la queixa presentada per la Sra. S.M.G. en relació a la tramitació de dos expedients sancionador per infracció de trànsit i manca d'identificació del conductor, tramitades pel Servei d'Assessorament, Gestió i Planificació, a qui s'ha sol·licitat la informació corresponent.

Explica la ciutadana va ser denunciada per no identificar el conductor infractor i que no ha rebut cap notificació ni avís ni d'aquest expedient ni del previ.

De la documentació rebuda del servei el primer expedient s'inicia per denúncia fotogràfica en la que es veu que el vehicle de la promotora no respecta el color vermell d'un semàfor. Aquesta denúncia s'intenta notificar a la interessada pel servei estatal de correus en el seu domicili, una sola vegada, resultant absent, passant-se a publicar l'edicta en el B.O.P. de 6 de juny de 2018.

Igualment, l'expedient per identificació del vehicle, s'intenta notificar en el mateix domicili anterior, en dues ocasions i resulta absent en les dues, pel que es va deixar avís a la bústia, procedint la interessada a formular les pertinents al·legacions el 15 d'octubre de 2018.

Aquestes al·legacions són desestimades, perquè en el segon intent de notificació del primer expedient la destinatària va resultar desconeguda.

Cal en primer lloc determinar l'abast de la intervenció del Defensor del Ciutadà, ja que d'acord amb la normativa que li és aplicable, les seves resolucions no son vinculants i no disposen de la possibilitat de modificar el contingut o disposició de cap acte administratiu o resolució, ni suspenen els terminis de presentació de recursos, podent això si, formular suggeriments o fer recordatoris de deures legals. Per altra banda, les valoracions del Defensor del Ciutadà ho son des del punt de vista del dret a una bona administració i el denominat "soft law" es a dir, que van més enllà de les consideracions i interpretacions jurídiques.

Dit això, i des del punt de vista processal, la tramitació del procediment entenem no ha estat del tot correcte, perquè la notificació de la primera denúncia, on es requeria la designa del conductor infractor i quin incompliment dóna lloc al segon expedient, no s'ha fet correctament.

En efecte, el primer intent es porta a terme el 24 de maig de 2018 a les 12:49 hores i el següent 28 de maig a les 19:12 es retorna per desconegut.

Bé, desconeguda la destinatària és evident que no es possible, perquè el propi servei porta a terme els dos intents posteriors de notificació en el segon expedient, que sí son rebuts per la destinatària i que no consta hagi canviat d'adreça, doncs en tot els procés és el mateix a l'igual que el que consta en les al·legacions.

La finalitat de tota notificació és que sigui rebuda pel seu destinatari, considerant-se l'edecte el darrer recurs. El gestor de la notificació i l'administració ha de fer tot el possible per a què arribi al seu destí i, en aquest cas, és clar que no va ser així, doncs amb un simple nou intent, deixant un avís a la bústia o, fins i tot, consultant el padró, s'hagués comprovat que el domicili no ha canviat.

Aquest defecte que pot semblar sense rellevància, ha comportat que la ciutadana, com a titular minusvàlida, no rebés el requeriment i no hagi pogut designar el conductor, sent denunciada per una infracció més greu que la inicial i amb un import econòmic molt superior, és a dir, l'error ha tingut efectes i ha vulnerat drets, quan no hauria d'haver-ne produït cap.

Per tot això es pel que la queixa de la Sra. S.M.G. ha de ser estimada, procedint retrotreure les actuacions fins el moment de la notificació de la denúncia inicial, donant oportunitat a l'afectada perquè pugui donar compliment al requeriment de data 4 de maig de 2018 de designa de conductor.

Resolució 17/2019

Registrada la queixa presentada per E.M.F. en relació a la tramitació d'un expedient sancionador per infracció de l'ordenança de civisme, tramitades pel Servei d'Assessorament, Gestió i Planificació, a qui s'ha sol·licitat la informació corresponent.

Explica la ciutadana va ser denunciada i que no ha rebut cap notificació i en conseqüència ha perdut l'opció de satisfer l'import de la sanció amb bonificació.

De la documentació rebuda del servei, l'expedient s'inicia per acta policial de data 21 d'octubre de 2018. Seguidament es dicta Decret d'incoació de data 11 de febrer de 2019 on es proposa una sanció de 150,00 €, resolució que es remet per correu al domicili de

la interessada, on el servei de correus efectua un primer intent de notificació el 19 de febrer a les 13'39 hores resultant absent i, un segon intent el 21 de febrer de 2019 a les 19'50 hores, resultant també absent. Després de deixar avís, la notificació es retorna com a "sobrant", és a dir, per no haver estat recollida, procedint-se a publicar l'edicte de notificació en el BOP el 14 de març de 2019.

El 10 d'abril de 2019 es dicta la resolució sancionadora que s'intenta notificar el 16 d'abril a les 12'49 i el 18 d'abril a les 18'22, resultant en totes dues ocasions absent i, el dia 23 la interessada presenta al·legacions, tramitades com un recurs de reposició i que són desestimades.

Cal en primer lloc determinar l'abast de la intervenció del Defensor del Ciutadà, ja que d'acord amb la normativa que li és aplicable, les seves resolucions no són vinculants i no disposen de la possibilitat de modificar el contingut o disposició de cap acte administratiu o resolució, ni suspenen els terminis de presentació de recursos, podent això sí formular suggeriments o fer recordatoris de deures legals. Per altra banda, les valoracions del Defensor del Ciutadà ho són des del punt de vista del dret a una bona administració i el denominat "soft law" és a dir, que van més enllà de les consideracions i interpretacions jurídiques.

Dit això, i des del punt de vista processal, la tramitació del procediment entenem ha estat del tot correcte, constant certificats els preceptius intents de notificació abans de procedir a la publicació de l'edicte.

Per tot això es pel que la queixa de la Sra. M.F. ha de ser desestimada, procedint-se a l'arxiu de l'expedient.

Expedient 19/2019 - Resolució

Registrada la queixa presentada per J.S.D. en relació a la tramitació de dos expedients sancionadors per infracció de trànsit, tramitades pel Servei d'Assessorament i Gestió a qui s'ha sol·licitat la informació corresponent.

Explica el ciutadà que condueix una ambulància i que en dues ocasions, estant activat per emergència, ha estat denunciat per no respectar el senyal vermell del semàfor de la Plaça d'Espanya i que en una d'elles les seves al·legacions han estat estimades i en l'altra no, tot i tractar-se de fets similars.

De la documentació rebuda del servei el primer expedient (XXX) s'inicia per denúncia fotogràfica en la que es veu que l'ambulància no respecta el color vermell del semàfor i segueix la circulació. Aquesta denúncia es notifica al titular del vehicle que identifica el conductor i aquest presenta al·legacions adjuntant documentació acreditativa de l'emergència, sent desestimades per no portar accionades les llums i no identificar-se el vehicle en la documentació, imposant-se una sanció de 200 € i 4 punts de retirada. Formulat recurs de reposició, complementant informació i identificant vehicle, aquest és estimat, anul·lant-se la sanció i deixant-se sense efecte la proposta de retirada de punts.

Pel que fa al segon expedient (XXX) s'inicia igualment per denúncia fotogràfica en la que es veu que l'ambulància no respecta el color vermell del semàfor i segueix circulant. Aquesta denúncia es notifica al titular del vehicle, que identifica el conductor i aquest

presenta al·legacions adjuntant documentació acreditativa de l'emergència, sent desestimades per no portar accionades les llums i no identificar-se el vehicle en la documentació, imposant-se una sanció de 200 € i 4 punts de retirada. Formulats recurs de reposició, complementant informació i identificant vehicle, aquest és igualment desestimat, mantenint-se la sanció i deixant-se sense efecte la proposta de retirada de punts.

Cal en primer lloc determinar l'abast de la intervenció del Defensor del Ciutadà, ja que d'acord amb la normativa que li és aplicable, les seves resolucions no són vinculants i no disposen de la possibilitat de modificar el contingut o disposició de cap acte administratiu o resolució, ni suspenen els terminis de presentació de recursos, podent això sí, formular suggeriments o fer recordatoris de deures legals. Per altra banda, les valoracions del Defensor del Ciutadà ho són des del punt de vista del dret a una bona administració i el denominat "soft law", és a dir, que van més enllà de les consideracions i interpretacions jurídiques.

Dit això, i des del punt de vista processal, la tramitació dels dos procediments entenem ha estat del tot correcte.

El que crida d'entrada l'atenció és que en dos expedients d'igual inici per infraccions similars, comeses pel mateix vehicle en dies diferents i on es presenten les mateixes al·legacions i proves de descàrrec, finalitzin de forma tan dispar.

No hem de perdre de vista que el vehicle és una ambulància en servei d'emergència que no hauria respectat el color vermell del mateix semàfor i que en ambdós casos el conductor acreditat estar en servei d'emergència activat per la Creu Roja, i identifica el vehicle. Sembla que sobre això no hi ha dubte.

Els dubtes apareixen quan en les dues primers resolucions de cada expedients, es deneguen les al·legacions o justificacions del conductor perquè el vehicle no s'identifica i perquè no es veu si portava les llums d'emergència activades.

