

♦

**O F I C I N A
D E L D E F E N S O R
D E L C I U T A D À
D E M A T A R Ó**

♦

♦

INFORME ANUAL / 2010

♦

Carrer Llauder, 2 baix | 08302 MATARÓ | Tel. 93 758 24 99 | Fax 93 798 69 65 | defensor@ajmataro.cat

ÍNDEX

1.- PRESENTACIÓ	3
2.- ACTIVITAT DE L'OFICINA DURANT L'ANY 2010	5
3.- ALTRES ACTIVITATS DEL DEFENSOR	11
4.- FÒRUM DE SÍNDICS I DEFENSORS LOCALS	13
5 - RELACIONS AMB EL SÍNDIC	15
6 - CONCLUSIONS	16
7.- EXTRACTE DE LES RESOLUCIONS PER SERVEIS	17
8.- RESPOSTA ALS SUGGERIMENTS PENDENTS	66
9.- CLASSIFICACIÓ DELS EXPEDIENTS	69
10.- EXTRACTE DE LES INTERVENCIONS SENSE EXPEDIENT	70

1.- PRESENTACIÓ

Novament tenim l'oportunitat de presentar públicament el resum de les actuacions de l'Oficina del Defensor del Ciutadà de Mataró, en aquesta ocasió referides a l'any 2010 i de nou disposem de la possibilitat de posar de manifest les intervencions i resolucions portades a terme en funció de les queixes i consultes rebudes.

Queden ja una mica lluny aquells temps en que les actuacions del Defensor del Ciutadà es referien únicament a l'article 41 de la Carta de Drets Fonamentals de la Unió Europea, publicada l'any 2000 o, més endavant, en el Codi Europeu de Bona Conducta Administrativa, aprovat per resolució de l'any 2001.

L'evolució del dret a una bona administració a casa nostra, tot i disposar de certa acollida en l'àmbit dels articles 9.1, 31.2 i 103.1 de la Constitució Espanyola a partir de la interpretació que n'ha fet la jurisprudència, ha estat constant i, a partir de considerar-lo un deure per a l'administració consistent en l'actuació racional, objectiva, coordinada, eficaç, eficient i econòmica, no va ser recollit en un text legal per primera vegada fins l'aprovació del vigent Estatut d'Autonomia de Catalunya, l'article 30 del qual no va ser objecte d'impugnació específica en el seu moment, però respecte del que el fonament 16è de la Sentència del TC 31/2010, conté una sèrie de reflexions, per acabar acceptant la possibilitat de què en l'àmbit competencial propi i amb relació als poders públics de Catalunya, es puguin reconèixer drets diferents dels previstos en la Constitució Espanyola, entenent plenament constitucionals les garanties del dret a una bona administració recollides a l'Estatut.

Per la seva banda, la Llei Orgànica 2/2008 per la qual l'estat espanyol va ratificar el Tractat de Lisboa, estableix que les normes relatives a drets fonamentals i llibertats que recull la nostra Constitució, s'interpretaran també de conformitat amb el que disposa la Carta de Drets Fonamental a que s'ha fet referència i a la doctrina i jurisprudència europea que l'interpreta.

En resum doncs, fins fa poc temps, el dret a una bona administració era considerat un principi general de dret i un deure jurídic, atesa la integració dels seus principis en el text constitucional, però actualment és també un dret subjectiu dels ciutadans, des del moment en que es recull en el nostre Estatut, concedint al ciutadà tant el poder d'exigir-lo davant les administracions públiques, com la facultat de reaccionar jurídicament, fins i tot davant la tutela judicial, contra el seu incompliment.

Darrerament, ha estat la Llei del Parlament de Catalunya 22/2010 de 3 d'agost de Règim Jurídic i de Procediment de les Administracions Públiques de Catalunya que, en el seu article 22 introdueix la novetat de recollir el contingut d'aquest dret, establint els seus subjectes actius i passius.

D'aquesta menra es transforma en dret subjectiu dels ciutadans, tingui o no interès en el procediment, el fet de poder participar en la presa de decisions, a poder presentar al·legacions, a exigir una actuació proporcional a la finalitat perseguida, a accedir a

l'expedient, a una resposta expressa, a una motivació suficient, a no aportar dades de les que qualsevol administració ja disposi o pugui obtenir, es a dir tot el que aquells poden exigir a les administracions públiques amb seu a Catalunya.

Podríem criticar que el legislador català hagués pogut aprofitat l'ocasió per recollir tota l'experiència anterior, introduint en l'article 22 altres aspectes del dret a una bona administració que sí estan recollits, per exemple, en la Carta Europea, però en qualsevol cas aquesta és sempre d'aplicació complementària i, per altra banda, els beneficis derivats de l'existència d'una regulació en un text legal que consagra el dret a una bona administració, es veurà reflectida en diversos aspectes de l'exercici de la potestat administrativa, com la implantació del que els anglosaxons denominen "soft law", entès com a dret tou, suau o dèbil, en front del concepte de dret en sentit estricte o "hard law".

Aquest és l'objecte primordial del constant treball del Defensor del Ciutadà, fer entendre a l'administració que més enllà de l'estricta aplicació del dret, més enllà de l'estricta exercici de la potestat discrecional de l'administració, existeix sempre la possibilitat de valorar els fets, les proves i interpretar les normes jurídiques d'acord amb el "soft law", resolent allò que sigui més convenient per l'interès general i beneficis del ciutadà.

A Mataró, març 2011

2.- ACTIVITAT DE L'OFICINA DURANT L'ANY 2010

En els següents quadres estadístics es reflecteix la tasca desenvolupada per l'Oficina durant l'any 2010.

El nombre d'intervencions totals s'ha reduït lleugerament en relació a les de l'any anterior, al voltant del 7'5 %.

Intervencions	any 2005	%	any 2006	%	any 2007	%	any 2008	%	any 2009	%	any 2010	%
correu	4	0,48	4	0,46	2	0,24	1	0,13	2	0,25	2	0,27
e-mail	68	8,15	86	9,98	74	9,05	76	9,82	100	12,45	89	12,13
fax	2	0,24	1	0,12	3	0,37	1	0,13	3	0,37	0	0
presencial	620	74,58	643	74,59	643	78,61	580	74,94	613	76,34	555	75,61
telèfon	136	16,31	128	14,85	95	11,61	115	14,86	85	10,59	88	11,99
d'ofici	2	0,24	0	0	1	0,12	1	0,13	0	0	0	0
Total	832		862		818		774		803		744	

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

Motiu de la intervenció	any 2005	%	any 2006	%	any 2007	%	any 2008	%	any 2009	%	any 2010	%
consultes expedient												
presentació queixa	171	20,55	172	19,95	136	16,73	135	17,44	157	19,55	121	16,26
consultes/queixes sobre serveis de	432	51,92	453	52,55	450	55,01	424	55,01	426	54,78	395	53,09
temes diversos	126	15,14	143	16,59	148	18,09	121	15,63	134	16,69	144	19,35
expedients de queixa	103	12,38	94	10,90	84	10,15	94	12,14	86	10,71	84	11,29
Total	832		862		818		774		803		744	

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

Recepció queixes	any 2005	%	any 2006	%	any 2007	%	any 2008	%	any 2009	%	any 2010	%
correu	3	2,91	2	2,13	4	4,82	4	4,26	3	3,49	2	2,38
e-mail	15	14,56	16	17,02	23	27,71	19	20,21	13	15,12	20	23,81
fax	3	2,91	0	0	5	6,02	0	0	5	5,81	0	0
presencial	79	76,7	76	80,85	49	59,04	67	71,28	63	73,26	61	72,62
telèfon	1	0,97	0	0	0	0	3	3,19	2	2,33	1	1,19
d'ofici	2	1,94	0	0	2	2,41	1	1,06	0	0	0	0
Total	103		94		83		94		86		84	

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

Queixes/consultes que no han generat expedient							
	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
participació ciutadana	1	0	0	1	11	2	0
impostos i taxes	11	12	13	8	4	9	3
cadastre	0	0	0	0	0	2	0
embarg	3	5	4	2	0	0	2
arxiu municipal	1	0	0	0	0	0	0
reclamació patrimonial	6	6	8	9	4	7	7
atenció al ciutadà	2	2	7	6	2	4	0
sib	0	0	1	0	1	0	1
recursos humans	0	3	1	2	0	2	1
denúncies trànsit i altres	62	55	53	67	79	50	65
actuació policia local	6	11	11	6	15	9	0
inseguretat a la via pública	1	2	5	4	0	3	0
gintra	0	0	0	0	0	1	0
molèsties activitats/licències	37	37	34	19	11	7	12
antenes telefonia mòbil	0	0	2	3	0	0	0
licències urbanístiques	0	0	0	0	10	7	3
elements urbans i senyalització	11	15	17	9	7	4	3
urbanisme	3	2	3	2	0	1	0
obres i manteniment via pública	22	8	10	7	5	6	8
reidus i neteja	13	12	12	10	9	0	1
cementiri	5	0	1	3	0	0	0
serveis socials/llei dependència	6	16	15	18	23	38	34
salut pública i consum	157	220	230	245	223	246	232
animals	11	9	1	7	3	8	6
carret blau	6	2	0	0	0	0	0
procediment	0	0	0	0	0	0	0
institut municipal d'educació	1	2	8	6	6	8	9
patronat municipal d'esports	0	1	2	2	0	0	0
institut municipal d'acció cultural	0	0	2	2	0	1	0
impem	0	2	3	0	1	1	0
cia d'aigua	5	7	2	5	5	4	1
transport públic	3	1	0	1	1	1	5
habitatge	2	2	7	6	4	5	2
temes jurídics	22	13	12	16	21	14	24
veïns	24	24	21	26	18	23	22
altres administracions	22	25	31	34	32	51	40
diversos	41	64	79	72	50	46	58
Total	484	558	596	598	545	560	539

S'han obert 2 expedients de queixa menys que l'any passat i d'aquestes han estat admeses un 71'5 %, mentre que un 18 % han estat remeses al Síndic, el que continua confirmant el bon funcionament del conveni vigent i quasi un 11 % no han estat finalment admeses a tràmit.

Queixes admeses/no admeses	any 2005	%	any 2006	%	any 2007	%	any 2008	%	any 2009	%	any 2010	%
admeses	77	74,76	64	68,09	64	77,11	75	79,79	72	83,72	71	84,52
no admeses	21	20,93	24	25,53	12	14,46	11	11,7	5	5,81	4	4,76
tramitada												
síndic	3	2,91	6	6,38	5	6,02	7	7,45	9	10,47	9	10,71
d'ofici	2	1,94	0	0	2	2,41	1	1,06	0	0	0	0
Total	103		94		83		94		86		84	

Segons la procedència, majoritàriament procedeixen de veïns de l'eixample i quasi un 11 % de Cirera i un 12 % de Rocafonda..

Queixes per barris	any 2005	%	any 2006	%	any 2007	%	any 2008	%	any 2009	%	any 2010	%
Centre	4	3,88	5	5,32	3	3,61	6	6,38	1	1,16	1	1,19
Eixample	31	30,1	39	41,49	30	36,14	38	40,43	36	41,86	32	38,1
Palau-Escorxadador	0	0	6	6,38	0	0	1	1,06	3	3,49	0	0
Rocafonda	5	4,85	5	5,32	10	12,05	4	4,26	2	2,33	10	11,9
Vista Alegre	4	3,88	2	2,13	2	2,41	7	7,45	6	6,98	3	3,57
Molins-Torner	7	6,8	3	3,16	4	4,82	0	0	2	2,33	0	0
Cirera	10	9,71	6	6,38	4	4,82	6	6,38	12	13,95	9	10,71
La Llàntia	2	1,94	0	0	2	2,41	1	1,06	0	0	2	2,38
Cerdanyola Nord	8	7,77	4	4,26	4	4,82	6	6,38	7	8,14	7	8,33
Cerdanyola Sud	8	7,77	8	8,52	4	4,82	7	7,45	1	1,16	5	5,95
Peramàs	4	3,88	3	3,20	0	0,00	2	2,13	4	4,65	3	3,57
Pla d'en Boet	1	0,97	3	3,20	6	7,23	2	2,13	2	2,33	1	1,19
Altres	19	18,45	10	10,64	14	16,87	14	14,89	10	11,63	11	13,1
Total	103		94		83		94		86		84	

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

Classificació dels expedients de queixa per servei i temàtica		any 2005	any 2006	any 2007	any 2008	any 2009	any 2010
	tractament/tramit expedient		1	1		1	
Presidència	l'acta del ple no reflexa la seva intervenció				1		
Participació Ciutadana	atenció al ciutadà/mediació	1	1			1	
	impostos i taxes	3	2	2	3		5
Ingressos	manca de resposta	1				1	
Atenció Ciutadana	informació	3		1		1	
	manca de resposta		1	1			1
Secretaria	reclamació patrimonial		2	1	1		2
	registre parcel·les de fet				1		
Recurso Humans	tracte rebut					1	
Sistemes d'informació i telecomunicació	empadronament	1		2	2		
	tracte			1			
OGT	notificacions	7	1	3		1	
	no pot consultar l'import de les sancions a les ordenances					1	
	manca de resposta	5		4		1	
Jurídico-Administratiu de Via Pública	denúncia per càmera			1	2	6	
	desestimació al·legacions	35	36	18	27	21	30
	manca de resposta/informació	1		1	1		3
	senyalitzacions	10	3	3	1		2
	transport públic			1	1	3	1
	Consell Municipal de Mobilitat				1		
Mobilitat	resident zona blava				1	1	
Gintra	informació		1				
	curs educació viària			1			1
	vehicles abandonats/desguàs/taxa grua	1		1	3		1
Polícia local	tracte agent/atenció ciutadà	3	3	5	3	5	2
Protecció civil		1					
	molèsties activitat	10	13	7	7		3
Medi Ambient i Sostenibilitat	antenes telefonía mòbil		1	2			
	llicències	6	1	1		4	
	manca de resposta			1			1
Obres	obra pública	1	1	1		1	
	urbanització				1		1
	reglament del Consell Assessor Urbanístic				1		
Urbanisme	manca de resposta/informació				1		1
	obres de rehabilitació subsidiària					1	1
	molèsties obres				2		
	declaració de ruïna						2
	llicències				6	2	
Habitatge i Llicències	manca de resposta				1	1	
	manca de resposta		1				
	obres/elements urbans	5		2	4	1	1
	neteja/brossa/retirada de trastos	1	3	2		1	1
Municipals	denúncia per l'ordenança de residus		3	2	2		1
	conumidor						1
	manca de resposta/atenció	1	2	4	4		2
	gent gran	1	1	2	1		
	mercat pilar	1					
	animals		1		1	6	1
	aldrull centre la Ribera						1
	denegació subvenció/carnet blau				1	2	1
Benestar Social Salut, i	tramitació Llei Dependència				3	12	4
	no adjudicat/canvi centre	1	3	3	1		3
	manca de resposta					1	
IME	baremació		1			1	
IMAC		1	4	2			1
Institut d'Esports				1			
IMPEM			2		1		1
Pumsa							
	tracte rebut					1	
Prohabitatge	renda bàsica d'emancipació				1	4	1
Aigües Mataró				1			
Mataró Bus				1			
Altres		3	7	4	7	5	8
Total		103	94	83	94	86	84

Les queixes admeses han estat el 71'5 % de les presentades, mantenint-se la proporció dels anys anteriors entre les estimades i les desestimades.