A partir d'aquí, en els dos expedients es formula recurs de reposició, identificant el vehicle però en un el recurs s'estima perquè les imatges es consideren confuses respecte del fet de portar o no les llums d'emergències activades i en l'altre no.

No consta si el Servei disposa de les imatges gravades en un format diferent del que se'ns ha traslladat a nosaltres, però en cap de les fotografies que, per definició només capten un moment concret, es veuen cap llum del vehicle i en alguns fotogrames de la successió facilitada les d'emergència estan tapades per una zona fosca.

Tampoc consta si s'ha demanat a l'Agent o responsable informe respecte del fet en concret, si es podia considerar o no que el vehicle portava accionat el sistema d'emergència en cada cas i, perquè en un expedient es considera hi ha confusió o reflexa i en l'altre no, quan en tots dos casos la Creu Roja informa de l'existència de l'emergència, es tracta d'una ambulància i els fets van tenir lloc en horari diürn.

En resum, al tractar-se d'un expedient sancionador on la càrrega de la prova no es pot imputar a l'inculpat i que qualsevol dubte, per lleu que sigui, ha de ser resolt al seu favor,

entenem que interpretar o valorar l'accionament d'uns llums d'emergència només a partir d'uns fotogrames, quan l'emergència en sí mateixa està provada i no s'ha pogut comprovar el fet visualment per l'Agent, per no ser-hi present o per mancances del sistema de captació d'imatges, no respecte al dret a una bona administració.

Per tot això es pel que la queixa del Sr. J.S.D. en relació a l'expedient XXX ha de ser estimada, procedint retrotraure les actuacions per tal d'obtenir i incorporar a l'expedient l'informe corresponent respecte del fet de tenir accionats o no el vehicle ambulància les llums d'emergències en el moment de la infracció, fet que permetria considerar justificada la infracció.

Resolució 20/2019

Registrada la queixa presentada per M.M.C. en relació a la tramitació d'un expedient sancionador per infracció de trànsit i taxa de grua. tramitada pel Servei d'Assessorament, Gestió i Planificació, a qui s'ha sol·licitat la informació corresponent.

Explica el ciutadà que el dia 10 d'abril de 2019 va ser denunciat per estacionar el seu vehicle en zona reservada per a minusvàlids, ja que és titular d'aquest dret i que quan va anar a recollir el vehicle la tarja era a terra, pel que entén que la denúncia és improcedent.

De la documentació rebuda del servei l'expedient s'inicia per denúncia fotogràfica, contra la que el ciutadà presenta les seves al·legacions exculpatòries i que són desestimades.

Cal en primer lloc determinar l'abast de la intervenció del Defensor del Ciutadà, ja que d'acord amb la normativa que li és aplicable, les seves resolucions no són vinculants i no disposen de la possibilitat de modificar el contingut o disposició de cap acte administratiu o resolució, ni suspenen els terminis de presentació de recursos, podent això sí, formular suggeriments o fer recordatoris de deures legals. Per altra banda, les valoracions del Defensor del Ciutadà ho són des del punt de vista del dret a una bona administració i el denominat "soft law" és a dir, que van més enllà de les consideracions i interpretacions jurídiques.

Dit això, i des del punt de vista processal, la tramitació del procediment ha estat correcte.

Igualment, s'ha de tenir en compte que entre les fotografies del vehicle moments abans de ser denunciat i que donen inici tant a l'expedient sancionador com el de la taxa de grua, n'hi ha una de la part davantera del vehicle en la que no es veu cap targeta d'autorització especial.

Aquesta prova fotogràfica és la que serveix de fonament per a la desestimació de les al·legacions, independentment que la tarja pogués haver caigut, ja que en tot cas, aquest moviment, d'haver-se produït, seria prèvia a la denúncia.

Per tot això es pel que, malauradament, la queixa del Sr. M.M.C. no pot ser estimada, procedint a l'arxiu de l'expedient.

Resolució 22/2019

Registrada la queixa presentada per la Sra. H.H. en relació a la tramitació d'un expedient sancionador per infracció de trànsit i taxa de grua, tramitada pel Servei d'Assessorament, Gestió i Planificació, pel que s'ha sol·licitat la informació corresponent.

Explica la ciutadana que el dia 22 de novembre de 2018 va ser denunciada per estacionar incorrectament el seu vehicle, amb intervenció de la grua, que ella va fer un pagament l'endemà i més endavant va rebre un altre pagament sembla ser de la sanció, sense poder pagar-la amb reducció.

De la documentació rebuda del servei l'expedient s'inicia per denúncia fotogràfica, comunicant-se la denúncia al titular del vehicle. En aquesta notificació s'adjuntava l'imprès pel pagament bonificat i s'advertia de la possibilitat de designar el conductor infractor, notificació que fou acceptada expressament pel Sr. D.J.

Consta igualment a l'expedient que el 28 de febrer de 2019 es van desestimar les al·legacions presentades per la promotora, aclarint que el pagament de 26 de novembre corresponia a la taxa d'enganxament de la grua i no pas a la sanció i, també que el 21 de maig de 2019 es va dictar resolució desestimant les segones al·legacions de la promotora, tramitades com a recurs de reposició, rebutjant concedir un nou termini de pagament amb bonificació.

Cal en primer lloc determinar l'abast de la intervenció del Defensor del Ciutadà, ja que d'acord amb la normativa que li és aplicable, les seves resolucions no són vinculants i no disposen de la possibilitat de modificar el contingut o disposició de cap acte administratiu o resolució, ni suspenen els terminis de presentació de recursos, podent això sí, formular suggeriments o fer recordatoris de deures legals. Per altra banda, les valoracions del Defensor del Ciutadà ho són des del punt de vista del dret a una bona administració i el denominat "soft law" és a dir, que van més enllà de les consideracions i interpretacions jurídiques.

Dit això, i des del punt de vista processal, la tramitació del procediment ha estat correcte.

Segurament, el desconeixement de la tramitació per part del titular del vehicle i la promotora de la queixa, va portar a no prendre en consideració la notificació de la denúncia feta correctament, i amb la que s'obria el termini de pagament bonificat. Una vegada transcorregut aquest, la normativa no permet reobrir-lo.

Per tot això és pel que, malauradament, la queixa de la Sra. H.H., no pot ser estimada, procedint a l'arxiu de l'expedient.

Expedient 25/2019 - Resolució

Registrada la queixa presentada per M.C.R. en relació a la tramitació d'un expedient sancionador per infracció de trànsit, tramitada pel Servei d'Assessorament i Gestió, a qui s'ha sol·licitat la informació corresponent.

Explica el ciutadà que va ser denunciat per un canvi de carril incorrecte provocant un accident de circulació, considerant que l'Agent no va actuar amb objectivitat i imparcialitat.

De la documentació rebuda del Servei, l'expedient s'inicia per denúncia d'Agent per fer una maniobra de canvi de carril, interrompent el pas o sense respectar la preferència del vehicle que ocupa el carril on accedia. Aquesta denúncia es notifica a l'interessat i, l'afectat formula al·legacions, en essència, negant la maniobra infractora, que són desestimades mantenint-se la sanció i, posteriorment es confirma la sanció al desestimar-se el recurs de reposició.

Consta en l'expedient informe de l'Agent en el que explica la maniobra infractora i es manté en la denúncia.

Cal en primer lloc determinar l'abast de la intervenció del Defensor del Ciutadà, ja que d'acord amb la normativa que li és aplicable, les seves resolucions no són vinculants i no disposen de la possibilitat de modificar el contingut o disposició de cap acte administratiu o resolució, ni suspenen els terminis de presentació de recursos, podent això sí, formular suggeriments o fer recordatoris de deures legals. Per altra banda, les valoracions del Defensor del Ciutadà ho són des del punt de vista del dret a una bona administració i el denominat "soft law", és a dir, que van més enllà de les consideracions i interpretacions jurídiques.

Dit això, primerament i des del punt de vista processal, la tramitació del procediment entenem ha estat del tot correcte.

22

La qüestió és com resoldre la contradicció existent entre la versió dels fets que manté el ciutadà i la de l'Agent denunciant, però aquesta contradicció només pot ser resolta en el sentit de respectar la presumpció de veracitat que la Llei atorga als agents de l'autoritat i, en aquest cas, havent demanat i obtingut l'instructor l'informe de l'Agent, entenem que s'ha complert les exigències del dret a una bona administració.

Per això es pel que la queixa del Sr. M.C.R. no pot ser estimada, procedint a l'arxiu de l'expedient.

Expedient 27/2019 - Resolució

Registrada la queixa presentada per M.S.A. en relació a la tramitació d'un expedient sancionador per infracció de trànsit, tramitada pel Servei d'Assessorament i Gestió, a qui s'ha sol·licitat la informació corresponent.

Explica la ciutadana que el seu vehicle va ser denunciat per estar estacionat en zona senyalitzada per a l'ús exclusiu de minusvàlids, però que disposa de la corresponent autorització.