Resolucions	any 2005	%	any 2006	%	any 2007	%	any 2008	%	any 2009	%	any 2010	%
estimades	32	54,24	30	58,82	28	52,83	21	53,85	14	48,28	20	52,63
desestimades	27	45,76	21	41,18	25	47,17	18	46,15	15	51,72	18	47,37
Total	59		51		53		39		29		38	

Aquestes resolucions han generat suggeriments, recordatoris i recomanacions.

	any 2005	any 2006	any 2007	any 2008	any 2009	any 2010
recordatoris	2	9	6	1	1	2
recomanacions	2	3	4	5	10	1
suggeriments	38	21	22	19	5	17

Els suggeriments i recomanacions han estat acceptats només en un 13'33 %, seguint la tendència a la baixa dels anys anteriors.

Resposta suggeriment/recomanació	any 2005	%	any 2006	%	any 2007	%	any 2008	%	any 2009	%	any 2010	%
acceptat	22	62,86	11	36,67	13	59,09	9	56,25	4	36,36	2	13,33
no acceptat	13	37,14	19	63,33	9	40,91	7	43,75	7	63,64	13	86,67
Total	35		30		22		16		11		15	

En el següent quadre, el nivell d'acceptació varia en funció del Servei al que va dirigit.

Resposta suggeriments/recomanacions per serveis						
servei	2008		2009		2010	
	acceptació	rebuig	acceptació	rebuig	acceptació	rebuig
ingressos	1					
informació de base	1					
OGT	1					
jurídic administratiu	4	7	3	6	3	10
mobilitat	1			1		1
polícia local						1
urbanisme	1					
habitatge	1		1			

Temps de resposta als suggeriments	any 2005	%	any 2006	%	any 2007	%	any 2008	%	any 2009	%	any 2010	%
menys de 10 dies	2	5,71	0	0	2	9,52	0	0,00	0	0,00	2	11,76
entre 10 i 29 dies	4	11,43	4	13,33	6	28,57	4	20,00	5	45,45	8	47,06
entre 30 i 60 dies	3	8,57	11	36,67	6	28,57	4	26,67	1	9,09	3	17,65
més de 60 dies	26	74,29	15	50,00	7	33,33	8	53,33	5	45,45	4	23,53
Total	35		30		21		16		11		17	

Per acabar, s'ha de fer constar que la tramitació de la majoria dels expedients ha durat més de 60 dies com en els anys anteriors, un 20 % ha durat menys d'un mes i un 13'5 % entre un i dos mesos.

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

El que s'ha reduït respecte de l'any passat es el temps de resposta dels suggeriments que, majoritàriament a estat inferior a un mes.

Durada tramitació de les queixes	any 2005	%	any 2006	%	any 2007	%	any 2008	%	any 2009	%	any 2010	%
menys 10 dies	3	2,91	5	5,68	5	6,02	6	6,02	2	2,56	1	1,22
entre 10 i 29 dies	14	13,59	6	6,82	11	13,25	15	13,25	10	12,82	16	19,51
entre 30 i 60 dies	28	27,18	32	36,36	16	19,28	11	19,28	11	14,10	11	13,41
més de 60 dies	58	56,31	45	51,14	51	61,45	52	61,45	55	70,51	54	65,85
Total	103		88		83		84		78		82	

3.- ALTRES ACTIVITATS DEL DEFENSOR DEL CIUTADÀ

1.- Actes Institucionals

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

Assistència a la XII Trobada-Assemblea del Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores locals de Catalunya celebrada a Sant Cugat del Vallès.

Assistència a la presentació de l'Informe conjunt del FòrumSD al Museu d'Història de Barcelona amb l'assistència del President de l'Associació Catalana de Municipis de Catalunya senyor Manel Bustos i el senyor Carles Bassaganya, director general d'Administració Local del Departament de Governació i Administracions Públiques de la Generalitat.

Informe que recull les actuacions i el serveis prestats per les diferents sindicatures a nivell de Catalunya en defensa de la ciutadania.

Assistència a la presa de possessió del Síndic de Greuges de Catalunya, I. Sr. Rafael Ribó al Parlament de Catalunya.

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

Assistència a la celebració del Dia de la Policia Local de Mataró i a l'acte de lliurament de condecoracions a la Comissaria de la Policia Local.

Presentació a l'alcalde de l'informe corresponent a l'any 2009.

Presentació de l'informe corresponent a l'any 2009 a la Junta de Portaveus.

Presentació al Ple de l'Informe corresponent a l'any 2009.

Assistència a la presentació de *l'Informe al Parlament 2009* del Síndic de Greuges de Catalunya Sr. Rafael Ribó al Parlament de Catalunya.

Assistència a la cloenda de l'exposició sobre *Angel Calafell i 30 aniversari de FESOCA* amb motiu del "Dia Mundial de les Persones Sordes" organitzada per la Federació de Catalunya de Persones Sordes, FESOCA.

Assistència a la Inauguració de l'exposició "*Drets Humans a la ciutat*" a la Sala d'Exposicions de la Caixa Laietana.

2.- Sessions de Treball

Assistència al IV Taller de Formació. Els Drets Humans a la Unió Europea. A la Representació de la Comissió Europea i Oficina del Parlament Europeu a Barcelona-Aula Europa. Ponents Sr. Manel Camós, Director de la representació de la Comissió Europea a Barcelona. Sra. Muriel Casals, Professora d'Economia de la UAB i presidenta d'Òmnium Cultural.

Diverses reunions de treball amb el conseller delegat de Via Pública, el cap d'Àrea de Via Pública, la cap del Servei Jurídic Administratiu de Via Pública, amb la cap del Servei de Benestar Social i l'assessora jurídica de Salut Pública

Assistència al V Taller de Formació "La mediació" a la Sala d'actes de Can Batlló - Recinte de l'Escola Industrial Diputació de Barcelona. Ponents Sra. Gabriela Rodríguez, mediatra i advocada. Cap de l'àrea de resolució de conflictes i sistema penal de l'Observatori del sistema penal i els Drets Humans de la Universitat de Barcelona. Sr. Josep Armengol, pedagog i mediatra comunitari i familiar. Coordinador i mediatra del servei de mediació ciutadana i comunitària de l'Ajuntament de Vic.

2.- Sessions Informatives

Entrevista per la revista el Cap Gros a la secció "Focus".

Reunió informativa amb el senyor Esteve Matínez d'ICV-EUIA.

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

Reunió informativa amb la Junta de Potaveus.

Entrevista a TVM per el programa "*L'entrevista*".

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

El Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores locals de Catalunya ha presentat el primer recull d'informes amb un acte celebrat a la Sala de Martí l'Humà del Museu d'Història de Barcelona

Sant Cugat del Vallès va acollir el mes de febrer la XII Trobada-Assemblea del Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores locals de Catalunya ha, Fòrum SD. La trobada va comptar amb la presència de 30 membres del FòrumSD i va incloure diversos tallers de formació pel personal col.laborador de les diverses oficines dels Síndics/Síndiques.

A l'assemblea, celebrada a l'aula magna de l'Escola de Música "Victòria dels Àngels" es va aprovar l'informe de gestió, l'estat de comptes i les actuacions del ForumSD corresponents a l'any 2009. Igualment també es va aprovar el Pla de Treball i el calendari d'actuacions per l'any 2010

Com a punt apart, els síndics i defensors locals varen voler expressar la seva preocupació per la greu situació que a causa de la crisi, pateixen moltes famílies que presenten queixes i demandes concretes sobre la manca de recursos per a resoldre casos greus que suposen desnonaments, manca d'aliments, talls de subministrament i altres dèficits de cobertures de necessitats bàsiques i que els ajuts públics no aconsegueixen garantir.

Per a la cloenda es va comptar amb la presència i els parlaments del president de la Diputació, l'Alcalde de Sant Cugat.

A Vitòria es va celebrar la primera reunió de la Coordinadora Estatal de Defensores Locals, a la jornada de treball hi varen ser presents 16 representats de les oficines de defensors, 14 dels quals són membres del Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores locals de Catalunya.

El Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores locals de Catalunya va manifestar el seu suport i va estar present en la manifestació convocada per Òmnium Cultural el dissabte 10 de juliol per la defensa de l'Estatut d'Autonomia.

En una iniciativa de la Representació de la Comissió Europea, que compta amb el suport de l'oficina del Parlament Europeu a Barcelona i el FòrumSD, 21 síndics/defensors municipals varen ser a Brussel·les els dies 16 i 17 de setembre de 2010 per visitar les institucions de la Unió Europea.

Es varen entrevistar amb representants de la Comissió Europea, del Parlament Europeu i de l'Oficina del Defensor del Poble Europeu.

El Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores locals de Catalunya va commemorar el vintè aniversari de la institució del Síndic de Greuges a Lleida, la primera ciutat de l'Estat espanyol que va crear la Sindicatura Municipal de Greuges el 1990. L'homenatge va servir per recordar Simeó Miquel el primer Síndic de Lleida, que va morir el 2007. L'acte va estar presidit pel president del Parlament.

V Jornades de Formació de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores locals celebrades a Lleida on s'ha tractat del dret l'habitatge, vint anys de sindicatures locals: una trajectòria, el valor de la proximitat i el treball en xarxa dels síndics locals

Manifest del Dia dels Dret Humans, publicat en premsa.

5.- SINDIC DE GREUGES DE CATALUNYA

Tal com consta en l'estadística d'aquest informe enguany 11 de les queixes rebudes a l'Oficina s'han remes i/o tramitat pel Síndic de Greuges de Catalunya, ja que es tractava de qüestions de la seva competència.

El Síndic de Greuges de Catalunya en el seu Informe del 2010, fa constar que amb relació a l'Ajuntament de Mataró, va rebre 125 consultes de ciutadans del Maresme, tramitant 12 queixes, aquelles 11 incloses i 1 actuació d'ofici, destacant que en cap cas s'ha refusat cap dels suggeriments o recomanacions formulades i que en tot moment ha existit una total i completa col·laboració.

Pel que fa a l'activitat de la Institució, el Síndic va presentar el mes de maig un informe extraordinari relatiu a "Provisió i accés als Serveis de transport i menjador escolar".

6.- CONCLUSIONS

Del contingut de la presentació inicial, quan hem fet referència a l'entrada en vigor de la Llei del Parlament de Catalunya 22/2010 de 3 d'agost de Règim Jurídic i de Procediment de les Administracions Públiques de Catalunya i en concret el seu article 22 i la constant evolució del "dret a una bona administració", i atenent a l'èxit de la convocatòria de la jornada de formació celebrada, crec convenient mantenir les propostes anteriors i formular-ne una d'innovadora :

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

2n.- Convocar i celebrar de nou una jornada sobre el "Dret a una Bona Administració" dirigida no només a aquell personal que atén al públic, sinó també a aquells que tenen responsabilitats de gestió en els diferents serveis, on des d'un punt de vista pràctic, puguin intercanviar-se experiències en la seva aplicació.

3r.- Introduir en totes les resolucions, decrets i actes que es notifiquen als ciutadans, amb una fórmula similar a la utilitzada per informar-los dels recursos que tenen dret a interposar en cada cas, una expressa referència i informació del dret a la bona administració que recull l'article 22 de la Llei 22/2010 i de la possibilitat de que sens perjudici de les actuacions jurisdiccionals que poden efectuar i refusada o finalitzada aquesta opció, poden presentar queixa davant el Defensor del Ciutadà.

7.- EXTRACTE DE LES RESOLUCIONS PER SERVEIS

	Pàgina
- Ingressos	18
- Secretaria	20
- Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona	22
- Mobilitat	23
- Policia Local	26
- Jurídic Administratiu Via Pública	29
- Habitatge i Llicències Urbanístiques	45
- Obres	47
- Urbanisme	48
- Prohabitatge	49
- Manteniment i Serveis	50
- Benestar Social,	52
- Salut Pública i Consum	55
- Institut Municipal d'Educació	57
- Institut d'Acció Cultural	58
- Llicències activitats	59
- Institut Municipal de Promoció Econòmica	63
- Varis	64

SERVEI : INGRESSOS

3 expedients de queixa	2 queixes admeses 1 queixa no admesa
resolució queixes admeses	2 desestimades amb un suggeriment pendent de resposta
motiu no admissió queixa	1 no admesa per manca de fonament

Exp : 24/10

Queixa amb relació a la denegació de la seva sol·licitud de devolució de l'impost de béns immobles indegudament ingressat i per la manca de resposta als seus escrits i d'informació de la nova quota fixada, motiu pel qual es sol·licita al Servei d'Ingressos l'informe corresponent.

Extracte de la resolució : DESESTIMA.

De la informació rebuda en resulta que el promotor de la queixa va sol·licitar el 24 de desembre de 2008 la devolució de l'import de béns immobles, que es va modificar a causa d'un error en el repartiment de les superfícies dels trasters i les zones comunes de l'aparcament. Es varen sol·licitar els corresponents informes tècnic i jurídic, els quals proposen la desestimació de la petició, principalment, per tenir la modificació acordada per la Gerència del Cadastre, amb efectes del primer de gener de 2009, és a dir, sense retroactivitat, cosa que s'acorda per decret en data 14 de gener de 2009.

L'interessat formula recurs de reposició contra l'anterior resolució, en el qual insisteix en els arguments anteriors i en la manca de responsabilitat en l'error, impugnació que també es desestima amb la mateixa argumentació jurídica que justificava la primera resolució.

Posteriorment el ciutadà presenta nous escrits reproduint els seus arguments, que són contestats per carta en data 28 de setembre de 2009.

A la vista de la tramitació de l'expedient no podem fer cap retret ni respecte del termini ni respecte del procés aplicat.

Certament, la comprensió de la normativa fiscal, molt especialitzada, escapa a l'enteniment de la majoria de ciutadans, però hem de partir que en el cas que planteja el senyor J.M.S.C. hi intervenen dues administracions diferents. Per una banda, la Gerència Regional del Cadastre que depèn del Ministeri d'Economia i Hisenda, que és qui fixa els valors cadastrals dels immobles i, per l'altra l'Ajuntament de Mataró, que aplica aquests valors, però que no té competència per determinar-los o modificar-los.

Per això, va ser la Gerència Regional del Cadastre qui va corregir el 19 de novembre de 2008 l'error denunciat pel ciutadà en el repartiment de la superfície dels trasters atribuïts inicialment als locals de la planta baixa i de les zones comunes de l'aparcament, però aquesta correcció l'aplica l'Ajuntament de Mataró en el càlcul de l'impost de béns immobles de l'any següent, el 2009, sense que, per aquest motiu, correspongui fer cap devolució per l'ingressat de més en els exercicis anteriors.

No consta a la documentació facilitada quin és l'origen de l'error, ni si correspon atribuir-lo a la pròpia Gerència o al promotor. En qualsevol cas, a qui podria correspondre fer-se càrrec de les conseqüències econòmiques de l'error seria a la Gerència i no pas a l'Ajuntament, però per a formular aquesta reclamació, avui ja extemporània, s'havia de tenir en compte que la jurisprudència entén que les modificacions d'errors materials sí que tenen efectes retroactius, tot i que no es consideren errors materials a aquests efectes aquells que necessiten comprovacions per aclarir-los ni tampoc quan afecten elements comuns, com és el cas, i la via adequada per fer

efectiva aquesta reclamació seria la dels recursos ordinaris o la reclamació per responsabilitat patrimonial.

Per tot això, no es pot estimar la queixa, motiu pel qual s'arxiva l'expedient.

Exp : 65/10

El senyor L.B.V. es queixa que ha de pagar l'impost de béns immobles i la taxa de la brossa d'una finca, de la qual és titular, i que unes persones desconegudes l'han ocupada sense el seu consentiment des del mes d'octubre de 2007.

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

El promotor indica que ha presentat una denúncia al Jutjat i que després de dos anys encara no s'ha resolt el desallotjament i ha de continuar pagant l'impost de béns immobles i la taxa de la brossa domiciliària de cada exercici, ja que l'Ajuntament no li anul·la els rebuts.

A la vista del plantejament de la queixa no és possible la seva admetre-la a tràmit. Se li explica que tot i la seva disconformitat per la situació en què es troba, s'aplica la normativa vigent, per la qual cosa s'arxiva l'expedient.

Exp : 76/10

La senyora C.T.F. exposa la queixa amb relació a la denegació de la bonificació de l'impost de béns immobles del 2010 per ser família monoparental, motiu pel qual s'ha demanat al Servei d'Ingressos la informació corresponent.

Extracte de la resolució : DESESTIMA I SUGGEREIX.

De la informació rebuda del Servei en resulta que la sol·licitud es presenta el 18 d'octubre i que el dia 28 es respon a la petició, la qual es denega perquè està presentada fora de termini i perquè acredita ser família monoparental, però no família nombrosa, supòsit previst en la legislació municipal per tenir dret a la bonificació.

Per aquest motiu, a la vista de la tramitació puntual de l'expedient no es pot estimar la queixa.

De totes maneres segons el Decret 151/2009 de 29 de setembre del Departament d'Acció Social de la Generalitat de Catalunya, de desplegament parcial de la Llei 18/2003, de 4 de juliol, de suport a les famílies en què les famílies monoparentals són equiparades a les famílies nombroses, se **SUGGEREIX** al Servei d'Ingressos QUE estudiï la possibilitat d'estendre les bonificacions que les ordenances fiscals preveuen per a les famílies nombroses a les monoparentals reconegudes.

Aquest suggeriment està pendent de resposta.

SERVEI : SECRETARIA

2010 - 3 expedient de queixa	3 queixes admeses
resolució queixa admesa	1 no tramitada per desaparèixer la causa que la va motivar. 1 arxiu per desestiment 1 desestima

Exp. : 03/10

El senyor M.G.R. exposa una queixa amb relació a la manca de resposta a la seva reclamació patrimonial

Extracte de la resolució: NO TRAMITADA PER DESAPARÈIXER LA CAUSA QUE LA VA MOTIVAR.

S'inicia el corresponent expedient de queixa i es demana al servei de Secretaria General la informació corresponent.

De la informació rebuda es constata que s'ha donat respòs a la seva reclamació a través del decret de data 12 de febrer de 2010, motiu pel qual al haver-se resolt el motiu de la queixa s'arxiva l'expedient.

Exp. : 29/10

El senyor S.G.D. exposa una queixa amb relació a la tramitació i resolució de la reclamació patrimonial interposada contra l'Ajuntament de Mataró per la caiguda d'un arbre sobre casa seva, el qual ha ocasionat desperfectes a la teulada i la façana.

Extracte de la resolució: ARXIU PER DESESTIMENT.

De la informació que aporta el ciutadà en resulta que l'expedient administratiu es va iniciar per la via escrita. Hi consta la comunicació de sinistre a la companyia asseguradora i a l'expedient l'acte d'intervenció policial de comprovació de fets, el pressupost de reparació dels danys, l'informe del servei de jardineria i l'informe tècnic respecte el temporal de vent.

La reclamació del ciutadà es desestima, perquè s'entén que es tracta d'un supòsit de força major, per la presència de vent superior a 100 km/h, el que es recull a l'informe jurídic i finalment s'inclou en el decret final de data 31 d'agost de 2009.

El ciutadà presenta un recurs de reposició en el qual es posa de manifest que les limitacions en la pòlissa de responsabilitat civil no afecten els tercers perjudicats. Aquesta impugnació es desestimada, i s'informa el ciutadà que no ha interposat recurs contenciós administratiu

A la vista de la tramitació de l'expedient de reclamació patrimonial, no es detecta cap defecte processal, i es centra la discussió únicament en l'àmbit jurídic, és a dir, si hi ha o no responsabilitat de l'Administració en casos de vent fort, encara que la població no hagi estat declarada zona catastròfica ni que els danys siguin consorciables, unes qüestions aquestes que només poden resoldre els tribunals de justícia.

Per això, com que el ciutadà no ha interposat un recurs contenciós administratiu contra la darrera decisió municipal i, com que es tracta d'una qüestió eminentment jurídica, es considera que ha desistit de la queixa, motiu pel qual s'arxiva de l'expedient.

Exp. : 29/10

La senyora M.L.G. exposa una queixa amb relació a la tramitació i resolució de la reclamació patrimonial interposada contra l'Ajuntament de Mataró per una caiguda a la via pública.

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

Es va sol·licitar la informació corresponent al Servei de Secretaria General. De l'expedient en resulta que la reclamació de la ciutadana va ser desestimada per manca de relació causal entre la caiguda i l'Ajuntament, atès que la caiguda es va produir per "culpa" d'una tapadora propietat de Telefònica.

Contra aquesta decisió d'arxiu no consta que la interessada hagi interposat cap recurs.

Respecte al motiu de la queixa, hem d'entendre que segons el relat de l'escrit inicial de reclamació i la fotografia aportada la caiguda es produeix per l'eventual mal estat o incorrecte col·locació d'una tapadora de Telefònica, per la qual cosa la reclamació dels danys i perjudicis s'ha de dirigir a aquesta companyia privada.

Per aquest motiu s'arxiva l'expedient de queixa, i s'informa a la senyora M.L.G. que si disposa d'assegurança, en el seu habitatge, pot sol·licitar la cobertura de defensa jurídica per tal de que li sigui designat un advocat i un metge per poder formular la seva reclamació.

ORGANISME DE GESTIÓ TRIBUTÀRIA DE LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA

2010 - 2 expedients de queixa	2 queixes admeses
resolució queixes admeses	1 arxiu per desaparèixer la causa que la va motivar. 1 estimada

Exp. : 75/10

El senyor J.P.G. presenta una queixa amb relació a l'embargament del seu compte. S'ha demanat a l'Organisme de Gestió Tributària la informació corresponent.

Extracte de la resolució: NO TRAMITADA PER DESAPARÈIXER LA CAUSA QUE LA VA MOTIVAR.

El ciutadà es queixa que se li ha embargat el compte sense rebre cap notificació prèvia, ni del embargament ni de l'origen. El banc l'ha informat que prové de diverses infraccions de trànsit. De la informació rebuda de l'OGT, en resulta que el ciutadà va presentar un recurs de reposició que es va estimar perquè les notificacions van ser remeses a un domicili erroni, i es va acordar anul·lar l'embargament, retornar els imports retinguts i arxivar els expedients sancionadors per prescripció.

Com que l'administració reconeix l'erro entenem que no hi ha motiu per continuar amb aquest expedient de queixa, per la qual cosa s'arxiva.

Exp. : 81/10

El senyor J.P.G. presenta una queixa, amb relació a l'embargament del seu compte per l'impagament d'una infracció de trànsit tot i haver demanat la substitució de la sanció pel corresponent curs d'educació viària.

Extracte de la resolució: ESTIMA

Rebuda la corresponent informació del Servei de Policia Local i l'ORGT, resulta que la resposta sobre el curs d'educació viària va ser remesa a un antiga adreça de l'interessat, no adonant-se de la designada en la actual sol·licitud i reconeixent l'error, compromentent-se tramitar-la de nou, però mentrestant l'expedient executiu ha seguit el seu tràmit .

Entenem que el procés de constrenyiment ha de ser suspès atès que aquest s'inicia per l'impagament d'una sanció econòmica que no era executiva a l'haver-se sol·licitat i acceptat la seva substitució pel curs d'educació viària, havent satisfet la taxa corresponent el ciutadà, sense que pugui atribuir-se a aquest cap responsabilitat ni pugui ser-li exigit que en pateixi les conseqüències.

Per aquest motiu, la queixa s' ha d'estimar, quedant pendent de la resposta que el Servei de Policia Local doni al suggeriment formulat a la resolució de l'expedient 69/2010.

SERVEI : MOBILITAT

2010 - 6 expedients de queixa	2 queixes inicials 2 queixes admeses 2 queixes no admeses
resolució queixes admeses	2 desestimades amb 1 recordatori i 1 suggeriment no acceptat 1 estimada 1 arxiu per resposta del servei.
motiu no admissió queixa	2 no admeses per manca de fonament

Exp. : 30/10

El senyor M.U.W. va exposar la seva queixa amb relació a la informació rebuda respecte dels imports de les taxes de gual i la desproporció existent entre l'import de la taxa de nova concessió i la que correspon a una ampliació, motiu pel qual s'ha sol·licitat al Servei de Mobilitat la informació pertinent.

Extracte de la resolució: DESESTIMA AMB UN RECORDATORI I UN SUGGERIMENT.

De la informació rebuda en resulta que el cost que fixa l'Ordenança fiscal de l'Ajuntament de Mataró, s'adequa a cada cas en funció del cost real dels treballs a realitzar, de tal manera que per al cas de nova concessió de gual la taxa correspon al subministrament de la placa i la senyalització horitzontal, mentre que per a una ampliació, a més de la nova placa i la senyalització, s'ha de substituir la preexistent, cosa que encareix el cost dels treballs a dur a terme.

A la vista de l'actuació que el Defensor del Ciutadà pot desenvolupar en aquests casos, de la informació facilitada i amb les dades de què es disposa no és possible arribar al convenciment que la informació facilitada al ciutadà hagués estat deficient, i es podria tractar fàcilment d'un simple malentès.

De totes maneres, crec convenient **RECORDAR** la necessitat d'informar de forma detallada els ciutadans i ciutadanes de les conseqüències econòmiques o no de les peticions o sol·licituds i **SUGGERIR** que el Servei de Mobilitat valori la possibilitat que es faciliti al ciutadà la informació per escrit, sobretot en aquells casos més susceptibles dels quals es puguin produir malentesos.

El cap del Servei de Mobilitat no accepta el suggeriment.**Exp. : 34/10**

El senyor P.B.M. va exposar la seva queixa amb relació a la que considera defectuosa actuació de l'Ajuntament de Mataró per haver girat en unitat d'acte, els rebuts corresponents a la taxa de manteniment de la reserva d'estacionament per persones amb mobilitat reduïda de la qual és titular, dels darrers cinc anys, motiu pel qual s'ha sol·licitat al Servei de Mobilitat la informació corresponent.

Extracte de la resolució: ESTIMA.

De la informació rebuda en resulta que per un error informàtic en el registre de les dades de la reserva, des de 2006 no es giraven els rebuts corresponents, motiu pel qual al ser detectat l'error i per no haver prescrit, s'han girat les liquidacions dels anys 2006, 2007, 2008, 2009 i 2010.

No es pot fer cap retret a la legitimat de l'Ajuntament de Mataró de poder liquidar les taxes que legalment no han prescrit, però això no impedeix que es pugui considerar que la seva actuació no ha estat del tot correcta, ja que la pròpia administració reconeix l'existència d'un error i, per tant, se li pugui exigir una major transparència i millor informació al ciutadà qui, en definitiva acaba sofrint les conseqüències de l'equivocació.

En aquest sentit s'estima la queixa, i s'arxiva l'expedient de queixa.

Exp. : 39/10

El senyor J.L.P. va exposar la queixa amb relació a la manca de resposta al seu escrit en el qual sol·licitava una tarja d'estacionament per poder exercir la seva professió de metge pediatra, motiu pel qual s'ha sol·licitat al Servei de Mobilitat la informació pertinent.

Extracte de la resolució: ARXIU.

De la informació rebuda en resulta que la petició del promotor de la queixa va ser contestada el 6 de juny de 2010, en el sentit d'informar-lo de la revisió dels criteris de concessió portada a efecte, de tal manera que el seu cas no s'ajusta als supòsits legalment previstos.

Atès que la reclamació del ciutadà ha estat contestada per l'Ajuntament de Mataró, es dóna trasllat de la informació rebuda al promotor de la queixa i es procedeix a l'arxiu de l'expedient.

Exp. : 52/10

El senyor J.J.C.C. va exposar la queixa amb relació a la denegació de la targeta d'aparcament per a persones amb disminució.

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

No existeix reclamació prèvia, però atès el motiu de la queixa s'estudia la informació facilitada per l'interessat de la qual en resulta que a la certificació emesa per la Generalitat hi consta un grau de disminució del 45% de tipus psíquic, sense necessitat de tercera persona i sense impediment per a utilitzar transport públic, per la qual cosa s'informa el ciutadà que la denegació és ajustada a dret perquè no compleix els requisits.

Vist que l'interessat manifesta que la certificació no s'ajusta a la seva disminució se li recomana que demani una nova valoració expressant la disconformitat, i es procedeix a l'arxiu de l'expedient.

Exp. : 60/10

El senyor M.M.S., com a representant de la comunitat de propietaris d'un pàrquing, va exposar la queixa amb relació a la denegació de l'ampliació de la llicència de gual del pàrquing, ja que els usuaris tenen dificultats per maniobrar quan surten si en aquell moment hi ha un vehicle estacionat arran de la senyalització del gual existent.

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

A la vista del plantejament de la queixa, de la normativa aplicable i les explicacions facilitades pel Servei de Mobilitat es considera que hi ha una manca de fonament de la queixa. Això no obstant, s'informa el ciutadà dels requisits per a obtenir un contragual, procedint-se a l'arxiu de l'expedient.

Exp. : 79/10

El señor PA.A.C. formula una queja con relación al idioma empleado en diversas señales que regulan la circulación de vehículos a motor en nuestra ciudad, exponiendo que su escrito inicial no había recibido ninguna respuesta.

Extracte de la resolución: DESESTIMA.

Posteriormente el promotor informa haber recibido respuesta del Ayuntamiento, motivo por el que se solicitó al mismo la correspondiente información para proceder a la resolución de este expediente.

De la información recibida resulta que el escrito de reclamación fue presentado ante el Ayuntamiento de Molins de Rei el día 3 de noviembre y recibido por el de Mataró el día 16, dándose respuesta al mismo, con fecha de salida de 9 de diciembre de 2010. Posteriormente se solicita la información complementaria, recibiendo respuesta el 11 de enero de 2011.

El objeto de la queja del Sr. Avila Cabello se fundamenta en la consideración que la rotulación solo en catalán de las señales de tráfico ubicadas dentro de la ciudad, vulneran lo dispuesto en la normativa especial.

Por su parte el Ayuntamiento considera que las señales de tráfico ubicadas fuera de las vías de competencia estatal, tienen que estar rotuladas en catalán, sin necesidad de que sean bilingües.

Dicho esto, y a la vista de las fechas de entrada y salida en el registro de escritos, no podemos considerar haya existido retraso o dilatación injustificada en dar respuesta a la reclamación del ciudadano, por cuyo motivo su queja no puede ser estimada, sin que podamos pronunciarnos respecto del fondo de la queja por falta de competencia para ello.

SERVEI : POLICIA LOCAL

2008 - 1 expedient de queixa	1 queixa admesa
	1 pendent de resoldre
2010 - 4 expedients de queixa	3 queixes admeses 1 queixa no admesa
resolució queixes admeses	3 estimades amb 2 suggeriments que no han estat acceptats
motiu no admissió queixa	1 no admesa per manca de fonament

Exp. : 51/08

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

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

Aquest expedient de queixa està pendent de resoldre perquè encara no s'ha dictat la sentència al recurs contenciós que es tramita.

Exp. : 55/10

El senyor A.J.A. formula una queixa amb relació a la tramitació d'un expedient per haver abandonat el seu vehicle, motiu pel qual es va sol·licitar al Servei de Policia Local la informació corresponent.