De la documentació rebuda del Servei, l'expedient s'inicia per denúncia fotogràfica de la infracció, en la que l'Agent fa constar que no s'observa la targeta. Aquesta denúncia es notifica a la interessada i, l'afectada formula al·legacions, en essència, negant la maniobra infractora i aportant la targeta d'autorització de la que es titular, sent desestimades per la manifestació de l'Agent de que no estava en lloc visible.

Cal en primer lloc determinar l'abast de la intervenció del Defensor del Ciutadà, ja que d'acord amb la normativa que li és aplicable, les seves resolucions no són vinculants i no disposen de la possibilitat de modificar el contingut o disposició de cap acte administratiu o resolució, ni suspenen els terminis de presentació de recursos, podent això sí, formular suggeriments o fer recordatoris de deures legals. Per altra banda, les valoracions del Defensor del Ciutadà ho són des del punt de vista del dret a una bona administració i el denominat “soft law”, és a dir, que van més enllà de les consideracions i interpretacions jurídiques.

Dit això, primerament i des del punt de vista processal, la tramitació del procediment entenem ha estat del tot correcte.

La qüestió és com resoldre la contradicció existent entre la versió dels fets que manté la ciutadana ja que afirma que la targeta estava ben col·locada i la de l'Agent denunciant, que afirma que no s'observava, però aquesta contradicció només pot ser resolta en el sentit de respectar la presumpció de veracitat que la Llei atorga als agents de l'autoritat.

En aquest cas, no consta ni que s'hagi demanat a l'Agent informe ampliadori ni aquest va prendre cap fotografia de la part davantera del vehicle on no hi hauria la targeta, pel que recomanem al Servei doni les instruccions oportunes al respecte.

Tot i així, la queixa de la Sra. M.S.A. no pot ser estimada a l'haver-se aplicat la presumpció de veracitat d'un agent de l'autoritat dins dels paràmetres que permet la Llei, motiu pel que procedim a l'arxiu de l'expedient.

Expedient 28/2019 - Resolució

23

Registrada la queixa presentada per P.Z.G. en relació a la tramitació d'un expedient sancionador per infracció de trànsit, tramitada pel Servei d'Assessorament, Gestió i Planificació, a qui s'ha sol·licitat la informació corresponent.

Explica la ciutadana que el seu vehicle va ser denunciat per no respectar el color vermell d'un semàfor i ella ho nega.

De la documentació rebuda del Servei l'expedient s'inicia per denúncia fotogràfica de la infracció. Aquesta denúncia es notifica a la interessada i, l'afectada formula al·legacions, en essència, negant la maniobra infractora i apuntant la possibilitat de que canviés a vermell mentre passava.

Cal en primer lloc determinar l'abast de la intervenció del Defensor del Ciutadà, ja que d'acord amb la normativa que li és aplicable, les seves resolucions no són vinculants i no disposen de la possibilitat de modificar el contingut o disposició de cap acte administratiu o resolució, ni suspenen els terminis de presentació de recursos, podent això sí, formular suggeriments o fer recordatoris de deures legals. Per altra banda, les valoracions del Defensor del Ciutadà ho són des del punt de vista del dret a una bona administració i el denominat “soft law”, és a dir, que van més enllà de les consideracions i interpretacions jurídiques.

Dit això, primerament i des del punt de vista processal, la tramitació del procediment entenem ha estat del tot correcte.

En la successió de fotografies que consten unides a l'expedient es veu clarament com abans d'arribar al semàfor el vehicle, aquell està en fase vermella i continua en la mateixa fase mentre passa el cotxe i també quan ja ha passat.

Per això, la queixa de la Sra. P.Z.G. no pot ser estimada, motiu pel que procedim a l'arxiu de l'expedient.

Expedient 30/2019 - Resolució

Registrada la queixa presentada per J.M.R.R. en relació a la tramitació d'un expedient sancionador per infracció de trànsit, tramitada pel Servei d'Assessorament i Gestió, a qui s'ha sol·licitat la informació corresponent.

Explica el ciutadà que el seu vehicle va ser denunciat per estar estacionat en zona de càrrega i descàrrega, però que tenia degudament col·locat el disc horari.

De la documentació rebuda del servei l'expedient s'inicia per denúncia fotogràfica de la infracció, feta a través de vehicle amb càmera. Aquesta denúncia es notifica a l'interessat i, l'afectat formula al·legacions, en essència, negant la infracció i manifestant que hi havia disc horari, sent desestimades.

Cal en primer lloc determinar l'abast de la intervenció del Defensor del Ciutadà, ja que d'acord amb la normativa que li és aplicable, les seves resolucions no són vinculants i no disposen de la possibilitat de modificar el contingut o disposició de cap acte administratiu o resolució, ni suspenen els terminis de presentació de recursos, podent això sí, formular suggeriments o fer recordatoris de deures legals. Per altra banda, les valoracions del Defensor del Ciutadà ho són des del punt de vista del dret a una bona administració i el denominat "soft law", és a dir, que van més enllà de les consideracions i interpretacions jurídiques.

Dit això, primerament i des del punt de vista processal, la tramitació del procediment entenem no ha estat del tot correcte, doncs davant les al·legacions del ciutadà, justificant la infracció per disposar de disc horari, no s'ha demanat cap informe a l'Agent, ni consta cap observació seva a la denúncia, recollint la resolució sancionadora que "de la denúncia de l'Agent es desprèn que el temps s'hauria accedit", però no consta perquè s'arriba a aquesta conclusió, doncs no s'ha incorporat cap manifestació de l'Agent on expliqui si va baixar del vehicle, llegir el disc horari o si aquest no hi era, per exemple.

Per tant, la queixa del Sr. J.M.R.R. ha de ser estimada recomanant al Servei que procedeixi a la revisió de l'expedient i demani l'informe corresponent a l'Agent respecte l'existència o no de disc horari i si el temps havia estat excedit, en el seu cas.

Expedient 31/2019 - Resolució

Registrada la queixa presentada per A.C.A. en relació a les molèsties i dificultats de convivència provinents dels ocupants d'un habitatge de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya, on resideixen diverses persones, amb seguiment per part del Servei de Benestar Social.

Explica la ciutadana de l'existència continuada en el temps de molèsties i problemes de convivència entre els ocupants de l'habitatge i els veïns i veïnes, especialment amb ella que viu a sota i suporta molèsties derivades del veïnatge que tenen incidència en la seva vida quotidiana i la de la seva família, amb nens petits.

En la documentació rebuda del Servei es confirma l'existència de les molèsties i s'informa de les successives intervencions i actuacions portades a terme, fins i tot amb implicació del Servei de Mediació Ciutadana, sense que es pugui informar amb més profunditat per les obligacions derivades de la normativa de protecció de dades.

Cal en primer lloc determinar l'abast de la intervenció del Defensor del Ciutadà, ja que d'acord amb la normativa que li és aplicable, les seves resolucions no són vinculants i no disposen de la possibilitat de modificar el contingut o disposició de cap acte administratiu o resolució, ni suspenen els terminis de presentació de recursos, podent això sí, formular suggeriments o fer recordatoris de deures legals. Per altra banda, les valoracions del Defensor del Ciutadà ho són des del punt de vista del dret a una bona administració i el denominat "soft law", és a dir, que van més enllà de les consideracions i interpretacions jurídiques.

Dit això, i des del punt de vista processal, el Servei de Benestar Social ha donat resposta a les demandes de la Sra. A.C.A., fent diverses intervencions al llarg del temps però en realitat, les molèsties perduren i continuen i, sense que la solució definitiva sembli fàcil, és evident que la família de la promotora de la queixa és un subjecte passiu en aquesta problemàtica, doncs es veu obligada a suportar molèsties i problemes de convivència, sense poder fer-ne res, motiu pel que correspon als serveis públics, cercar coordinadament la solució definitiva.

25

Així es reconeix en la informació rebuda del servei, doncs fins i tot la mediació realitzada no ha aconseguit corregir els problemes existents, segurament, per tractar-se d'un cas d'especial complexitat social.

Sigui com sigui, entenem des del Defensor del Ciutadà que no es pot obligar a la família de la Sra. A.C.A., recordem amb nens petits, a suportar les molèsties derivades d'una convivència difícil, per especials que puguin ser les circumstàncies de les persones implicades o causants, i per la senzilla raó de que no se'ls pot exigir aquesta càrrega.

Des d'aquest punt de vista doncs, la queixa de la Sra. A.C.A. ha de ser estimada, suggerint a la Unitat de Complexitat del Departament de Benestar Social a cercar urgentment una solució definitiva que permeti, tant el correcte seguiment i desenvolupament de les persones afectades, com la convivència pacífica i respectuosa amb els seus veïns i veïnes, respectant els drets d'aquests i especialment els de la família de la Sra. A.C.A., com a principals perjudicats.

Expedient 32/2019 - Resolució

Registrada la queixa presentada per R.F.S. en relació a les molèsties generades pel servei de recollida de brossa a prop del seu domicili situat en zona de casc antic, s'ha demanat la informació corresponent, manifestant el servei que des de que es va parlar amb el ciutadà i decidir canvi d'horari de recollida de la majoria de fraccions no s'han

produït més queixes, pel que entenem que aquesta ha deixat de tenir sentit i es procedeix l'arxiu de l'expedient.