Extracte de la resolució: ESTIMA.

De la informació rebuda en resulta que a l'acta policial de 5 de maig de 2010 un agent detecta que el vehicle, propietat de l'esposa del promotor de la queixa estava a la via pública amb símptomes d'abandonament. A l'acta hi constava que tenia la ITV caducada, teranyines als retrovisors, rodes desinflades i l'assegurança caducada des de 2003, la qual cosa, es va confirmar a través de la corresponent consulta telemàtica. Se'n va fer una segona comprovació el 13 de juliol de 2010. En l'expedient no hi consta cap més tràmit.

Segons explica el ciutadà en aquesta data, una grua de l'empresa Reciclauto va voler retirar el vehicle en qüestió- Ell explica que el vehicle no estava abandonat, que l'utilitzava a diari per anar a la feina i que sí que estava assegurat, i es queixa que s'hagués produït aquesta equivocació.

Segons l'acta policial de 5 de maig de 2010, la visió externa del vehicle justifica l'obertura de l'expedient d'abandonament de vehicle, però en la informació rebuda del servei no s'hi inclou ni s'informa d'haver practicat les notificacions corresponents a la titular del vehicle, ni tampoc la resolució que finalment ha tingut l'expedient, motiu pel qual entenem que l'expedient no ha estat correctament tramitat, ja que finalment, si s'entén que el vehicle no estava abandonat, l'expedient hauria d'haver-se resolt i arxivat, i s'hauria d'haver notificat als interessats aquesta decisió.

Des d'aquest punt de vista la queixa s'ha d'estimar, ja que cada expedient administratiu ha de ser obert, tramitat i resolt amb les corresponents notificacions a l'interessat/da.

Exp. : 56/10

El senyor A.J.A. formula una queixa amb relació a la tramitació del que considera una denúncia improcedent perquè no existeix assegurança, motiu pel qual es va sol·licitar al Servei de Policia Local la informació corresponent.

Extracte de la resolució: ESTIMA I SUGGEREIX.

De la informació rebuda en resulta que el promotor de la queixa va ser denunciat el 13 de juliol de 2009 com a conductor del vehicle de la seva esposa perquè no disposava de l'assegurança obligatòria, una denúncia que s'ha tramitat pel Servei Català de Trànsit.

El Servei informa que, després de deixar-se sense efecte la retirada del vehicle per la grua, els agents van comprovar la documentació del vehicle. Després de consultar l'aplicatiu de la Direcció General de Trànsit van comprovar que el vehicle no disposava d'assegurança des de l'any 2003, motiu pel qual es va denunciar aquest fet. També informa que un cop verificada una nova consulta el 13 de desembre de 2010 el vehicle constava assegurat fins el 26 de juliol de 2010.

El ciutadà es queixa de la interposició de la denúncia per part dels agents de la Policia Local de Mataró tot i l'existència d'assegurança. El promotor de la queixa també informa que l'endemà de la denúncia va acreditar al Servei Català de Trànsit que hi havia l'assegurança. I que era vigent.

De la documentació facilitada tant pel Servei com pel ciutadà en resulta que a la data de la denúncia el vehicle en qüestió disposava d'assegurança obligatòria, per la qual cosa queda clar que la informació a la qual accedeixen els agents quan consulten l'aplicatiu no està actualitzada o conté errors i provoca la formulació d'una denúncia que després no es tramita quan el ciutadà acredita que existeix l'assegurança. Aquest tràmit seria innecessari si aquella informació fos correcta o es pogués acreditar l'assegurament amb la simple exhibició del corresponent rebut en el mateix moment de la denúncia o posteriorment en la pròpia seu del Servei de Policia.

Des d'aquest punt de vista la queixa del ciutadà s'ha d'estimar, i per aquest motiu s'ha de **SUGGERIR** al Servei de Policia Local que estudiï la possibilitat d'articular mitjans alternatius, per poder acreditar que existeix l'assegurança d'un vehicle, que la simple consulta a un aplicatiu informàtic, com la consulta al FIVA que custodia el Consocio de Compensació d'Assegurances o l'exhibició posterior del rebut, per tal d'evitar l'obertura improcedent d'expedients i molèsties als ciutadans

L'Intendent major, cap de la Policia Local informa que no es pot acceptar el suggeriment donat que no es disposa de més mitjans de consulta per part del servei que els que facilita la Direcció General de Trànsit. Per tant, no tenen la possibilitat de fer cap canvi al respecte, llevat que el ciutadà faciliti el rebut físic de l'assegurança.

Exp. : 69/10

El senyor J.F.B.G. formula una queixa amb relació a la manca de resposta a la seva sol·licitud de fer el curs d'educació viària, motiu pel qual es va sol·licitar al Servei de Policia Local la informació corresponent.

Extracte de la resolució: ESTIMA I SUGGEREIX.

De la informació rebuda del Servei de Policia Local en resulta que la comunicació sobre el curs d'educació viària va ser remesa a un antiga adreça de l'interessat, ja que no es van adonar de l'adreça que el promotor havia indicat en la seva petició de fer el curs d'educació viària. Es reconeix l'error, i se li torna a tramitar.

Per aquest motiu s'estima la queixa, atès que el Servei de Policia Local ha acceptat que hi ha hagut un error i que es corregirà.

Atès que el procediment ha seguit fins arribar al constrenyiment i a l'embarg es **SUGGEREIX** al Servei de Policia Local que comuniqui a l'Organisme de Gestió Tributària que hi ha un error

per tal de que suspenguin el procés de constrenyiment a resultes que es superi o no el curs d'educació viària.

L'Intendent major, cap de la Policia Local informa que no s'accepta el suggeriment ja que el promotor de la queixa no ha superat el curs d'educació viària.

Exp. : 71/10

El senyor R.V.T. formula una queixa amb relació a l'obligació del pagament d'una taxa per a obtenir un informe de la Policia Local, un import que considera molt elevat.

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

A la vista del plantejament de la queixa del ciutadà, no és possible admetre-la a tràmit, de manera que s'informa a l'interessat que, tot i la disconformitat que es pugui tenir aquesta taxa ha estat fixada d'acord amb la normativa vigent, i el Servei de Policia aplica les ordenances fiscals, motiu pel qual s'arxiva l'expedient de queixa.

SERVEI: JURÍDIC ADMINISTRATIU DE VIA PÚBLICA

2008 - 1 expedient de queixa	1 queixa admesa
resolució queixes admeses	pendent de resoldre
2009 -2 expedients de queixa	2 queixes admeses
resolució queixes admeses	1 desestima 1 arxiu
2010 - 30 expedients de queixa	30 queixes admeses
resolució queixes admeses	13 desestimades amb un suggeriment no acceptat 10 estimades amb 1 recomanació no acceptada 8 suggeriments 5 no acceptats 3 acceptats 5 queixes no tramitades per desestiment del promotor. 1 no tramitada per desaparèixer la causa que la va motivar 1 pendent de resoldre

Exp. : 25/08

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

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

Exp. 07/09

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

Extracte de la resolució: ARXIU.

La senyors M.G.F.M. ve presentar una queixa amb relació a la imposició d'una sanció de l'Ordenança de Civisme, queixant-se de la maca de resposta al recurs de reposició interposat, motiu pel qual es va sol·licitar la corresponent informació al Servei Jurídic-Administratiu de Via Pública.

De la informació rebuda i del seguiment efectuat, el recurs de reposició es resolt, en el sentit de desestimar-lo, per Decret de 21 de maig de 2009, informant la promotora de la queixa que ha decidit interposar recurs contenciós administratiu.

L'expedient ha restat obert, a l'espera de la resolució judicial corresponent, la qual ha estat estimatòria, anul·lant la sanció imposada, el que fa innecessària la resolució de la queixa, procedint a l'arxiu de l'expedient.

Exp. 81/09

Queixa per la impossibilitat de poder consultar a la pàgina web municipal l'import de les sancions de trànsit.

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

Per tractant-se d'una qüestió d'informació general i tot i no haver-se cap formulat reclamació prèvia davant l'Administració, es va demanar al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública la

informació corresponent en relació amb la problemàtica plantejada per la promotora de la queixa. D'això en resulta que la Llei de trànsit estableix tres tipus d'infraccions i els atribueix una sanció mínima i màxima per a cadascuna d'elles, motiu pel qual és el Servei Jurídic Administratiu qui, a partir del que estableix la Llei de trànsit, en funció d'altres criteris jurídics i segons les circumstàncies del cas concret, acaba fixant l'import de la sanció imposada, amb l'única exigència que l'import fixat ha d'estar dins del marge quantitatiu legalment establert.

L'ordenança municipal no conté un quadre d'infraccions amb la corresponent sanció, sinó una referència genèrica a la potestat sancionadora de l'administració municipal, i respecta així la referida exigència legal.

Per tant, tot i que entenem la incertesa de la promotora de la queixa, no és possible exigir jurídicament a l'Ajuntament de Mataró la publicació genèrica de l'import de la sanció que correspon a cada infracció, ja que com que no es tracta de quantitats fixes i depenen de valoracions de circumstàncies diferents, es compleixen les exigències legals simplement amb la publicació o remissió al mínim i màxim que fixa la Llei de trànsit.

Per contra, sí que cada ciutadà afectat i en l'àmbit de cada expedient sancionador pot demanar a l'Ajuntament la motivació o justificació de la imposició d'un import i no d'un altre, sempre dins dels límits quantitius legalment fixats.

Exp. : 02/10

Queixa amb relació a la tramitació d'un expedient sancionador per infracció de trànsit. Es queixa de la discrecionalitat en la concessió de reserves d'estacionament, sense tenir en compte les preexistents ni les circumstàncies concretes del lloc i per la imposició de la sanció, motiu pel qual s'ha sol·licitat la corresponent informació al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública.

Extracte de la resolució: ESTIMA I SUGGEREIX.

De la informació rebuda del servei en resulta que l'expedient, que s'inicia per denúncia de la infracció comesa per estacionar el vehicle en zona reservada per a vehicles de persones minusvàlides a l'alçada del núm. 51-55 del carrer de Capellanets.

El promotor de la queixa formula les al·legacions negant l'existència de senyalització visible en el moment de l'estacionament, que es va fer una modificació sense avisar prèviament els veïns, sense senyalitzar-la horitzontalment i al·legant que estava ben estacionat. Igualment, demana que es faciliti la fotografia de la infracció i l'informe de l'agent, cosa que fa que l'instructor demani al Servei de Mobilitat un informe respecte la senyalització. El servei informa que el contractista Vialser, del Servei de Manteniment, va senyalitzar la reserva de forma provisional per unes obres del carrer de Queralbs. A l'arxiu consta que es va senyalitzar el 14 de setembre, data d'inici de les obres, i que, per tant el vehicle molestava, i proposa no acceptar les al·legacions i, demanar un informe al Servei de Manteniment.

Segons la resolució dictada, l'agent denunciant ha emès un informe en el qual ratifica la denúncia i informa que el lloc estava correctament senyalitzat i el vehicle mal estacionat, si bé no se'ns facilita còpia d'aquest informe.

Sense que consti l'obtenció de l'informe del Servei de Manteniment, es dicta resolució en la qual es desestimen les al·legacions, pel contingut dels informes i l'aplicació de la presumpció de veracitat dels agents de l'autoritat, perquè el ciutadà no ha aportat proves per a destruir-la.

Pel que fa al procediment, entenem que la tramitació de l'expedient no s'ha completat, ja que tal com proposava l'informe del Servei de Mobilitat no consta que s'hagi sol·licitat al Servei de Manteniment el corresponent informe sobre la senyalització provisional ni tampoc, sobre el fet exposat pel ciutadà, que el vehicle estigués estacionat al lloc ja abans de col·locar-la.

Aquesta mancança s'ha de circumscriure dins de l'obligació de resposta congruent i proporcionada exigible a tota administració, ja que no s'ha demanat l'informe del Servei de Manteniment, de fàcil obtenció, cosa que comporta que la resolució final contingui certa incongruència amb les al·legacions formulades per l'interessat.

Respecte l'altre motiu de queixa, el referit als criteris aplicats per a la concessió i els canvis de les reserves d'estacionaments, inicialment contestada pel Departament d'Acció Social i Ciutadania de la Generalitat de Catalunya en el sentit que és l'Ajuntament qui decideix els

requisits de concessió i ubicació, s'obre un altre expedient de queixa per donar l'oportunitat a que l'Ajuntament contesti el requeriment de la promotora de la queixa, ja que fins ara no li ha estat dirigida cap reclamació al respecte.

Per tant, des del punt de vista exposat de congruència, s'estima la queixa i se, **SUGGEREIX** al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública que valori la possibilitat de concloure la tramitació de l'expedient sancionador, i sol·licitar al Servei de Manteniment l'informe amb la finalitat d'aclarir el moment de la col·locació de la senyalització provisional i si en aquell moment el vehicle ja estava estacionat al lloc, com exposa el ciutadà en el seu escrit.

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

Exp. : 04/10

Queixa amb relació a la tramitació d'un expedient sancionador per infracció de trànsit, detectada per càmera, comesa pel vehicle del ciutadà quan estava estacionat en doble fila a la ronda O'Donell, 85, de Mataró, motiu pel qual s'ha sol·licitat la corresponent informació al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública.

Extracte de la resolució: ESTIMA I RECOMANA.

De la informació rebuda del servei en resulta que l'expedient s'inicia per denúncia de la infracció. A les seves al·legacions el ciutadà exposa que estava estacionat en doble fila, sense destorbar la circulació, prop del seu domicili, per recollir el seu pare, d'edat avançada i amb greus dificultats per caminar. Acompanya l'informe mèdic acreditatiu d'aquesta situació i, l'instructor en proposa la desestimació, perquè enten que la foto acredita la infracció i que els motius personals no serveixen per justificar-la, cosa que s'acorda per resolució en data 1 de desembre de 2009.

Pel que fa al procediment, hem de ressaltar que els tràmits s'han ajustat al legalment previst, si bé la motivació de la desestimació sembla insuficient i incongruent en vista de les al·legacions del ciutadà, i no s'ha sol·licitat l'informe ampliador a l'agent, cosa que hagués permès confirmar si el conductor infractor era dins o no del vehicle i si estava o no en espera. No s'ha fet cap intent per comprovar aquestes circumstàncies, valorar el document presentat o tenir en compte que la infracció és captada per imatge, sense que l'agent baixi del vehicle.

La bona pràctica administrativa exigeix a les administracions que l'aplicació de la presumpció de veracitat, en aquest cas derivada de la captació d'una imatge, no serveixi per a desestimar sistemàticament les proves o al·legacions que aporten els denunciats, i també comporta l'obligació d'aportar al procediment les proves addicionals que raonablement es puguin obtenir, com per exemple l'informe de l'agent sobre les circumstàncies concretes de la infracció exposades.

Des d'aquest punt de vista, s'estima la queixa i es **RECOMANA** al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública que, en aquells casos en què hi hagi contradicció entre els fets denunciats i les al·legacions dels ciutadans, es requereixi a l'agent l'informe corresponent respecte de les circumstàncies concretes del cas per tal de resoldre l'expedient i, fugir de fórmules estereotipades i resoldre de forma congruent.

Exp : 08/10

El senyor O.F.C. exposa la seva queixa amb relació a la tramitació d'un expedient sancionador per infracció de trànsit. Ell considera que no va cometre cap infracció i que estava ben estacionat, motiu pel qual s'ha sol·licitat la corresponent informació al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública.

Extracte de la resolució: ESTIMA I SUGGEREIX.

De la informació rebuda del servei en resulta que l'expedient s'inicia per denúncia de la infracció comesa pel vehicle del ciutadà quan estava estacionat al carrer de Galícia, de tal forma que impedia la sortida del vehicle del darrere.

En les seves al·legacions el ciutadà exposa que estava estacionat dins de l'espai habilitat a l'efecte i que quan va estacionar no hi havia cap vehicle darrere seu.. Una vegada sol·licitat l'informe corresponent a l'agent, aquest ratifica la denúncia, perquè el vehicle infractor estava totalment enganxat i fins i tot va causar danys a l'altre. A l'expedient hi consta una fotografia de la situació dels vehicles.

Pel que fa al procediment, hem de ressaltar que els tràmits s'han ajustat al legalment previst, si bé la motivació de la desestimació sembla insuficient en vista de les al·legacions del ciutadà, a les quals acompanya la declaració d'un testimoni i una fotografia, perquè aquelles es desestimen partint de la presumpció de veracitat dels agents de l'autoritat i no es fa cap esment d'aquestes proves.

Trobem a faltar una descripció de com estava el vehicle "atrapat" respecte del que tenia al darrere i també una explicació del perquè l'agent suposa que el vehicle infractor va estacionar després, i no pas abans, com planteja el ciutadà, unes qüestions que ja haurien d'haver estat resoltes o, al menys, esmentades en la resolució dictada.

Cal que l'agent percebi directament i personalment les circumstàncies que denuncia, sense que sigui acceptable l'aplicació sistemàtica o automàtica de la presumpció de veracitat i igualment és exigible a les resolucions congruència amb les al·legacions formulades, per no causar indefensió ni inseguretat jurídica a les persones interessades.

Des d'aquest punt de vista, s'estima la queixa presentada i se **SUGGEREIX** al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública que valori la possibilitat de revisar la tramitació de l'expedient, amplii l'informe de l'agent sobre determinades circumstàncies de la infracció i resolgui cada una de les al·legacions formulades pel ciutadà.

La cap del Servei Jurídic Administratiu informa que no accepta el suggeriment.

Exp. : 09/10

Queixa amb relació a la tramitació d'un expedient sancionador per infracció de trànsit comesa pel vehicle del ciutadà quan estava estacionat envaint la senyalització de gual al carrer de Benet i Serra núm.10 de Mataró, motiu pel qual s'ha sol·licitat la corresponent informació al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública.

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

En les seves al·legacions el ciutadà nega cometre la infracció i que la fotografia que serveix de base a la denúncia reflecteixi una perspectiva errònia, motiu pel qual es va sol·licitar el corresponent informe a l'agent que, exposa que la intervenció es va produir a requeriment del titular del gual i que en arribar al lloc va comprovar la invasió parcial de la senyalització horitzontal del gual i que obstaculitzava l'accés.

A l'escrit de queixa el ciutadà al·lega l'existència de prescripció.

Pel que fa al procediment, hem de ressaltar que els tràmits s'han ajustat al legalment previst i s'ha respectat també el termini de tramitació.

Tampoc no s'ha produït prescripció quan la sanció ha estat imposada dins de termini, sense que es pugui considerar rellevant el termini de resolució del recurs de reposició, ja que es poden entendre desestimats per silenci.

El Servei no aporta la fotografia a què fa esment el ciutadà, per la qual cosa, ignorem si realment existeix o no, però en aquest cas la denúncia es fonamenta en la denúncia expressa d'un agent i no pas a través del sistema de captació d'imatges, fixa o mòbil, motiu pel qual es la percepció directa i personal de l'agent la que fonamenta la denúncia inicial, sense que posteriorment, la seva presumpció de veracitat hagi estat contradita per les proves aportades pel ciutadà. Per això es resol amb l'aplicació de la presumpció.

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

Exp. : 10/10

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

Extracte de la resolució: NO TRAMITADA.

El senyor J.J.L.T. presenta la seva queixa per la denúncia, ja que al·lega que no estava estacionat en doble fila sinó que estava parat per a fer una gestió que era qüestió de uns segons.

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

Posteriorment el promotor informa que no ha presentat al·legacions a la denúncia i que ha pagat la sanció, per la qual cosa s'arxiva l'expedient per desistiment de l'interessat.

Exp. : 16/10

El senyor A.B.S. es queixa amb relació a la tramitació incorrecta d'un expedient sancionador per l'Ordenança de civisme, ja que se li imposa una sanció de 250€ per les molèsties que ha causat pel seu gos al veïnat, i resulta que ell no és propietari de cap gos, ni resideix a l'habitatge del qual suposadament procedien els lladrucs, motiu pel qual s'ha sol·licitat al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública, la informació corresponent.

Extracte de la resolució: ESTIMA.

De la informació rebuda consta que l'expedient s'incoa per acta policial en data 6 de febrer de 2009, on s'identifica l'origen les molèsties. Incoat l'expedient sancionador s'intenta notificar al senyor A.B.S. el decret corresponent, però no és possible, perquè a l'avís d'arribada es fa constar "adreça incorrecte", i es publica el corresponent edicte al BOP. Es dicta el decret de 15 de gener de 2010, en el qual s'imposa al ciutadà una sanció de 250 € i quan s'intenta notificar aquesta resolució es quan el promotor de la queixa se n'assabenta perquè, tot i que ha estat absent en els dos primers intents, els veïns li entreguen l'avís de correus.

Presentades les corresponents al·legacions, el 8 de març es dicta un decret en el qual s'estima el recurs presentat i es deixa sense efecte la resolució sancionadora.

De l'exposat en resulta que l'expedient sancionador revisat parteix ja des de la incoació d'un clar defecte, produït per l'error en la identificació de l'infractor, ja que una vegada s'identifica la finca en l'acta policial, s'atribueix de forma improcedent al senyor A.B.S. la infracció que resideix en una altre lloc i aquest error s'arrossega en la primera notificació, ja que tot i constar a l'avís de correus que l'adreça és incorrecta es practica la notificació per via edictal.

És evident que es va assabentar per casualitat de la resolució sancionadora i ha estat a temps de desfer l'error, però ens preguntem què hagués passat si la resolució sancionadora també s'hagués publicat per edicte i s'hagués executat més tard a través d'embargament.

S'ha suggerit en diverses ocasions la necessitat de confirmar el domicili de l'interessat en els arxius municipals o d'altres, abans d'encetar la notificació per via edictal, perquè la finalitat de tota notificació és donar-la a coneèixer al ciutadà, i aquesta proposta està recollida expressament com una bona pràctica administrativa.

Per aquests motius, s'estima la queixa, sense formular cap suggeriment o recomanació, atès que l'error ha estat corregit en deixar sense efecte la resolució sancionadora.

Exp. : 17/10

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

Extracte de la resolució: DESESTIMA I SUGGEREIX

De la informació rebuda, en resulta que l'expedient sancionador s'inicia per denúncia de data 13 de novembre de 2009 quan al recollir el seu vehicle del dipòsit, el ciutadà interessat hauria insultat a l'agent que havia ordenat la seva retirada de la via pública.

S'incoa l'expedient, es nomena l'instructor i es formula la proposta de resolució sancionadora, el Sr. A.B.S. presenta les al·legacions, en les quals nega rotundament haver insultat a l'agent i al·lega fins i tot ser objecte d'assetjament.

L'Instructor proposa la seva desestimació per l'aplicació de la presumpció de veracitat, cosa que s'acorda per decret de 13 de juliol de 2010, contra el qual no consta que l'interessat hagi formulat cap recurs.

No trobem en aquest cas cap defecte processal, ni de forma ni de contingut, ja que l'expedient sancionador es tramita i es resolt correctament i, respecte de l'objecte de la queixa, la sanció per insults a un agent de l'autoritat, ens trobem davant dues versions totalment contradictòries, de tal forma que l'agent denunciador en la seva denúncia fa constar unes circumstàncies i unes manifestacions que atribueix al ciutadà i, en canvi, aquest aporta una versió totalment contrària, negant expressions injurioses, contradicció que la llei no permet resoldre d'altre manera que aplicant la presumpció de veracitat dels agents de l'autoritat, davant la inexistència de cap altre prova contradictòria que les manifestacions dels ciutadans.

Per aquest motiu, tot i comprendre la sensació del ciutadà, la seva queixa no es pot estimar, si bé entenem que cal **SUGGERIR** al Servei Jurídic de Via Pública que en casos com aquest, en què hi ha contradicció de versions, intenti obtenir tot el material probatori que sigui possible, com testimonis, que permeti confirmar la denúncia, i així defugir de l'aplicació automàtica de la presumpció de veracitat legalment prevista, estant inclosa aquesta pràctica dins de les exigències del dret a una bona administració i el codi de bones pràctiques recentment publicat.

La cap del Servei Jurídic Administratiu de Via Pública informa que no aplica en l'àmbit sancionador la presumpció de veracitat de forma automàtica per la qual cosa no accepta el suggeriment

Exp. : 18/10

Queixa amb relació a la tramitació d'un expedient sancionador per infracció de trànsit, detectada per càmera, comesa quan la moto del promotor estava estacionada indegudament a la vorera del carrer Lepant, a l'alçada del número 88 i va ser retirada per la grua, motiu pel qual s'ha sol·licitat al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública, la informació corresponent.

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

El ciutadà presenta al·legacions i reconeix haver estacionat el vehicle sobre la vorera, però nega que la moto molestés els altres vehicles o vianants i manifesta que dies abans havia preguntat a un altre agent de policia si podia deixar-la en aquell lloc, i que l'estacionament de motos sobre la vorera és habitual.

Una vegada sol·licitat el corresponent informe a l'agent denunciador, l'agent informa que la moto ocupava la vorera i molestava al pas dels vianants, i fa constar que a 15 metres hi ha un espai per a l'estacionament d'aquest tipus de vehicles que en el moment de la denúncia estava lliure, per la qual cosa va ratificar la denúncia.

A partir d'aquest informe, l'instructor de l'expedient proposa la desestimació de les al·legacions i la imposició d'una sanció de 90,00 €, el que es acollit pel decret de 26 de febrer de 2010, en el qual també es desestima el recurs de reposició vers la taxa de grua, implícitament interposat en formular les al·legacions, sense que consti que l'interessat interposi de cap recurs.

Pel que fa a la tramitació donada a l'expedient, no es detecta cap infracció ni de forma ni de fons, la resolució final està suficientment motivada respecte de les circumstàncies exposades pel ciutadà en el seu escrit i consta que s'ha sol·licitat l'informe de l'agent, on es detallen i es concreten les circumstàncies de la denúncia inicial.

Per tot el que ha estat exposat, la queixa del ciutadà no es pot estimar i s'arxiva l'expedient de queixa.

Exp. : 19/10

Queixa amb relació a la tramitació d'un expedient sancionador per infracció de trànsit, detectada per càmera, comesa pel vehicle del ciutadà quan estava estacionat sobre la vorera a l'avinguda del Velòdrom, 85, de Mataró, motiu pel qual s'ha sol·licitat al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública, la informació corresponent.

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

De la informació rebuda del servei en resulta que l'expedient s'inicia per denúncia de la infracció. A les seves al·legacions el ciutadà exposa que estava dins del vehicle, que la zona estava en obres i que estava esperant un ocupant. L'instructor en proposa la desestimació perquè no està justificada la infracció, cosa que s'acorda per resolució el 4 de febrer de 2010.

Pel que fa al procediment, hem de ressaltar que els tràmits s'han ajustat al legalment previst, sense que puguem fer cap consideració respecte de la valoració de la justificació de la infracció invocada pel ciutadà, ja que precisament la seguretat jurídica i la igualtat fan que només en casos excepcionals o d'urgència es pugui acceptar l'existència d'excusa absoluta.

Per això, la queixa del senyor M.V.F. no es pot estimar i s'arxiva l'expedient.

Exp. : 21/10

Queixa amb relació a la tramitació d'un expedient sancionador i per la taxa de la grua, per infracció de trànsit i estacionar incorrectament el vehicle, el dia 22 de gener de 2009, sobre les 10.35 h, en un pas de vianants a l'alçada del número 31 de l'avinguda d'Amèrica de Mataró, motiu pel qual la grua va enganxar el cotxe, sense traslladar-lo al dipòsit.

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

La senyora B.E.M.M. va negar la infracció i va mostrar disconformitat amb els fets denunciats, motiu pel qual l'instructor va proposar desestimar el cas, cosa que es va acordar per decret el 15 de maig de 2009, el qual va quedar ferm per no haver-se formulat cap recurs.

D'altra banda, la liquidació de la taxa de grua referent a l'anterior infracció de trànsit, no se li va notificar al promotor de la queixa fins el mes de novembre de 2009, quan es van fer al·legacions tramitades com un recurs de reposició, les quals es van desestimar per decret el 8 de febrer de 2010.

A la vista del contingut dels dos expedients revisats, s'enten que s'han tramitat correctament. Resulta evident que la promotora de la queixa s'ha confós, ja que ella es referix a una infracció comesa a la plaça dels Bous, i la documentació i la informació facilitades es refereixen a una altra, comesa a l'avinguda d'Amèrica de Mataró, que tampoc aclareix el contingut de les al·legacions perquè són genèriques i estereotipades.

Per tot això, aquesta queixa no es pot estimar, motiu pel qual s'arxiva l'expedient.

Exp. : 23/10

El senyor S.C.F. es queixa que ha estat sancionat sense que existeixi la senyalització que prohibeix l'estacionament ni que l'espai estigui reservat als vianants, motiu pel qual s'ha sol·licitat la informació corresponent al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública.

Extracte de la resolució: ESTIMA I SUGGEREIX.

De la informació rebuda del servei en resulta que l'expedient s'inicia per denúncia de la infracció comesa el 15 de setembre de 2008 al carrer de San Juan Bosco, 73, per estacionar el vehicle en zona reservada per a vianants.

El ciutadà nega l'existència de la senyalització i que es tracti d'un espai reservat, cosa que provoca que l'instructor demani al Servei de Mobilitat un informe respecte de la senyalització. El servei informa que no hi ha senyalització de zona residencial, però està urbanitzat a un sol nivell amb espais delimitats per estacionar i zones destinades al pas de vianants, que enten que està estacionat en una zona delimitada al pas de vianants, i proposa no acceptar les al·legacions.

Segons la resolució sancionadora dictada, la justificació de la desestimació de les al·legacions del ciutadà es fonamenta en l'informe del Servei de Mobilitat. Una vegada s'ha formulat el recurs de reposició que invoca defectes de forma, aquesta al·legació també es desestima.

Pel que fa al procediment entenem que la tramitació de l'expedient ha estat correcta perquè s'han respectat els tràmits legalment establerts, però entenem que no es compleixen a les exigències de motivació i argumentació suficients.

Aquesta consideració prové del fet que entenem que el Servei de Mobilitat no pot proposar que les al·legacions siguin o no acceptades i s'ha de limitar a exposar les circumstàncies objectives de la senyalització del lloc que se li demana, i que és l'Instructor qui ha de valorar si la senyalització existent i la configuració del lloc permeten o no entendre com a comesa la infracció.

A l'informe del Servei de Mobilitat hi consta que al lloc de la denúncia no hi ha cap senyalització que informi els conductors que es tracta d'una zona residencial i, fins i tot, fa constar que el carrer està urbanitzat a un sol nivell "amb espais delimitats per estacionar" i "zones destinades al pas de vianants". Si a més, tenim en compte que es tracta d'una via d'un únic carril de circulació ininterromput al llarg de tot el carrer i que la zona delimitada pel pas de vianants ho està perquè hi ha col·locades pilones, segons la fotografia aportada pel ciutadà, sembla clar que considerar la zona com a vorera, passeig o una zona reservada per al pas de vianants (tot i la delimitació que estableixen les pilones) depèn de la interpretació subjectiva de cadascú.