Expedient 34/2019 - Resolució

Registrada la queixa presentada per M.M.B. en relació a la tramitació de dos expedients sancionadors per infracció de trànsit, tramitades pel Servei d'Assessorament i Gestió, a qui s'ha sol·licitat la informació corresponent.

Explica la ciutadana que va ser denunciada dues vegades el mateix dia per aturar-se a la parada de bus de l'estació Renfe, negant els fets.

De la documentació rebuda del Servei resulta que els dos expedients s'inicien per denúncia fotogràfica i, una vegada notificada a la interessada, aquesta formula al·legacions justificant que es tractava d'una aturada, no estacionament, ser no resident, que plovia i que l'aturada va ser per permetre baixar i pujar al vehicle a la seva germana, invident, sent rebutjades i imposades les respectives sancions.

Cal en primer lloc determinar l'abast de la intervenció del Defensor del Ciutadà, ja que d'acord amb la normativa que li és aplicable, les seves resolucions no són vinculants i no disposen de la possibilitat de modificar el contingut o disposició de cap acte administratiu o resolució, ni suspenen els terminis de presentació de recursos, podent això sí, formular suggeriments o fer recordatoris de deures legals. Per altra banda, les valoracions del Defensor del Ciutadà ho són des del punt de vista del dret a una bona administració i el denominat "soft law", és a dir, que van més enllà de les consideracions i interpretacions jurídiques.

Dit això, i des del punt de vista processal, la tramitació dels procediments entenem ha estat del tot correcte, i s'ha demanat informe al Servei de mobilitat.

Tot i que es pot entendre que en les circumstàncies descrites per la promotora no s'adonés de la senyalització, el cert és que tant la vertical com l'horitzontal adverteixen de l'existència al lloc d'una parada de bus, existint uns metres més endavant una zona de càrrega i descàrrega, apta per l'aturada dels vehicles que porten o recullen viatgers a l'estació.

Per tot això és pel que la queixa de la Sra. M.B. no pot ser estimada, procedint a l'arxiu de l'expedient.

Expedient 36/2019 - Resolució

Registrada la queixa presentada per M.V.N. en relació a la tramitació d'un expedient sancionador per infracció en matèria de la Llei 13/2014, tramitada pel Servei d'Assessorament i Gestió, a qui s'ha sol·licitat la informació corresponent.

Explica la ciutadana que va ser denunciada per no disposar d'autorització per estacionar en zona reservada per a minusvàlids i que no ha rebut la primera notificació, perdent el dret de pagament amb bonificació.

De la documentació rebuda del Servei resulta que l'expedient s'inicia per acta policial. La denúncia s'intenta notificar a la interessada, pel servei estatal de correus en el seu domicili, en dues ocasions en dates diferents, resultant absent, motiu pel que es deixa avís a la bústia restant a la seva disposició a l'oficina fins a caducar, passant-se a publicar l'edicte en el B.O.P. de 29 d'agost de 2019. Formulats recursos de reposició contra la resolució sancionadora, es desestimats expressament.

Cal en primer lloc determinar l'abast de la intervenció del Defensor del Ciutadà, ja que d'acord amb la normativa que li és aplicable, les seves resolucions no són vinculants i no disposen de la possibilitat de modificar el contingut o disposició de cap acte administratiu o resolució, ni suspensen els terminis de presentació de recursos, podent això sí, formular suggeriments o fer recordatoris de deures legals. Per altra banda, les valoracions del Defensor del Ciutadà ho són des del punt de vista del dret a una bona administració i el denominat "soft law", és a dir, que van més enllà de les consideracions i interpretacions jurídiques.

Dit això, i des del punt de vista processal, la tramitació del procediment entenem ha estat del tot correcte, perquè la notificació de la denúncia, on s'ofereix a la ciutadana el pagament amb bonificació, es va intentar en dues ocasions, amb la necessària separació de temps, i al resultar absent la destinatària, el certificat va restar a la seva disposició fins a caducar, moment en el es retorna a l'emissor i es procedeix a la notificació edicte, operativa aquesta que s'ajusta escrupolosament a la normativa vigent.

Per tot això es pel que la queixa de la Sra. V.N. no pot ser estimada, procedint-se a l'arxiu de l'expedient.

Expedient 37/2019 - Resolució

Registrada la queixa presentada per M.C.G. en relació a la tramitació d'un expedient sancionador per infracció de trànsit, tramitada pel Servei d'Assessorament i Gestió, a qui s'ha sol·licitat la informació corresponent.

Explica el ciutadà que el seu vehicle va ser denunciat per estar estacionat en zona d'estacionament limitat, però que disposava de la corresponent autorització (targeta d'aparcament per a persones amb disminució).

De la documentació rebuda del Servei l'expedient s'inicia per denúncia fotogràfica de la infracció, en la que l'Agent fa constar que no s'observa rellotge horari. Aquesta denúncia es notifica a l'interessat i, l'afectat formula al·legacions, en essència, negant la infracció i aportant la targeta de minusvàlid de la que és titular, sent desestimades per la manifestació de l'Agent al cursar la denúncia.

Cal en primer lloc determinar l'abast de la intervenció del Defensor del Ciutadà, ja que d'acord amb la normativa que li és aplicable, les seves resolucions no són vinculants i no disposen de la possibilitat de modificar el contingut o disposició de cap acte administratiu o resolució, ni suspensen els terminis de presentació de recursos, podent això sí, formular suggeriments o fer recordatoris de deures legals. Per altra banda, les valoracions del Defensor del Ciutadà ho són des del punt de vista del dret a una bona

administració i el denominat “soft law”, és a dir, que van més enllà de les consideracions i interpretacions jurídiques.

Dit això, primerament i des del punt de vista processal, la tramitació del procediment entenem ha estat del tot correcte.

La qüestió és com resoldre la contradicció existent entre la versió dels fets que manté el ciutadà ja que afirma que la targeta d'aparcament per a persones amb disminució estava ben col·locada i la de la resolució que afirma que l'Agent denunciant, va fer constar que no hi havia en lloc visible cap targeta que autoritzés l'estacionament.

En primer lloc, el que crida l'atenció és que la resolució digui que l'Agent denunciant va fer constar que no hi havia en lloc visible cap targeta que autoritzés l'estacionament, quan el que consta en l'apartat observacions de la denúncia és literalment: no mostra rellotge.

A més a més, no consta que s'hagi demanat al propi Agent informe ampliadori, ni aquest va prendre cap fotografia de la part davantera del vehicle on no hi hauria la targeta, o rellotge, absències que entenem no son justificables, des del punt de vista d'una bona administració.

Per això, la queixa del Sr. M.C.G. ha de ser estimada, per tal de que el Servei procedeixi a la revisió de l'expedient, sol·liciti el corresponent informe a l'Agent i replantegi la imposició de la sanció acordada.

Expedient 38/2019 - Resolució

28

Registrada la queixa presentada per el Sr. J.G.G. en relació a la denegació de l'exempció/bonificació de l'IBI i de la taxa de brossa domiciliària, per estar inscrit al SOC però no com a demandant de feina, s'ha demanat la informació al Servei corresponent, el qual informa que atesa la nova documentació presentada per l'interessat, la seva sol·licitud ha estat finalment acceptada, concedint-li la bonificació sol·licitada, motiu per el que es considera que la queixa ja no té sentit i es procedeix a l'arxiu de l'expedient.

Expedient 39/2019 - Resolució

Registrada la queixa presentada per el Sr. F.J.H.T. en relació a la denegació de l'exempció/bonificació de l'IBI i de la taxa de brossa domiciliària, per estar inscrit al SOC però no com a demandant de feina, s'ha demanat la informació al Servei corresponent, el qual informa que atesa la nova documentació presentada per l'interessat, la seva sol·licitud ha estat finalment acceptada, concedint-li la bonificació sol·licitada, motiu per el que es considera que la queixa ja no té sentit i es procedeix a l'arxiu de l'expedient.

Expedient 40/2019 - Resolució

Registrada la queixa presentada per M.C.F.S. en relació a les molèsties derivades dels contenidors prop de l'edifici ubicat al carrer XXX, s'ha sol·licitat informació al Servei afectat, manifestant-se que a partir de la queixa de la ciutadana i altres similars, es va decidir el trasllat dels contenidors a una altra ubicació, motiu per el que entenem que la queixa deixa de tenir sentit i es procedeix a l'arxiu de l'expedient.

4. EXTRACTE DE RESOLUCIONS PER SERVEIS

Assessorament i Gestió Qub

18 queixes admeses – 17 resolucions

Expedient 4/19

Registrada la queixa presentada per la M.LL.B. en relació a la tramitació d'un expedient sancionador per infracció de trànsit i taxa de grua.

Extracte resolució - DESESTIMADA

Potser hagués estat convenient que el Servei hagués demanat a l'Agent denunciant un informe sobre la seva actuació el dia de la sanció, per conèixer-ne les circumstàncies concretes, però en tot cas, la manca de denúncia o sanció d'altres vehicles en la mateixa situació infractora, si fos el cas, no donaria dret a demanar l'anul·lació de la pròpia per aquest motiu, sinó, al contrari, generaria l'obligació de l'administració de sancionar a la resta d'infractors i d'infractores, per tal de respectar el principi d'igualtat.