Des d'aquest punt de vista, la resolució sancionadora dictada no té en compte totes les circumstàncies concretes del cas i aquesta mancança afecta a la congruència que se li exigeix com a bona pràctica administrativa.

Per tant, s'estima la queixa i se, **SUGGEREIX** que el Servei Jurídic Administratiu de Via Pública, valori la possibilitat de dictar una nova resolució en l'expedient, tenint en compte les circumstàncies concretes del lloc, la seva configuració i la senyalització existent.

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

Exp. : 25/10

El senyor I.L.M. es queixa amb relació a la tramitació d'un expedient sancionador per infracció de transit, ja que tot i que s'han estimat les al·legacions, no se li retorna la taxa de la grua, motiu pel qual s'ha sol·licitat la informació corresponent al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública.

Extracte de la resolució: ESTIMA I SUGGEREIX.

De la informació rebuda del servei en resulta que a la resolució de data 1595/2009, de 23 de febrer de 2010, s'acorda acollir la proposta de resolució de la instructora de l'expedient. S'acorda, en primer lloc l'estimació de les al·legacions, i se suspén l'expedient sancionador iniciat amb la denúncia per la infracció de trànsit que ara es deixa sense efecte. En segon, es desestima el recurs de reposició pel que fa a la taxa de grua per la retirada de la via pública de vehicles i pel trasllat i per la permanència de vehicles al dipòsit municipal.

La resolució de l'expedient no té en compte el contingut del decret de l'alcalde 3737/2005 de 28 d'abril de 2005, on es resol que quan l'Ajuntament reconegui expressament l'extinció de la responsabilitat administrativa per infracció en matèria de trànsit, ja sigui per estimació del fons de l'assumpte com per prescripció, tant en via d'al·legacions com de recurs, l'Ajuntament ha de retornar la taxa de retirada de la via pública de vehicles mal estacionats i trasllat a dipòsit quan el articular així ho demani.

Si bé és cert que a la còpia de l'escrit d'al·legacions de què disposem, no sembla que estigui marcada l'opció sol·licitant el retorn de la taxa, aquesta petició o desig s'ha d'entendre implícit en la petició d'anul·lació de sanció o, en tot cas, en dictar la resolució s'hauria d'haver advertit al ciutadà d'aquella possibilitat de retorn.

Per això, s'estima la queixa i se **SUGGEREIX** que el Servei Jurídic, acordi la devolució de l'import de la taxa de grua al ciutadà.

La cap del Servei Jurídic Administratiu de Va Pública no accepta el suggeriment.

Exp. : 27/10

Queixa amb relació a una denúncia de trànsit per estacionar el vehicle en una parada de transport públic, feta pel sistema de captació d'imatges.

Extracte de la resolució: NO TRAMITADA.

El senyor P.D.R.P. presenta la seva queixa per la denúncia, ja que al·lega que no estava estacionat sinó parat per recollir la seva néta de l'escola i que estava dins del vehicle.

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

Posteriorment el promotor informa que no ha presentat al·legacions a la denúncia i que ha pagat la sanció, per la qual cosa s'arxiva l'expedient per desistiment de l'interessat.

Exp. : 28/10

Es rep per correu electrònic la queixa del senyor J.A.C. amb relació a una denúncia de trànsit per no respectar el conductor del vehicle el llum vermell d'un semàfor amb el vehicle imatge feta pel sistema de captació d'imatges, i ell al·lega que no ha passat el semafor en vermell.

Extracte de la resolució: NO TRAMITADA.

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

Posteriorment el promotor informa que ha pagat la sanció i que no ha presentat al·legacions a la denúncia, per la qual cosa s'arxiva l'expedient per desestiment de l'interessat.

Exp. : 31/10

El snyor J.A.S. es queixa amb relació a la tramitació d'un expedient sancionador per infracció de trànsit, per haver utilitzar les senyals acústiques del seu vehicle indegudament, i el tracte dispensat per l'Agent denunciat, constant en el butlletí que es referia a un vehicle en pràctiques i que el ciutadà va fer diverses consideracions verbals respecte l'actuació de la Policia Local.

Extracte de la resolució: ESTIMA I SUGGEREIX.

El ciutadà preenta les corresponents al·legacions, en les quals reconeix haver utilitzar la botzina per avisar al vehicle del davant, en pràctiques, que el semàfor era verd, però considera que no és un fet sancionable. Igualment, manifesta el ciutadà haver sofert manca de respecte per part de l'Agent.

L'Instructor proposa la seva desestimació per aplicació de la presumpció de veracitat, cosa que s'acorda per Decret de 6 de maig de 2009, l'interessat formula recurs de reposició, reproduint les seves consideracions, cosa que es desestima per Decret de l'1 d'octubre de 2009.

No trobem en aquest cas cap defecte processal, ni de forma ni de motivació i, respecte de l'objecte de la queixa, la denúncia i el tracte incorrecte, ens trobem davant dues versions totalment contradictòries, de tal forma que l'Agent denunciant en la seva denúncia fa constar unes circumstàncies i unes manifestacions que atribueix al ciutadà i, en canvi, aquest darrer, aporta una versió totalment contrària, reconeixent el fet, però no considerant-lo sancionable i atribuint a l'Agent un tracte incorrecte, contradicció que la llei obliga a resoldre aplicant la presumpció de veracitat dels agents de l'autoritat, davant l'inexistència de cap altre prova contradictòria diferent de les manifestacions dels ciutadans.

De totes maneres, el codi de bones practiques administratives que informa de l'aplicació pràctica del dret a una bona administració que recull la nostre legislació, mana defugir de l'aplicació

automàtica de la presumpció de veracitat dels agents de l'autoritat i aconsella a les administracions cercar tot aquell material probatori que estigui a l'abast i sigui possible per a una millor defensa del ciutadà.

En aquest cas no consta ni tan sols l'informe de l'Agent denunciat, de tal forma que les especials circumstàncies de la infracció, la seva entitat, etc, s'han de deduir només del redactat introduït en l'escàs espai reservat per a les observacions de la denúncia.

En aquest sentit la queixa del ciutadà s'ha d'estimar, **SUGGERINT** al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública que en casos com aquest, en que hi ha contradicció de versions, obtingui tot el material probatori que sigui possible, com l'informe de l'agent i de testimonis, que permeti confirmar la denúncia, i així defugir de l'aplicació automàtica de la presumpció de veracitat legalment prevista, estant inclosa aquesta pràctica dins de les exigències del dret a una bona administració i el codi de bones pràctiques recentment publicat.

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

Exp. : 32/10

El senyor M.A.G.V. es queixa de les denúncies de trànsit que se li han interposat quan estava estacionat fent càrrega i descàrrega de materials en una via on només es permet estacionar als veïns.

Extracte de la resolució: NO TRAMITADA.

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

Posteriorment, el promotor de la queixa informa que ha pagat les sancions i no ha presentat al·legacions, motiu pel qual s'arxiva l'expedient, per desistiment de l'interessat.

Exp. : 35/10

Queixa amb relació a la tramitació d'un expedient sancionador per denúncia fotogràfica quan el vehicle de la promotora de la queixa estaria estacionat en doble fila. S'ha demanat al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública, la informació corresponent.

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

De la informació rebuda en resulta que l'expedient, s'inicia per denúncia fotogràfica per la infracció comesa quan el vehicle estava estacionat en doble fila. Posteriorment la promotora paga l'import de la denúncia amb bonificació i formula un escrit d'al·legacions en el qual manifesta que estava ajudant a pujar al vehicle a la seva mare d'edat avançada. Es tramita com un recurs de reposició i no s'admet a tràmit per extemporani.

En quan al procediment hem de ressaltar que els tràmits s'han ajustat al legalment previst, ja que el pagament amb bonificació de la denúncia per part de la Sra. J.J.A. va comportar, la finalització del procediment i la renúncia a formular al·legacions, per la qual cosa el seu escrit va ser tramitat com un recurs de reposició, però a l'haver transcorregut més d'un mes entre la data del pagament i la presentació de l'escrit, aquesta impugnació està presentada fora del termini legal, motiu pel qual la seva inadmissió s'ajusta escrupolosament a les previsions legals vigents.

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

Exp. : 40/10

Queixa amb relació a la tramitació d'un expedient sancionador per infracció de trànsit i el tracte dispensat per l'agent denunciat, quan vehicle que ocupava la promotora de la queixa estava estacionat en un pas de vianants, al carrer Jaume de Comas de Mataró, per la qual cosa s'ha sol·licitat al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública, la informació corresponent.

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

De la informació rebuda en resulta la senyora M.P.B.O reconeix la infracció, si bé al·lega l'import incorrecte i la impropedència de la retirada de punts. L'instructor en proposa la seva desestimació per presumpció de veracitat i el propi reconeixement dels fets denunciats, cosa que s'acorda per decret el 23 de febrer de 2009, contra el qual la interessada formula recurs de reposició i reproduïx les seves consideracions, cosa que es desestima per decret el 2 de juny de 2009.

No trobem en aquest cas cap defecte processal, ni de forma ni de contingut i, respecte de l'objecte de la queixa, la denúncia i el tracte incorrecte no es detecta cap irregularitat, ja que una vegada reconeguda la infracció, el vehicle no l'ha retirat la grua, sinó que tan sols ha estat denunciat per estacionat en una zona de pas de vianants, cosa que comporta una sanció de 91 € i, ineludiblement, la retirada de 2 punts, i s'imposa aquesta sanció a qui en aquell moment, i també posteriorment, es va identificar com a conductora.

Per aquest motiu, no s'estima la queixa, i s'arxiva l'expedient de queixa.

Exp. : 41/10

Queixa amb relació a la tramitació d'un expedient sancionador per infringir l'Ordenança de civisme, per la qual cosa s'ha sol·licitat al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública la informació corresponent.

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

De la informació rebuda en resulta que el 20 de setembre de 2009, a les 4.00 h, dos agents de la Policia Local de Mataró van aixecar acta respecte de tres persones que estaven alterant l'ordre públic a la plaça de les Tereses i que posteriorment els van faltar al respecte. Es va incoar l'expedient sancionador corresponent i es va notificar la proposta de resolució a la persona interessada la qual, no va fer al·legacions dins de termini cosa que va motivar que es dictés una resolució sancionadora..

La promotora de la queixa va presentar un escrit on manifestava que durant el temps de la primera notificació estava sota tractament psiquiàtric i demanava retrotraure les actuacions per a poder fer al·legacions. La petició es va desestimar perquè a l'informe mèdic presentat no hi constava cap data i no es podia confirmar el que deia.

Quant al procediment cal ressaltar que els tràmits es van ajustar al legalment previst, i les notificacions es van practicar correctament. Respecte de la denegació de la petició de retrotraure les actuacions, l'informe mèdic presentat, en el qual consta que la promotora estava sota tractament psiquiàtric per un trastorn alimentari i que afectava el seu comportament psicològic global, no conté cap dada que permeti establir-ne la data cosa que impedeix confirmar que l'afectació estava vigent a principis de l'any 2010, quan es va iniciar l'expedient.

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

Exp. : 42/10

La senyora M.C.R.P. es queixa amb relació a la tramitació d'un expedient sancionador per denúncia fotogràfica quan el vehicle de la promotora de la queixa estaria mal estacionat a l'alçada de la Ronda Alfons X, número 131.

Extracte de la resolució: ESTIMA I SUGGEREIX.

La ciutadana presenta les corresponents al·legacions, en les qual nega la infracció i posa de manifest que l'angle en que ha estat presa la fotografia induïx a confusió, cosa que porta a l'instructora a sol·licitar al Servei de Mobilitat l'informe corresponent, en el qual es diu que "pel que es dedueix a la fotografia, sembla que el vehicle està mal estacionat", motiu pel qual la seva proposta és de desestimació, com després es desestima el recurs de reposició de la ciutadana, en el qual insisteix en la seva argumentació.

A la vista de la tramitació donada a l'expedient, no es detecta cap defecte ni de forma ni de fons, però respecte de la qüestió de fons, creiem que tant la resolució final com la del recurs, no

contenen suficient motivació respecte de les circumstàncies exposades per la ciutadana en el seu escrit.

Les successives resolucions es limiten a fer referència a l'informe del Servei de Mobilitat, però contràriament al que s'afirma, en aquest informe no es diu que el vehicle estava mal estacionat, el que es diu es que ho "sembla" i "es dedueix" de la fotografia exhibida i, al nostre entendre, aquesta opinió, no té suficient entitat per a destruir la presumpció d'innocència que afavoreix a la senyora M.C.R.P., sobre tot perquè no s'identifica qui signa l'informe del Servei de Mobilitat, ni s'ha demanat el corresponent informe a l'Agent denunciador, es a dir, no se li pot atribuir al caràcter d'autoritat. Per altra banda, només s'ha d'examinar la fotografia-denúncia, per adonar-se dels dubtes a que es refereix la ciutadana en els seus escrits, sense que en cap de les resolucions dictades s'expliqui i s'argumenti exactament el fonament fàctic de la sanció, ja que tan sols es remet a un informe.

Per l'exposat, s'estima la queixa, **SUGGERINT** al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública valori la possibilitat de revisar la tramitació de l'expedient sancionador i la prova de càrrec valorada.

La cap del Servei Jurídic Administratiu de via Pública considera convenient acceptar el suggeriment i es revoca la resolució sancionadora.

Exp. : 43/10

La senyora A.M.J.M. es queixa amb relació a la tramitació d'un expedient sancionador per no tenir tiquet de zona blava i que el vigilant no li va deixar la denúncia ni el sobre al parabrises per poder anul·lar-la, perdent aquest dret.

Extracte de la resolució: ESTIMA I SUGGEREIX.

De la informació rebuda del servei en resulta que l'expedient, s'inicia per denúncia de 9 d'abril de 2010, referida al vehicle que a les 12h estava estacionat davant del número 33 de la plaça de Cuba sense tiquet horari tot i tractar-se d'una zona blava. En les seves alegacions la ciutadana posa de manifest que el vehicle va estar estacionat el temps just per fer un encàrrec i que al tornar es va trobar al vigilant el qual la va informar que l'havia denunciat, però en el vehicle no hi havia cap denúncia al parabrises, per la qual cosa va deduir que no l'havia formalitzat, quedant sorpresa al rebre la notificació, ja que per aquella mancança havia perdut l'oportunitat d'anul·lar-la. L'instructor proposa la seva desestimació perquè els motius personals no poden servir de justificació i perquè els vigilants, tot i no ser agents de l'autoritat, formulen denúncies voluntàries, però que aquestes tenen un valor qualificat atesa la seva especialització i la seva dedicació professional, cosa que s'acorda per Decret de 7 de juliol de 2010.

En quan al procediment hem de ressaltar que els tràmits s'han ajustat al legalment previst, però creiem que la motivació de la resolució dictada no resol el que planteja la ciutadana, ja que aquesta tot i intentar justificar la infracció, la reconeix, posant de manifest que si hagués pogut, l'hauria anul·lat en el parquímetre corresponent, fets aquest al qual no es refereix el Decret dictat i que segons el nostre entendre justificaria que s'hagués demanat al vigilant afectat, atès el caràcter de les seves denúncies, l'informe complementari corresponent.

Des d'aquest punt de vista, la resolució sancionadora dictada no té en compte totes les circumstàncies concretes del cas i aquesta mancança afecta a la congruència que li es exigible com a bona pràctica administrativa.

Per tant, s'estima la queixa, **SUGGERINT** al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública, valori la possibilitat de revisar la tramitació de l'expedient, sol·licitant al vigilant denunciador l'informe complementari corresponent, resolent després com correspongui, totes les qüestions de fet alegades per la interessada.

La cap del Servei Jurídic Administratiu de via Pública considera convenient acceptar el suggeriment, ja que constitueix un error de procediment que invalida el mateix i que ha de derivar en el seu sobreïment.

Exp. : 48/10

El senyor J.L.R. es queixa amb relació a la tramitació de diversos expedients sancionador infracció de trànsit per excedir l'horari del tiquet d'estacionament, per no tenir-ne o per estar estacionat en zona de càrrega i descàrrega.

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

De la informació rebuda, en resulta que durant el període d'obres de la Muralla Sant Llorenç el vehicle del ciutadà ha sancionat en diverses ocasions (quatre, segons la queixa) per excedir l'horari del tiquet d'aparcament, per no tenir-ne o per estar estacionat en zona de càrrega i descàrrega.

En cadascun d'aquest expedients, el Sr. J.L.R. ha formulat al·legacions similars, justificant la respectiva infracció en el fet que disposant de plaça d'estacionament a la Muralla de Sant Llorenç, les obres d'urbanització del carrer li han impedit fer-ne ús durant molt de temps, veient-se obligat a utilitzar les places de la zona blava més propera al seu domicili, on s'han produït aquelles infraccions, per la qual cosa considera que les denúncies són conseqüència d'aquelles obres.

En tots els casos, s'han desestimat de les al·legacions, per idèntics motius. Així, respecte la manca de notificació es considera són suficients a aquest efecte l'enviament per part de l'Organisme de Gestió Tributaria de les cartes de pagament corresponent. Igualment es refusa l'argumentació de que els vigilants de les zones blaves no tenen caràcter d'autoritat, d'acord amb el criteri jurisprudencial que les seves denúncies són prova de càrrec suficient. Finalment, es rebutja tota relació de les denúncies amb les obres, atesa la responsabilitat de tot conductor d'un vehicle de respectar la normativa de trànsit.

A la vista de la tramitació donada a cadascun dels expedients objecte de revisió, no es detecta cap infracció, ni de forma ni de fons, contenint les respectives resolucions finals suficient motivació respecte de l'exposició del ciutadà en el seu escrit.

Certament, és fàcilment comprensible les molèsties que han patit els veïns del carrer durant l'execució de les obres d'urbanització, però malauradament, des del punt de vista del dret, l'interès públic que porta a executar-les queda per sobre de l'interès dels particulars afectats, de tal menara que les molèsties sofertes són quasi inevitables, encara que hagués estat desitjable que el Servei d'Obres s'hagués plantejat la possibilitat de donar alternatives per aquells veïns que s'han vist privats de l'accés a les seves finques, ni que sigui compensant aquesta mancança en l'import de l'ibi per exemple.

Per l'exposat, la queixa del ciutadà no es pot estimar, procedint-se a l'arxiu de l'expedient de queixa.

Exp. : 53/10

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

Pendent de resoldre per estar l'expedient en tràmit.

Exp. : 57/10

Queixa amb relació a la tramitació d'un expedient sancionador per infringir l'Ordenança de civisme. Es va sol·licitar al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública la informació corresponent.

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

De la informació rebuda en resulta que l'expedient, s'inicia per una denúncia a la Policia Local. Els agents que van anar al domicili del promotor, perquè un veí el va avisar, van comprovar que els sorolls provinien de l'interior de l'habitatge, cops i arrossegament de cadires i mobles i els habitants de la finca no els van obrir la porta.

Una vegada obert l'expedient, a les al·legacions el ciutadà nega cometre cap infracció, diu que no fan soroll i que una nit que la policia va trucar a la porta va permetre'ls entrar i van

comprovar que les cadires tenien amortidors, motiu pel qual es va sol·licitar el corresponent informe a l'agent qui, exposa que la intervenció es va produir a requeriment d'un veí i que quan van trucar a la porta de l'habitatge, no els van obrir ni van contestar a l'interfon, motiu pel qual s'imposen al ciutadà dues sancions una de 150 €, per desobeir les ordres dels agents, i una altra de 150€ per causar molèsties als veïns per decret de 21 de juny de 2010.

El promotor presenta recurs de reposició en el qua concreta que no va obrir la porta perquè no va sentir el timbre, una impugnació que va ser denegada perquè no aportar noves proves.

Quant al procediment, hem de ressaltar que els tràmits s'han ajustat al legalment previst, que s'ha respectat el termini de tramitació i que, fins i tot, s'ha obtingut l'informe d'un dels agents denunciants, per tal de valorar la contradicció de les versions plantejada pel ciutadà a les seves al·legacions.

Aquesta contradicció entre els fets denunciats i la versió que ofereix l'interessat només pot ser resolta sol·licitant un informe ampliador a l'agent denunciant i valorant les proves contradictòries que es puguin presentar. Si no s'aporten, la controvèrsia només es pot resoldre amb l'aplicació d'aquella presumpció.

Per tant no es pot estimar la queixa i s'arxiva de l'expedient.

Exp. : 58/10

Queixa amb relació a la tramitació d'un expedient sancionador per infracció de trànsit. el ciutadà manifesta que el seu vehicle estava ben estacionat i ha estat denunciat i retirat per la grua per impedir el pas del camió de recollida d'escombraries. Al·lega que es tracta d'un carrer estret i que a l'altre costat va estacionar-se una furgoneta grossa.

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

De la informació rebuda del servei en resulta que l'expedient, s'inicia per denúncia fotogràfica de la infracció comesa pel vehicle del ciutadà quan estava estacionat al carrer Vitoria, de tal forma que impedia el pas d'un vehicle del servei de recollida d'escombraries. En les seves al·legacions el ciutadà fa un croquis de l'incident i exposa la seva consideració que era la furgoneta aparcada a l'altre costat del carrer qui impedia el pas dels vehicles. Es sol·licita el corresponent informe a l'agent, el qual ratifica la denúncia, perquè el vehicle estava mal estacionat, inclinat respecte de l'eix de la calçada i separada la part frontal uns 25 centímetres de la vorera, de quina posició consta en l'expedient una fotografia, motiu pel qual l'instructor va proposar la desestimació de les al·legacions, tant les referides a l'infracció com les de la taxa de grua, cosa que s'acorda per Decret de 22 de juny de 2010.

El ciutadà formula recurs de reposició, i insisteix en la seva argumentació i aporta noves consideracions, es desestimen per Decret de 20 de desembre de 2010.

En quan al procediment hem de ressaltar que els tràmits s'han ajustat al legalment previst, i si bé creiem que la motivació de les resolucions dictades és millorable atès que en cap d'elles fa referència al tercer vehicle (furgoneta grossa) al qual al·ludeix insistentment l'interessat, ni a la seva eventual intervenció en els fets, circumstàncies aquestes que mereixien ser valorades i comentades, el cert és que les fotografies i l'informe de l'agent justifiquen l'aplicació de la presumpció de veracitat dels agents de l'autoritat, suposició legal aquesta que no pot quedar desvirtuada només amb les manifestacions de la part afectada.

Exp. : 70/10

Queixa amb relació a la tramitació d'un expedient sancionador per una infracció de trànsit detectada per càmera fixa, comesa pel vehicle del ciutadà per no va respectar un semàfor de la plaça d'Espanya.

El ciutadà també es queixa que se sent perseguit per la Policia Local, perquè considera que ha estat denunciat diverses vegades de forma injusta.

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

En les seves al·legacions el ciutadà exposa un sentiment o sensació de persecució i manifesta que les conseqüències econòmiques de les denúncies el perjudiquen enormement. L'instructor proposa que es desestimi perquè entèn que la successió fotogràfica acredita la infracció i perquè les al·legacions genèriques i personals no serveixen per a contradir-la cosa que s'acorda per resolució el 16 de juny de 2010.

El ciutadà formula un recurs de reposició contra aquesta resolució i reproduceix l'argumentació inicial, una impugnació que es desestima per acta el 22 d'octubre de 2010.

Quant al procediment cal ressaltar que els tràmits s'han ajustat al legalment previst.

Des del punt de vista jurídic, no es pot discutir el sentiment o sensació que pugui tenir un ciutadà i que es manifesta en un escrit d'al·legacions, ja que es tracta d'una valoració completament subjectiva i parcial. Per això, jurídicament, aquests tipus de consideracions no són normalment suficients per a combatre l'objectivitat derivada d'una denúncia fotogràfica. Tot i que en determinades ocasions la imatge captada pot no correspondre's amb la realitat, o pot no reflectir la realitat que es deriva d'una successió de fets, només es pot discutir amb arguments concrets i exposant les circumstàncies del cas.

La bona pràctica administrativa exigeix a les administracions que l'aplicació de la presumpció de veracitat, en aquest cas derivada de la captació d'una imatge, no serveixi per a desestimar sistemàticament les al·legacions dels denunciats i que no s'apliqui automàticament, tot i que en aquest cas no es pot considerar vulnerat el principi.

Des d'aquest punt de vista, no es pot estimar la queixa i s'arxiva l'expedient.

Exp. : 77/10

Es rep per correu electrònic una queixa amb relació a una denúncia per incompliment de l'Ordenança de tinença d'animals de companyi.

Extracte de la resolució: NO TRAMITADA.

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

Posteriorment, el promotor de la queixa informa que ha pagat les sancions i no ha presentat al·legacions, motiu pel qual s'arxiva l'expedient, per desistiment de l'interessat.

Exp. : 80/10

El senyor J.A.C.S. es queixa amb relació a la tramitació d'un expedient sancionador per infracció de trànsit. Es demana al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública la informació corresponent.

Extracte de la resolució: NO TRAMITADA PER DESAPARÈIXER LA CAUSA QUE LA VA MOTIVAR.

El ciutadà es queixa que va cometre una infracció de trànsit que comportava la pèrdua de punts, la qual s'ha imputat al titular del vehicle, que no era el conductor, i va reconèixer que havia donat les dades del conductor fora de termini.

De la informació rebuda pel Servei, es confirma la imposició d'una sanció de 150 € i la pèrdua de 4 punts per no respectar el vermell d'un semàfor. S'intenta una primera notificació al domicili del titular, a Tenerife i s'aconsegueix al segon intent, però el ciutadà comunica les dades del conductor fora del termini d'al·legacions. El 16 de desembre es dicta la resolució i es revoquen la sanció i la pèrdua de punts, perquè hi ha hagut un error en la tramitació.

Vista la resolució adoptada per l'Ajuntament, la queixa deixa de tenir sentit, motiu pel qual s'arxiva l'expedient.

Exp : 83/10

El senyor X.A.V. es queixa amb relació a la tramitació d'un expedient sancionador per infracció de trànsit, per la manca de resposta a les seves alegacions. Es demana la informació corresponent al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública.

Extracte de la resolució: ESTIMA I SUGGEREIX.

Es queixa el ciutadà que la grua va retirar el seu vehicle indegudament tot i estar ben estacionat i que no s'ha donat resposta a les seves alegacions ni a la sol·licitud de devolució de la taxa de la grua. Informa igualment que el seu vehicle havia estat objecte d'una col·lisió mentre estava estacionat i que en el desplaçament del cop va arribar a envair un gual.

De la informació rebuda del Servei, es confirma la formulació de la denúncia i de la retirada del vehicle per la grua. Atès les circumstàncies del cas la denúncia va ser anul·lada el mateix dia. No consta que s'hagi retornat al ciutadà la taxa de la grua pagada en el seu moment.

Vista la resolució adoptada per l'Ajuntament, s'estima la queixa atès que no se li ha retornat la taxa de la grua tot i la inexistència del fet denunciable motiu pel qual es **SUGGEREIX** al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública valori de retornar al ciutadà l'import pagat per la taxa de la grua.

La cap del Servei Jurídic Administratiu de via Pública accepta el suggeriment i es procedirà a la devolució de la quantitat abonada en concepte de taxa de grua.

Exp. : 84/10

El senyor A.L.C. es queixa amb relació a la tramitació d'un expedient de liquidació de la taxa de la grua, ja que el seu vehicle tot i que havia comès una infracció d'estacionament, no va ser enganxat ni retirat per la grua, ja que ell va arribar abans de que es retires.

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

De la informació rebuda del servei en resulta que l'intervenció de la grua s'inicia perquè el vehicle del promotor de la queixa estava estacionat en zona de càrrega i descàrrega sense indicador horari, l'Agent de Policia formula la denúncia corresponent i la grua procedeix a retirar el vehicle, però abans d'engarxar-lo, l'interessat va comparèixer al lloc per fer-se càrrec del seu vehicle.

El ciutadà presenta recurs de reposició per entendre que la taxa no s'ha meritat perquè el seu vehicle no va ser (literalment) enganxat, aquesta impugnació és desestimada, després d'obtenir de l'agent de policia l'informe corresponent, per la presumpció legal de veracitat d'aquest i per no aportar el ciutadà prova de que els fets no es van produir.

En quan al procediment hem de ressaltar que els tràmits s'han ajustat al legalment previst, i si bé creiem que la motivació de les resolució és millorable atès que no explica al ciutadà el fet impositiu que dóna lloc a la taxa, l'informe de l'agent confirma l'existència de la infracció i la presència de la grua.

El que planteja el promotor és que, objectivament, el seu vehicle no va ser "enganxat" per la grua i, per això, entén que no ha de pagar la taxa, però el que preveu l'ordenança al respecte és que la taxa es meritarà quan el propietari comparegui al lloc i es faci càrrec del vehicle abans de la marxa de la grua, de tal forma que l'objecte de la taxa és l'activitat de la grua, desplaçament, presència, etc, sense necessitat de que s'hagi o no enganxat materialment el vehicle en qüestió.

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

SERVEI : HABITATGE I LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES

2009 – 1 expedient de queixa	1 queixa admesa
	1 pendent de resoldre
2010 – 3 expedients de queixa	3 queixes admeses
resolució queixes admeses	2 arxiu per desaparèixer la causa que la va motivar
	1 pendent de resoldre

Exp. : 69/09

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

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

Exp. : 11/10

El senyor J.C.G. exposa la seva queixa amb relació a la declaració de ruïna de la finca on viu de lloguer.

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

Es queixa el ciutadà de que la sol·licitud de declaració de ruïna és una excusa del propietari per fer fora els llogaters de l'edifici.

El Servei d'Habitatge confirma l'existència d'un expedient de disciplina urbanística en tràmit, es recomana al ciutadà completi tots els tràmits i presenti al·legacions manifestant els motius de la seva oposició i demanant l'intervenció o visita dels tècnics municipals.

Amb posterioritat, el Servei notifica que la declaració de ruïna tècnica i urbanística de l'edifici ha estat denegada, motiu pel qual es considera que el fonament de la queixa ha desaparegut i es procedeix al seu arxiu.

Exp. : 12/10

El senyor Y.C. exposa la seva queixa amb relació a la declaració de ruïna de la finca on viu de lloguer.

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

Es queixa el ciutadà de que la sol·licitud de declaració de ruïna és una excusa del propietari per fer fora els llogaters de l'edifici.

El Servei d'Habitatge confirma l'existència d'un expedient de disciplina urbanística en tràmit, es recomana al ciutadà completi tots els tràmits i presenti al·legacions manifestant els motius de la seva oposició i demanant l'intervenció o visita dels tècnics municipals.

Amb posterioritat, el Servei notifica que la declaració de ruïna tècnica i urbanística de l'edifici ha estat denegada, motiu pel qual es considera que el fonament de la queixa ha desaparegut i es procedeix al seu arxiu.