Per tot això és pel que, malauradament, la queixa de la Sra. M.LL.B. no pot ser estimada, al referir-se l'expedient sancionador a un fet infractor concret i determinat, infracció d'altra banda acceptada per la pròpia interessada, procedint a l'arxiu de l'expedient.

Expedient 12/19

Registrada la queixa presentada per O.B.B. en relació a la tramitació d'un expedient sancionador per infracció de trànsit.

Extracte resolució- ESTIMADA AMB RECOMANACIÓ

Des del punt de vista processal, la tramitació del procediment ha estat correcte, no només pel que fa al temps, sinó que també les notificacions s'han portat a terme en la forma prevista per la normativa.

Respecte de fons però, ni l'informe de l'Agent ni, seguidament, la resolució dictada són congruents amb les al·legacions presentades pel ciutadà, ja que aquest no nega la maniobra, sinó que la justifica per la necessitat de posar en coneixement de l'Agent una situació de bloqueig que no es podia comunicar d'altra forma i per la manca d'advertència o notificació al moment.

Sobre aquests dos aspectes no diu res de res l'informe de l'Agent i, entenem que es rellevant, no només perquè es el motiu o justificació de les al·legacions, sinó perquè segons les seves manifestacions, l'instructor podria, o no, considerar justificada la infracció. Tampoc diu res respecte del fet invocat pel ciutadà de que tot i estar present en el moment, l'Agent no li va dir res de cap denúncia ni li va comunicar aquesta, com estableix la normativa.

Aquestes mancances les arrossega la resolució per la que es desestimen les al·legacions, ja que el seu text es limita a reproduir-les i aplica la presumpció de veracitat dels agents de l'autoritat de forma directe sense raonament. No hi ha contradicció entre el que afirma el ciutadà i el que informa l'Agent, per la senzilla raó de que aquest en el seu informe no fa cap esment sobre si era certa o no a la situació de bloqueig de la que

se l'avisava, quines eren les circumstàncies concretes del moment, si va denunciar o no al vehicle que la provocava ni de perquè no va comunicar en aquell moment a l'interessat aquí que era denunciat per estacionar sobre la vorera, encara que formalitzes el tràmit mes tard.

Aquestes circumstàncies entenem vulneren el dret a una bona administració del ciutadà interessat, a l'haver-se resolt les seves al·legacions de forma incongruent i inconnexa.

Per tot això és pel que, s'estima la queixa presentada per O.B.B. i es RECOMANA al Servei d'Assessorament, Gestió i Planificació demani a l'Agent afectat un informe extens i detallat de les circumstàncies que van envoltar la denúncia per poder valorar, degudament les al·legacions i justificacions plantejades pel ciutadà i, en el seu cas, estimar-les o rebutjar-les de forma raonada, congruent, proporcionada i connexa amb el seu contingut.

Expedient 15/19

Registrada la queixa presentada per la Sra. S.M.G. en relació a la tramitació de dos expedients sancionador per infracció de trànsit i manca d'identificació del conductor.

Extracte resolució - ESTIMADA AMB RECOMANACIÓ

Des del punt de vista processal, la tramitació del procediment entenem no ha estat del tot correcte, perquè la notificació de la primera denúncia, on es requeria la designa del conductor infractor i quin incompliment dóna lloc al segon expedient, no s'ha fet correctament.

En efecte, el primer intent es porta a terme el 24 de maig de 2018 a les 12:49 hores i el següent 28 de maig a les 19:12 es retorna per desconegut.

30

Bé, desconeguda la destinatària és evident que no es possible, perquè el propi servei porta a terme els dos intents posteriors de notificació en el segon expedient, que sí son rebuts per la destinatària i que no consta hagi canviat d'adreça, doncs en tot els procés és el mateix a l'igual que el que consta en les al·legacions.

La finalitat de tota notificació és que sigui rebuda pel seu destinatari, considerant-se l'edecte el darrer recurs. El gestor de la notificació i l'administració ha de fer tot el possible per a què arribi al seu destí i, en aquest cas, és clar que no va ser així, doncs amb un simple nou intent, deixant un avís a la bústia o, fins i tot, consultant el padró, s'hagués comprovat que el domicili no ha canviat.

Aquest defecte que pot semblar sense rellevància, ha comportat que la ciutadana, com a titular minusvàlida, no rebés el requeriment i no hagi pogut designar el conductor, sent denunciada per una infracció més greu que la inicial i amb un import econòmic molt superior, és a dir, l'error ha tingut efectes i ha vulnerat drets, quan no hauria d'haver-ne produït cap.

Per tot això es pel que la queixa de la Sra. S.M.G. ha de ser estimada, procedint retrotreure les actuacions fins el moment de la notificació de la denúncia inicial, donant oportunitat a l'afectada perquè pugui donar compliment al requeriment de data 4 de maig de 2018 de designa de conductor.

Expedient 17/19

Registrada la queixa presentada per E.M.F. en relació a la tramitació d'un expedient sancionador per infracció de l'ordenança de civisme.

Extracte resolució - DESESTIMADA

Dit això, i des del punt de vista processal, la tramitació del procediment entenem ha estat del tot correcte, constant certificats els preceptius intents de notificació abans de procedir a la publicació de l'edicte.

Per tot això es pel que la queixa de la Sra. M.F. ha de ser desestimada, procedint-se a l'arxiu de l'expedient.

Expedient 19/19

Registrada la queixa presentada per J.S.D. en relació a la tramitació de dos expedients sancionadors per infracció de trànsit.

Extracte resolució - ESTIMADA AMB RECOMANACIÓ

Al tractar-se d'un expedient sancionador on la càrrega de la prova no es pot imputar a l'inculpat i que qualsevol dubte, per lleu que sigui, ha de ser resolt al seu favor, entenem que interpretar o valorar l'accionament d'uns llums d'emergència només a partir d'uns fotogrames, quan l'emergència en sí mateixa està provada i no s'ha pogut comprovar el fet visualment per l'Agent, per no ser-hi present o per mancances del sistema de captació d'imatges, no respecte al dret a una bona administració.

Per tot això es pel que la queixa del Sr. J.S.D. en relació a l'expedient XXX ha de ser estimada, procedint retrotraure les actuacions per tal d'obtenir i incorporar a l'expedient l'informe corresponent respecte del fet de tenir accionats o no el vehicle ambulància les llums d'emergències en el moment de la infracció, fet que permetria considerar justificada la infracció.

31

Expedient 20/19

Registrada la queixa presentada per M.M.C. en relació a la tramitació d'un expedient sancionador per infracció de trànsit i taxa de grua.

Extracte resolució - DESESTIMADA

Des del punt de vista processal, la tramitació del procediment ha estat correcte. Igualment, s'ha de tenir en compte que entre les fotografies del vehicle moments abans de ser denunciat i que donen inici tant a l'expedient sancionador com el de la taxa de grua, n'hi ha una de la part davantera del vehicle en la que no es veu cap targeta d'autorització especial.

Aquesta prova fotogràfica és la que serveix de fonament per a la desestimació de les al·legacions, independentment que la tarja pogués haver caigut, ja que en tot cas, aquest moviment, d'haver-se produït, seria prèvia a la denúncia.

Per tot això es pel que, malauradament, la queixa del Sr. M.M.C. no pot ser estimada, procedint a l'arxiu de l'expedient.

Expedient 22/19

Registrada la queixa presentada per la Sra. H.H. en relació a la tramitació d'un expedient sancionador per infracció de trànsit i taxa de grua.

Extracte resolució - DESESTIMADA

Des del punt de vista processal, la tramitació del procediment ha estat correcte. Segurament, el desconeixement de la tramitació per part del titular del vehicle i la promotora de la queixa, va portar a no prendre en consideració la notificació de la denúncia feta correctament, i amb la que s'obria el termini de pagament bonificat. Una vegada transcorregut aquest, la normativa no permet reobrir-lo.

Per tot això és pel que, malauradament, la queixa de la Sra. H.H., no pot ser estimada, procedint a l'arxiu de l'expedient.

Expedient 25/19

Registrada la queixa presentada per M.C.R. en relació a la tramitació d'un expedient sancionador per infracció de trànsit.

Extracte resolució - DESESTIMADA

Des del punt de vista processal, la tramitació del procediment entenem ha estat del tot correcte.

La qüestió és com resoldre la contradicció existent entre la versió dels fets que manté el ciutadà i la de l'Agent denunciant, però aquesta contradicció només pot ser resolta en el sentit de respectar la presumpció de veracitat que la Llei atorga als agents de l'autoritat i, en aquest cas, havent demanat i obtingut l'instructor l'informe de l'Agent, entenem que s'ha complert les exigències del dret a una bona administració.

Per això es pel que la queixa del Sr. M.C.R. no pot ser estimada, procedint a l'arxiu de l'expedient.

Expedient 27/19

Registrada la queixa presentada per M.S.A. en relació a la tramitació d'un expedient sancionador per infracció de trànsit.

Extracte resolució - DESESTIMADA

Des del punt de vista processal, la tramitació del procediment entenem ha estat del tot correcte. La qüestió és com resoldre la contradicció existent entre la versió dels fets que manté la ciutadana ja que afirma que la targeta estava ben col·locada i la de l'Agent denunciant, que afirma que no s'observava, però aquesta contradicció només pot ser resolta en el sentit de respectar la presumpció de veracitat que la Llei atorga als agents de l'autoritat.

En aquest cas, no consta ni que s'hagi demanat a l'Agent informe ampliadori ni aquest va prendre cap fotografia de la part davantera del vehicle on no hi hauria la targeta, pel que recomanem al Servei doni les instruccions oportunes al respecte.

Tot i així, la queixa de la Sra. M.S.A. no pot ser estimada a l'haver-se aplicat la presumpció de veracitat d'un agent de l'autoritat dins dels paràmetres que permet la Llei, motiu pel que procedim a l'arxiu de l'expedient.

Expedient 28/19

Registrada la queixa presentada per P.Z.G. en relació a la tramitació d'un expedient sancionador per infracció de trànsit.

Extracte resolució - DESESTIMADA

Des del punt de vista processal, la tramitació del procediment entenem ha estat del tot correcte. En la successió de fotografies que consten unides a l'expedient es veu clarament com abans d'arribar al semàfor el vehicle, aquell està en fase vermella i continua en la mateixa fase mentre passa el cotxe i també quan ja ha passat.

Per això, la queixa de la Sra. P.Z.G. no pot ser estimada, motiu pel que procedim a l'arxiu de l'expedient.

Expedient 30/19

Registrada la queixa presentada per J.M.R.R. en relació a la tramitació d'un expedient sancionador per infracció de trànsit.

Extracte resolució - ESTIMADA AMB RECOMANACIÓ

Primerament i des del punt de vista processal, la tramitació del procediment entenem no ha estat del tot correcte, doncs davant les alegacions del ciutadà, justificant la infracció per disposar de disc horari, no s'ha demanat cap informe a l'Agent, ni consta cap observació seva a la denúncia, recollint la resolució sancionadora que "de la denúncia de l'Agent es desprèn que el temps s'hauria accedit", però no consta perquè s'arriba a aquesta conclusió, doncs no s'ha incorporat cap manifestació de l'Agent on expliqui si va baixar del vehicle, llegir el disc horari o si aquest no hi era, per exemple.

Per tant, la queixa del Sr. J.M.R.R. ha de ser estimada recomanant al Servei que procedeixi a la revisió de l'expedient i demani l'informe corresponent a l'Agent respecte l'existència o no de disc horari i si el temps havia estat excedit, en el seu cas..

Expedient 34/19

Registrada la queixa presentada per M.M.B. en relació a la tramitació de dos expedients sancionadors per infracció de trànsit.

Extracte resolució - DESESTIMADA

Des del punt de vista processal, la tramitació dels procediments entenem ha estat del tot correcte, i s'ha demanat informe al Servei de mobilitat.

Tot i que es pot entendre que en les circumstàncies descrites per la promotora no s'adonés de la senyalització, el cert és que tant la vertical com l'horitzontal adverteixen de l'existència al lloc d'una parada de bus, existint uns metres més endavant una zona de càrrega i descàrrega, apta per l'aturada dels vehicles que porten o recullen viatgers a l'estació.

Per tot això és pel que la queixa de la Sra. M.B. no pot ser estimada, procedint a l'arxiu de l'expedient.

Expedient 36/19

Registrada la queixa presentada per M.V.N. en relació a la tramitació d'un expedient sancionador per infracció en matèria de la Llei 13/2014.

Extracte resolució - DESESTIMADA

Des del punt de vista processal, la tramitació del procediment entenem ha estat del tot correcte, perquè la notificació de la denúncia, on s'ofereix a la ciutadana el pagament amb bonificació, es va intentar en dues ocasions, amb la necessària separació de temps, i al resultar absent la destinatària, el certificat va restar a la seva disposició fins a caducar, moment en el es retorna a l'emissor i es procedeix a la notificació edictal, operativa aquesta que s'ajusta escrupolosament a la normativa vigent.

Per tot això es pel que la queixa de la Sra. V.N. no pot ser estimada, procedint-se a l'arxiu de l'expedient.

Expedient 37/19

Registrada la queixa presentada per M.C.G. en relació a la tramitació d'un expedient sancionador per infracció de trànsit.

Extracte resolució - ESTIMADA AMB RECOMANACIÓ

Des del punt de vista processal, la tramitació del procediment entenem ha estat del tot correcte.

La qüestió és com resoldre la contradicció existent entre la versió dels fets que manté el ciutadà ja que afirma que la targeta d'aparcament per a persones amb disminució estava ben col·locada i la de la resolució que afirma que l'Agent denunciant, va fer constar que no hi havia en lloc visible cap targeta que autoritzés l'estacionament.

En primer lloc, el que crida l'atenció és que la resolució digui que l'Agent denunciant va fer constar que no hi havia en lloc visible cap targeta que autoritzés l'estacionament, quan el que consta en l'apartat observacions de la denúncia és literalment: no mostra rellotge.

A més a més, no consta que s'hagi demanat al propi Agent informe ampliadori, ni aquest va prendre cap fotografia de la part davantera del vehicle on no hi hauria la targeta, o rellotge, absències que entenem no son justificables, des del punt de vista d'una bona administració.

Per això, la queixa del Sr. M.C.G. ha de ser estimada, per tal de que el Servei procedeixi a la revisió de l'expedient, sol·liciti el corresponent informe a l'Agent i replantegi la imposició de la sanció acordada.

BENESTAR SOCIAL

3 queixes admeses – 2 resolucions

Expedient 6/19

Registrada la queixa presentada per S.V.B. en relació a la manca d'atenció rebuda pel Servei de Benestar Social en relació a un ajut que necessita urgentment, donada la seva situació familiar.

Extracte resolució - ARXIU

S'ha sol·licitat la informació a el Servei afectat, informant que l'interessat va ser atès deguda i ràpidament, informant dels ajuts als que podia tenir accés i demanant-li la documentació corresponent, fent seguiment del cas, en el transcurs del qual el ciutadà va manifestar que no volia tramitar cap ajuda, al menys de moment, motiu pel qual considerem que no hi ha justificació per mantenir la queixa i es procedeix a l'arxiu de l'expedient

Expedient 31/19

Registrada la queixa presentada per A.C.A. en relació a les molèsties i dificultats de convivència provinents dels ocupants d'un habitatge de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya, on resideixen diverses persones, amb seguiment per part del Servei de Benestar Social.

Extracte resolució - ESTIMADA AMB RECOMANACIO

Des del punt de vista processal, el Servei de Benestar Social ha donat resposta a les demandes de la Sra. A.C.A., fent diverses intervencions al llarg del temps però en realitat, les molèsties perduren i continuen i, sense que la solució definitiva sembli fàcil, és evident que la família de la promotora de la queixa és un subjecte passiu en aquesta problemàtica, doncs es veu obligada a suportar molèsties i problemes de convivència, sense poder fer-ne res, motiu pel que correspon als serveis públics, cercar coordinadament la solució definitiva.

Així es reconeix en la informació rebuda del servei, doncs fins i tot la mediació realitzada no ha aconseguit corregir els problemes existents, segurament, per tractar-se d'un cas d'especial complexitat social.

Sigui com sigui, entenem des del Defensor del Ciutadà que no es pot obligar a la família de la Sra. A.C.A., recordem amb nens petits, a suportar les molèsties derivades d'una convivència difícil, per especials que puguin ser les circumstàncies de les persones implicades o causants, i per la senzilla raó de que no se'ls pot exigir aquesta càrrega.

Des d'aquest punt de vista doncs, la queixa de la Sra. A.C.A. ha de ser estimada, suggerint a la Unitat de Complexitat del Departament de Benestar Social a cercar urgentment una solució definitiva que permeti, tant el correcte seguiment i desenvolupament de les persones afectades, com la convivència pacífica i respectuosa amb els seus veïns i veïnes, respectant els drets d'aquests i especialment els de la família de la Sra. A.C.A., com a principals perjudicats.

ESPAIS PÚBLICS

3 queixes admeses – 3 resolucions

Expedient 13/19

Registrada la queixa presentada per E.C.G. en relació a la manca d'execució a la seva proposta de millorar l'accessibilitat dels vianants en la cruïlla del carrer República Argentina i Passeig Cabanellas, va ser admès a tràmit per tal de comprovar si es tractava o no d'una manca de resposta.

Extracte resolució - DESESTIMADA

No estem davant una manca de resposta, sinó d'actuació, que pot ser deguda tant a motivacions polítiques, com tècniques i respecte de les que el Defensor del Ciutadà no pot intervenir, ja que només pot revisar procediments.

Per això, tot i entendre la frustració del ciutadà davant la manca d'actuació de l'administració, la seva queixa no pot ser admesa, dons el Defensor del Ciutadà no pot incidir en les partides pressupostàries, ni en les decisions tècniques o polítiques d'oportunitat d'una actuació.

Expedient 32/19

Registrada la queixa presentada per R.F.S. en relació a les molèsties generades pel servei de recollida de brossa a prop del seu domicili situat en zona de casc antic.

Extracte resolució - ARXIU

Manifesta el servei que des de que es va parlar amb el ciutadà i decidir canvi d'horari de recollida de la majoria de fraccions no s'han produït més queixes, pel que entenem que aquesta ha deixat de tenir sentit i es procedeix l'arxiu de l'expedient.

Expedient 40/19

Registrada la queixa presentada per M.C.F.S. en relació a les molèsties derivades dels contenidors prop de l'edifici ubicat al carrer XXX.

Extracte resolució - ARXIU

S'ha sol·licitat informació al Servei afectat, manifestant-se que a partir de la queixa de la ciutadana i altres similars, es va decidir el trasllat dels contenidors a una altra ubicació, motiu per el que entenem que la queixa deixa de tenir sentit i es procedeix a l'arxiu de l'expedient.

INGRESSOS

3 queixes admeses – 3 resolucions

Expedient 14/19

Registrada la queixa presentada per I.L.L.C. en relació a indeguda aplicació de la subvenció de l'IBI de diverses anualitat. Explica la ciutadana que la subvenció se li pagava mitjançant transferència i que darrerament no ha estat així.

Extracte resolució - DESESTIMADA

Per la seva banda, el Servei informa en aquest cas hi havia dos fraccionaments vigents, el de l'IBI del 2017 en executiva i el del 2018 en període voluntari, havent aplicat l'Ajuntament la compensació que preveu la Llei General Tributària.

A la vista del contingut de la queixa i, l'estricta aplicació de la normativa fiscal vigent, entenem que la queixa de la Sra. LL.C. no pot ser estimada, pel que es procedeix a l'arxiu de l'expedient corresponent.

Expedient 38/19

Registrada la queixa presentada per el Sr. J.G.G. en relació a la denegació de l'exempció/bonificació de l'IBI i de la taxa de brossa domiciliària, per estar inscrit al SOC però no com a demandant de feina.

Extracte resolució - ARXIU

s'ha demanat la informació al Servei corresponent, el qual informa que atesa la nova documentació presentada per l'interessat, la seva sol·licitud ha estat finalment acceptada, concedint-li la bonificació sol·licitada, motiu per el que es considera que la queixa ja no té sentit i es procedeix a l'arxiu de l'expedient.

Expedient 39/19

Registrada la queixa presentada per el Sr. F.J.H.T. en relació a la denegació de l'exempció/bonificació de l'IBI i de la taxa de brossa domiciliària, per estar inscrit al SOC però no com a demandant de feina.

Extracte resolució - ARXIU

S'ha demanat la informació al Servei corresponent, el qual informa que atesa la nova documentació presentada per l'interessat, la seva sol·licitud ha estat finalment acceptada, concedint-li la bonificació sol·licitada, motiu per el que es considera que la queixa ja no té sentit i es procedeix a l'arxiu de l'expedient.

37

LLICÈNCIES I DISCIPLINA D'OBRES

3 queixes admeses – 1 resolució

Expedient 5/19

Registrada la queixa presentada per F.L.L. en relació al retard en la tramitació d'una llicència d'obres.

Extracte de resolució - ARXIU

el Servei informa que ha estat concedida, motiu pel què entenem que la queixa deixa de tenir sentit i es procedeix l'arxiu de l'expedient.

MOBILITAT

1 queixa admesa – 1 resolució

Expedient 11/19

Registrada el 23 de maig de 2019, la queixa presentada per A.E.G. en relació a la manca de resposta a la seva sol·licitud d'actualització de l'estacionament reservat XXX, presentada el 25 de gener de 2019.

Extracte de resolució - ARXIU

El servei informa haver executat l'actualització de la senyals el dia 31 de maig de 2019, motiu pel que la queixa deixa de tenir sentit i es procedeix l'arxiu de l'expedient.

OFIAC

1 queixa admesa – 1 resolució

Expedient 9/19

Registrada la queixa presentada per la Sra. I.M. en interès del Sr. J.O.R en relació a la defectuosa informació rebuda sobre els costos derivats de la petició de reducció de l'amplada d'un gual i, atès que la seva reclamació es refereix a l'atenció rebuda.

Extracte resolució - DESESTIMADA

S'ha sol·licitat la informació corresponent al servei afectat, negant haver informat incorrectament a la ciutadana respecte des tràmits i costos d'un canvi de l'amplada d'un gual, motiu pel que donada la contradicció de les versions i l'absoluta manca de prova o indicis sobre el que afirma la promotora, la seva queixa no pot ser admesa a tràmit, es procedeix a l'arxiu de l'expedient.

POLICIA LOCAL

1 queixa admesa – 1 resolució

Expedient 2/19

Registrada la queixa presentada per J.F.G. en relació a la tramitació d'un expedient sancionador i la presumpció de veracitat dels agents

Extracte resolució - NO POT INTERVENIR-ARXIU

EL ciutadà informa que ha decidit actuar judicialment en defensa dels interessos, motiu pel que el Defensor del Ciutadà no pot intervenir i procedeix l'arxiu de l'expedient.

38

PROTECCIÓ CIVIL I SALUT

3 queixes admeses– 1 resolució

Expedient 10/19

Registrada la queixa presentada per J.R.L. en relació a la tramitació de l'expedient XXX del Departament de Benestar Social, Habitatge, Sanitat, Salut Pública, Consum i Gent Gran en el que ha estat requerit personalment per portar a terme tasques de neteja i tancament d'una finca de la seva propietat.

Extracte resolució - ESTIMADA AMB RECOMANACIÓ

d'aquest punt de vista entenem que, davant les al·legacions del ciutadà el procedent era, o bé, confirmar la situació de la finca a través de la Policia Local o bé, atorgar al Sr. L.R. el termini necessari per acreditar la interposició de la corresponent demanda de desallotjament davant els Jutjats i vers els ocupants il·legítims de la finca i, una vegada acreditada aquesta circumstància, suspendre el procediment administratiu fins a la seva resolució.

Entenem que només així es permet al destinatari del requeriment poder complir-lo, sense necessitat de sancions coercitives i, a l'administració confirmar la disposició del ciutadà en el compliment de les mesures ordenades, sens perjudici de la facultat de l'administració d'intervenir subsidiàriament en cas de necessitat o per raons d'urgència.

Per tot això és pel que la queixa del Sr. J.L.R. ha de ser estimada, procedint a revisar la tramitació de l'expedient i, tenint en compte la situació d'ocupació de la finca en qüestió, requerir al propietari acreditat haver iniciat judicialment l'acció de desallotjament vers els ocupants il·legítims de la seva finca, per després suspendre el procediment administratiu fins a la resolució de l'expedient judicial.

5. SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA

En l'informe de l'any 2019 del Síndic de Greuges de Catalunya fa constar que respecte de la nostra ciutat, la sindicatura ha tramitat un total de 38 queixes de les que, al finalitzar l'any, 11 continuaven en tràmit, 10 havien estat resoltes i 5 desistides.

De les recomanacions fetes, 9 han estat acceptades totalment i 3, només ho han estat parcialment.

Durant l'any 2019, 5 queixes han estat traslladades al Defensor del Ciutadà de Mataró.

Destaquem,

La queixa 1128/19 es refereix a la demora en l'accés a la primera visita sanitària a l'Hospital de Mataró.

Respecte a FUNCIO PÚBLICA, l'Ajuntament de Mataró va acceptar la recomanació de modificar les bases d'accés a la borsa de treball docent, valorant el rendiment de l'interessat en el període de prova o pràctiques i fer trasllat per al·legacions abans de declarar el "no apte" en el seu cas.

6. EXPEDIENTS EN TRÀMIT I PENDENTS DE RESOLDRE

Expedient	Objecte de queixa
8/2019	Problemes de salubritat en habitatge ocasionats per coloms
16/2019	Multes de trànsit.
21/2019	Problemes ocasionats per establiment de reparació d'automòbils (fums, sorolls, etc.).
29/2019	Problemes per fums d'un restaurant.
33/2019	Mancances d'instal·lacions en un habitatge social.
41/2019	Multes de vehicle amb targeta d'aparcament per a persones amb disminució

7. EXTRACTE DE LES INTERVENCIONS SENSE EXPEDIENT

	Objecte de queixa	Resposta
1	Problemes d'incivisme i inseguretat al seu Barri.	Adreçat al Servei corresponent.
2	Ciudadana que no està d'acord amb una sanció de civisme. Ha presentat recurs i no està d'acord amb la resolució. Demana cita.	Se l'informa, durant la seva visita, que ha de concloure l'expedient i posar un contenciós.
3	Demana cita amb el Defensor. Queixa tractament rebut indegut per part d'un funcionari local.	No acudeix a la cita.
4	Ciudadà que demana recórrer una reclamació denegada.	Es demana informació més completa. Desisteix.
5	Ciudadana que es queixa de problemes amb Serveis Socials.	Se l'informa que ha de presentar queixa al servei en qüestió.
6	Ciudadà que es queixa de tall de carrer sense l'avís previ des del Servei de Via Pública.	Se l'informa que ha de presentar queixa al Servei en qüestió.
7	Ciudadà que presenta queixa contra l'Hospital de Mataró.	Se l'informa que pot presentar queixa al Síndic de Greuges.
8	Ciudadana que presenta queixa contra l'Hospital de Mataró.	Se l'informa que pot presentar queixa al Síndic de Greuges.
9	Ciudadà que es queixa de l'atenció del Servei de Benestar Social.	Adreçat al Servei corresponent.
10	Ciudadana que es queixa de multa de la Policia Local.	Va pagar la multa, al perdre el dret no presenta queixa.
11	Ciudadà que vol assessorament puntual sobre tema de comunitat de veïns i obres presumptament il·legals fetes en un local. Va presentar queixa davant Llicències d'Obres i després de 8 mesos encara no té resposta.	Es demana documentació que acrediti l'expedient obert per Llicències i poder obrir expedient a l'Oficina del Defensor. Desisteix.
12	Agrupació veïna que es mostra en contra de la Torre Barceló.	El Defensor no pot intervenir en aquest moment, ja que la tramitació de l'expedient urbanístic no ha acabat encara i pot ser objecte de modificacions, canvis o fins tot no ser aprovada definitivament.
13	Ciudadà que demana cita per problemes amb el Servei d'Habitatge.	El Defensor l'informa durant la visita que de moment no es pot fer res.

14	Ciudadà que manifesta problemes amb propietari d'un gos al bloc d'habitatges on viu.	Se li recomana acudir al Servei de Mediació Ciutadana.
15	Ciudadana que es queixa de multa de trànsit.	Se li demana la documentació i la sol·licitud de queixa. Desisteix.
16	Ciudadana que manifesta problemes amb el Consorci Sanitari del Maresme.	Se l'informa que pot presentar queixa al Síndic de Greuges.
17	Ciudadana amb problemes amb veïns, filtracions d'aigua. Fa 2 anys que presenten queixes al servei de Llicències. Demana cita.	El mateix dia de la cita, va rebre resolució de l'Ajuntament. A més, se li aconsella posar-se en contacte amb l'assegurança.
18	Ciudadana amb problemes d'aparcament.	Adreçada al Servei de Mobilitat o a la Seu electrònica de l'Ajuntament perquè presenti queixa.
19	Ciudadana que presenta problemes greus d'humitat al seu habitatge. Ha fet queixa a l'Ajuntament però no ha rebut cap resposta.	És una qüestió privada, per el que se li aconsella reclamar a través de la seva companyia d'assegurances.
20	Problema amb ocupes edifici d'una fàbrica abandonada a la Rda. Prim. Demana cita.	No vol presentar queixa al seu nom, vol ser anònima. NO es pot obrir expedient de queixa.
21	Ciudadà que té problemes amb l'SGAE.	Se li adreça a OMIC o MONIC Maresme.
22	Ciudadà disconforme amb resolució de sanció de trànsit.	Se li diu que pot presentar queixa al Defensor, però mai va confirmar.
23	Problemes amb Llicència d'obres. Demana cita.	Se li desestima la queixa. No s'obre expedient.
24	Queixa del Servei de Benestar Social. Ha presentat queixa al servei.	Cal esperar resposta.
25	Queixa per molèsties d'incivisme ocasionades per les guinguetes de la platja. El ciudadà ha posat una queixa a l'Ajuntament.	Hem d'esperar la resposta de l'Ajuntament per poder o no acceptar la queixa.
26	Queixa de problemes de trànsit al carrer Josep Sabater i Sust.	Adreçada al Servei corresponent.
27	Queixa perquè no existeix la versió en castellà del a totalitat del contingut del web municipal.	Se l'informa que ha de presentar queixa al Servei en qüestió. També es passa còpia de la queixa als serveis corresponent (Comunicació i SIT)
28	Ciudadà que presenta queixa dels veïns durant revetlla de Sant Joan. També han presentat queixa al registre de l'Ajuntament.	S'ha d'esperar la resposta de l'Ajuntament.

29	Problemes de llicències d'activitats. Ha presentat queixa a l'Ajuntament.	S'ha d'esperar la resposta de l'Ajuntament.
30	Queixa IBI. Ha interposat al·legacions.	Cal esperar resposta.
31	Ciudadana alimentadora de colònies de gats es queixa de la situació en la que es troba la colònia del carrer Sant Agustí.	Es fa una consulta al Servei de Salut i Consum de l'Ajuntament de l'Ajuntament i se li fa saber tots els moviments que s'estan fent al respecte.
32	Ciudadà que rep impost de recollida de residus per un local que fa anys no li pertany. Demana cita amb el Defensor.	Falta documentació, comenta que l'aportarà. Desisteix.
33	Queixa referent a l'IBI (els metres quadrats reals de l'habitatge no corresponen als metres que consten a l'expedient).	Ha d'interposar recurs de reposició.
34	Ciudadà que no està d'acord amb denúncia de la zona blava: té distintiu zona resident.	Interposarà recurs de reposició potestatiu.
35	Incident en una parada d'autobús. El ciudadà demana saber com actuar.	Adreçat a Mataró Bus.
36	Problemes del manteniment d'un equipament en una escola.	S'adreça a la Direcció de l'Escola o a la Direcció d'Ensenyament de l'Ajuntament.
37	Queixa denegació e devolució parcial d'IBI.	Ha d'interposar recurs de reposició.
38	Denúncia agressió física.	Se li demana més informació, però el ciudadà desisteix.
39	Queixa d'incivisme a Mataró.	Adreçat al Servei corresponent.
40	Molèsties ocasionades per concerts organitzats al Pati de la Residència Sant Josep. Ha presentat queixa a Direcció de Cultura.	Cal esperar resposta.
41	Queixa del tractament rebut per agent de la Policia Local. No ha presentat cap queixa al Servei.	Adreçat al Servei corresponent.

42	Denúncia d'incivisme a Mataró.	Adreçat al Servei corresponent.
43	Queixa multa d'aparcament. Va presentar al·legacions i li van acceptar, però vol deixar constància del greuge ocasionat.	Es recull la seva queixa, però no es pot obrir expedient perquè el Servei corresponent ha admès les al·legacions presentades.
44	Problemes de reagrupació familiar. Demana cita amb el Defensor.	S'adreça a assessorament jurídic privat per qüestió d'estrangeria i Benestar Social.
45	Problemes amb Hisenda. Demana cita amb el Defensor	Derivat a assessorament jurídic privat.
46	Problemes amb local (bar) del seu edifici.	Adreçat al Servei corresponent.
47	Queixes entorn urbanístic entre carrer d'Almeria i Salvador Espriu.	Adreçat al Servei corresponent.
48	Queixa per el temps d'espera: sol·licitud de gual.	Adreçat al Servei corresponent.
49	Problemes amb companyia de telefonia mòbil.	Adreçat a l'OMIC
50	Queixa circulació imprudent d'autobusos.	Adreçat a Mataró Bus.
51	Queixa per molèsties ocasionades per soroll dels alumnes de l'EMMM. Ha presentat la mateixa queixa davant l'EMMM.	Cal esperar resposta.
52	Demana cita amb el Defensor per queixa pagament IBI.	No assisteix a l'entrevista ni presenta la documentació sol·licitada.
53	Queixa per sanció de trànsit.	No ha esgotat els tràmits administratius (al·legacions i recurs de reposició, en el seu cas).
54	Problemes amb promotora urbanística	No es poden tramitar queixes d'aquest tipus.
55	Consulta accident laboral	Cal assessorament jurídic.

56	Queixa per la re urbanització voltants Plaça Fiveller	Adreçat al Servei corresponent.
57	No entén una notificació rebuda (expedient sancionador).	Se li explica per telèfon que han estimat les seves al·legacions.
58	Estafa per Internet.	Adreçat a l'OMIC.
59	Sol·liciten còpia d'inspecció tècnica.	Adreçat al Servei corresponent.
60	Queixa per denegació d'exempció/bonificació IBI. Demana cita amb Defensor.	El procediment és correcte.
61	Problemes econòmics i ajut denegat. Demana cita amb Defensor.	Derivat a la Seguretat Social i a Benestar Social.
62	Vol presentar una queixa (no específica).	Se li facilita l'horari d'oficina i l'adreça per interposar la queixa a través de la web de l'Ajuntament. La ciutadana desisteix.
63	Queixa per l'augment de l'impost del gual.	Adreçat al Servei corresponent.
64	Queixa per recurs potestatiu desestimat, denegació de subvenció pel programa de rehabilitació d'edificis d'ús residencial a Mataró per deutes pendents amb l'Ajuntament.	Cal assessorament jurídic.
65	Problemes amb Servei de Benestar Social. Es dóna cita amb el Defensor.	No acudeix a la cita.
66	Problemes d'execució de resolució judicial.	El Defensor no té competències, es suggereix es presenti al Consell General del Poder Judicial.
67	Problemes d'incivisme i inseguretat al seu barri.	Adreçat al Servei corresponent.