Exp. : 15/10

Queixa amb relació a l'import que ha de pagar per l'execució subsidiària realitzada al seu habitatge.

SERVEI : OBRES	
-----------------------	--

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

Exp. : 20/10

El senyor A.G.S. en representació d'una entitat, presenta una queixa amb relació a la manca de resposta del seu escrit de data 4 de juliol de 2009.

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

A l'escrit presentaven una queixa i formulaven un suggeriment al Servei d'Obres d'acord amb el codi d'accessibilitat, motiu pel qual s'ha sol·licitat al Servei afectat la informació corresponent.

De la in formació rebuda en resulta que ja s'ha respòs a la petició del ciutadà, i s'adjunta l'informe tècnic emès a l'efecte, motiu pel qual s'arxiva l'expedient de queixa, ja que el Servei també ha demanat disculpes pel retard en la resposta.

SERVEI : URBANISME

2 expedients de queixa	2 queixes admeses
resolució queixa admesa	1 estimada 1 arxiu per desaparèixer la causa que la va motivar

Exp. :13/10

El senyor S.S.C. presenta una queixa per el que considera una deficient urbanització de diverses vies, ja que quan plou provoquen inundacions al seu habitatge.

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

El promotor de la queixa exposa la manca d'actuació de l'Ajuntament de Mataró en relació a evitar la inundació del seu habitatge, situat a l'urbanització de Can Quirze motivada per la construcció defectuosa del sistema d'evacuació d'aigües pluvials en la confluència dels carrers Anoia, Moianès i Capcir.

El Servei d'Urbanisme informa que la gestió i urbanització de l'àmbit del Can Quirze, correspon a la societat municipal PUMSA.

Per la seva banda, PUMSA informa que la reclamació del Sr. S.S.C. s'ha ates i que ja s'han pres les mesures correctores corresponents.

Finalment, AIGÜES DE MATARO informa que amb PUMSA i el Tècnic del promotor de la queixa, s'han pres mesures per ampliar la captació de les aigües superficials amb instal·lació de reixes i embornals addicionals, amb una superfície total superior a l'habitual, per tal de minimitzar el risc d'inundació de la zona.

Considerant, per tant, que la reclamacions ha estat atesa per les entitats competents, s'arxiva l'expedient de queixa, per haver-se resolt degudament.

Exp. : 47/10

La senyora M.L.X. presenta una queixa per la manca de resposta a les al·legacions presentades davant les successives modificacions urbanístiques que afecten al "Eix Herrera", motiu pel qual s'ha sol·licitat la corresponent informació al Servei d'Urbanisme.

Extracte de la resolució : ESTIMA.

De la informació rebuda, en resulta que el sector Eix Herrera va ser objecte d'una primera afectació aprovada pel Conseller Delegat de Política Territorial i Obres Públiques el 20 de desembre de 2007 i que el 4 de març de 2010 el Ple de l'Ajuntament de Mataró va aprovar inicialment la seva modificació puntual, denominant-se Eix Herrera-Escorxador.

Reconeix el Servei que la ciutadana va formular al·legacions a l'esmentat projecte que haurien d'haver estat contestades amb l'acord d'aprovació definitiva de l'esmentat projecte, però donada l'existència d'un nou canvi de planejament, les al·legacions no han estat resoltes al resultar innecessari pel nou canvi.

Igualment informa que les darreres al·legacions seran contestades tan aviat com s'aprovi provisionalment la nova modificació.

Per tot això, considerant que la pròpia administració accepta no haver donat contesta ni informat a la ciutadana en aquest cas i sent la informació un dret bàsic dels ciutadans i que el dret a una bona administració exigeix que aquesta sigui ràpida, àgil, eficaç i completa, s'estima la queixa presentada.

PROHABITATGE

2010 - 1 expedient de queixa	1 queixa no admesa tramita el Síndic de Greuges
------------------------------	---

Exp. : 01/10

Es rep per correu electrònic la queixa de la senyora J.F.G. en la qual exposa la tardança en percebre el cobrament de la renda bàsica d'emancipació.

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

S'informa a la senyora de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró ja que no es tracta d'una qüestió de competència estrictament municipal i, que d'acord amb el conveni subscrit amb el Síndic de Greuges de Catalunya, es pot enviar la queixa a aquest organisme. La promotora de la queixa decideix enviar la seva queixa directament a Síndic de Greuges, motiu pel qual s'arxiva l'expedient.

SERVEI : MANTENIMENT I SERVEIS MUNICIPALS

2009 - 1 expedient de queixa	1 queixa admesa
resolució queixa admesa	1 estima amb un recordatori
2010 – 3 expedients de queixa	2 queixes inicials 1 queixa admesa
resolució queixes admeses	2 arxiu
	1 no tramitada per desestiment

Exp. : 27/09

El senyor A.S.C. mostra la seva disconformitat amb a la comunicació rebuda del Servei de Manteniment de l'Ajuntament de Mataró, requerint-lo per l'arranjament de la vorera del gual del qual és titular, atès que considera no es responsable dels danys, ni que aquests han estat causats per mal us o negligència que li sigui imputada. Posteriorment es queixa el ciutadà del retard en la tramitació de l'expedient.

Extracte de la resolució: ESTIMA I RECORDA DEURES LEGALS.

De la informació rebuda en resulta que l'expedient administratiu es va iniciar per una campanya d'inspecció, en la qual es detecta el mal estat de la vorera del gual del qual el ciutadà es titular, motiu pel qual en base a l'obligació de mantenir-lo en bon estat, se li requereix el seu arranjament, mostrant l'interessat la seva disconformitat amb les corresponents al·legacions, es produeix un segon requeriment en el mateix sentit que el primer, contra el qual el ciutadà torna a reproduir la seva disconformitat. Les seves al·legacions es desestimen de forma expressa.

Finalment, el promotor de la queixa informa que ha decidit complir el requeriment, per no ser del seu interès encetar la via judicial, però demana expressament un pronunciament del defensor.

A la vista de la tramitació de l'expedient administratiu, estrictament s'ajusta a les exigències processals vigents, però cal ressaltar el llarg temps transcorregut entre les darreres al·legacions del ciutadà, formulades contra el segon requeriment i el darrer decret, quasi un any i mig.

Dit això i respecte el contingut de les resolucions a les quals es refereix la queixa, hem d'exposar que des del punt de vista del dret a una bona administració i el deure de motivació exigible a les administracions i que va més enllà de l'àmbit estrictament normatiu, considerem que no s'ha donat compliment a aquest deure, ja que trobem a faltar, tant en el decret de 6 de maig de 2009, com en el de data 29 d'octubre de 2010, alguna referència a dos dels tres arguments d'oposició del ciutadà. Així, mentre aquest contradiu el requeriment perquè, en primer lloc, no ha comès cap negligència ni ha fet mal ús de la vorera i, en segon lloc, perquè entén que l'Ajuntament no havia fet cap manteniment de la vorera (ja malmesa abans de la concessió del gual, situació que no fou denunciada en el seu moment) i, finalment perquè entén que un canvi normatiu no pot afectar els seus drets, les resolucions adoptades pel servei només es refereixen a la manca de manteniment per part de l'Ajuntament i al dret genèric de tot titular d'un gual a mantenir la vorera en bon estat, (segons l'Ordenança Municipal de Guals i Estacionaments Reservats) sense fer esment ni argumentar la desestimació de les altres dues al·legacions, ni que digui per desestimar-les al plantejar el ciutadà que només la prova d'una negligència o mal us per part seva, pot justificar l'obligació de reparació que se li requereix.

Per tot això, s'estima la queixa i conseqüentment, cal **RECORDAR** al Servei de Manteniment i Serveis Municipals l'obligació de donar resposta a totes les peticions del ciutadans dins d'un temps raonable.

Exp. : 14/10

La senyora R.P.C. es queixa per la manca de funcionament de l'enllumenat del seu carrer a la urbanització de Can Quirze.

Extracte de la resolució: ARXIU

Tot i no constar la presentació de la reclamació prèvia a l'Ajuntament, cosa que impedeix l'admissió a tràmit de la queixa, però a la vista del motiu s'obre expedient i es demana informació al Servei de Manteniment el qual informa que l'obra viària no s'ha precaucionat, però que la concessionària del manteniment farà la reparació de l'anomalia.

Es trasllada aquesta informació a la ciutadana i s'arxiva l'expedient.

Exp. : 72/10

Es rep per correu electrònic la queixa de la senyora M.S.R. pel tracte rebut dels operaris que fan la recollida de voluminosos el qual no li van retirar un sofà d'un 8è pis perquè era molt voluminós i no cabia a l'ascensor.

Extracte de la resolució: ARXIU

Tot i no constar la presentació de la reclamació prèvia, i a la vista de l'objectiu de la queixa s'obre expedient i es demana informació al Servei de Manteniment i Serveis.

El Servei informa que han demanat explicacions a l'empresa que té la concessió i que també han demanat disculpes a la interessada, motiu pel qual s'arxiva l'expedient.

Exp. : 73/10

Es rep per correu electrònic la queixa del senyor F.A.G. com a representat d'una empresa per la manca de resposta al seu escrit.

Extracte de la resolució: NO TRAMITADA PER DESESTIMENT

S'ha incoat un expedient sancionador per infracció lleu contra de l'Ordenança de residus i neteja viària i contra l'Ordenança de publicitat, en concret enganxar propaganda inadequadament, amb motiu d'una campanya de publicitat no reglada.

Ha fet un escrit en el qual reconeix la infracció i demana de realitzar un treball social, del qual no ha obtingut resposta.

Abans de sol·licitar la informació de l'expedient al Servei de Manteniment i Serveis Socials, el ciutadà desisteix de la seva prossecució, motiu pel qual es procedeix a l'arxiu de l'expedient.

SERVEI : BENESTAR SOCIAL

7 expedients de queixa	4 queixes admeses 1 queixa inicial 2 tramita el Síndic de Greuges
resolució queixes admeses	5 arxiu

Exp. : 36/10

El senyor A.G.P. exposa la seva queixa respecte a la tramitació i el pagament de l'ajut derivat de la Llei de la dependència respecte a la seva esposa, J.B.B.

Extracte de la resolució: ARXIU.

El promotor de la queixa manifesta que ha demanat la sol·licitud de reconeixement de la situació de dependència i el dret als serveis i les prestacions vinculades per a la seva esposa, i que se li ha reconegut un grau II i nivell 1 de dependència, que fa més de sis mesos que se li va notificar la resolució i que no ha tingut cap més notícia.

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

Posteriorment, el ciutadà informa que ja ha rebut la comunicació de la data per a l'entrevista amb la treballadora social, motiu pel qual s'arxiva l'expedient.

Exp. : 44/10

El senyor X.R.L. exposa la seva queixa respecte al retard en la tramitació i el pagament de l'ajut de la Llei de la dependència.

Extracte de la resolució: ARXIU.

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

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

Exp. : 49/10

El Centre de Persones Sordes del Maresme-Mataró exposa la seva queixa respecte a la que consideren poca receptivitat de l'Ajuntament de Mataró, davant les seves demandes, motiu pel qual s'ha sol·licitat la corresponent informació al servei de Benestar Social, Salut i Consum.

Extracte de la resolució: ARXIU.

De la informació rebuda en resulta que l'entitat gaudeix d'unes instal·lacions gratuïtes facilitades per l'Ajuntament des de la seva creació, la seva ubicació a anat canviant en funció de les necessitats, volum d'activitats programades i nombre de socis, en l'actualitat estan situades al carrer de Sant Cugat on gaudeixen de dos espais amb la possibilitat d'utilitzar els espais

polivalents de la Fundació Hospital, hi ha vigent un conveni que es renova cada any i respecte del qual es fa un seguiment trimestral.

La receptivitat o predisposició en una relació d'aquesta mena és una apreciació subjectiva que és de difícil valoració per algú que no hi participa directament, però es evident que les dues parts actuen mogudes per la millor de les intencions i de bona fe, és fins i tot comprensible que en determinats moments puguin existir petites discrepàncies, l'una perquè considera que l'Ajuntament no fa prou i aquest perquè ha d'atendre i coordinar moltes demandes, motiu pel qual entenem no hi ha motiu per tramitar cap expedient de queixa, si bé encoratgem a les dues parts a cercar formules que permetin millorar la col·laboració i satisfer les necessitats, com de fet s'ha fet palès en la darrera celebració a la nostra ciutat del Dia Mundial de les Persones Sordes.

Exp. : 51/10

El senyor J.A.R. exposa la seva queixa respecte a la tramitació i el pagament de l'ajut derivat de la Llei de la dependència respecte a la seva mare política C.G.G.

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

El promotor de la queixa manifesta que a la senyora C.G.G. se li reconeix l'ajut el 25 de juliol de 2008, amb efectes econòmics des del 21 de setembre de 2007 i se li notifica el pagament, però que no s'ha rebut cap quantitat. Han fet la reclamació corresponent al Departament d'Acció Social i Ciutadania de la Generalitat de Catalunya i no han obtingut cap resposta.

Durant aquest període s'ha produït la defunció de la senyora C.G.G., el 25 de desembre de 2008.

Se l'informa que s'hauria de traslladar la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya i que ho pot fer a través de l'Oficina del Defensor del ciutadà. El promotor està conforme i es trasllada la queixa.

Posteriorment el ciutadà informa que ja han rebut l'import pendent que havien reclamat, motiu pel qual s'arxiva l'expedient.

Exp. : 64/10

El senyor J.Y.S. exposa la seva queixa per la manca de resposta a la seva petició del Carnet Blau.

Extracte de la resolució: ARXIU.

Es demana la informació al servei, el qual informa que en el moment de la sol·licitud el ciutadà no complia amb el requisits exigits per la qual cosa un vegada el ciutadà ha complert els 65 anys s'ha resolt favorablement la seva petició concedint-li l'acreditació sol·licitada.

Exp. : 74/10

El senyo O.L.R. exposa la seva queixa respecte a la tramitació i el pagament de l'ajut derivat de la Llei de la dependència respecte al seu pare, J.L.P.

Extracte de la resolució: TRAMITA SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA.

El promotor de la queixa manifesta que ha demanat la sol·licitud de reconeixement de la situació de dependència i el dret als serveis i les prestacions vinculades per al seu pare, que se li ha reconegut un grau II i nivell 1 de dependència i que durant el temps transcorregut fins a iniciar el PIA la salut del seu pare s'ha deteriorat molt.

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

Posteriorment, el ciutadà informa que ha presentat la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya motiu pel qual, per evitar duplicitats, es deixa en suspens la tramitació de l'expedient de queixa.

Exp. : 82/10

La senyora M.D.C. exposa la seva queixa amb relació a les molèsties que han de suportar els veïns del carrer Fèlix Campllonch i que provenen dels residents i usuaris del centre de menors "La Ribera" depenen de la DGAIA.

Extracte de la resolució: ARXIU

A la vista de l'entitat dels incidents ocorreguts que fins i tot han motivat l'intervenció dels Mossos d'Esquadra en diverses ocasions i la quantitat de veïns afectats, s'obre l'expedient de queixa i es demana la corresponent informació al Servei de Benestar Social.

De la informació rebuda en resulta que l'Ajuntament ha contestat a les diverses i successives queixes dels veïns, havent demanat l'Alcalde el tancament del centre a la Generalitat de Catalunya.

Després de mantenir diverses reunions amb els veïns i amb la cap de Serveis Socials com a conseqüència de la situació produïda, la DGAIA, responsable de la gestió del centre, ha decidit tancar-lo i reconvertir-lo com a centre residencial o acollida de nens menors de 12 anys, dins d'aquest any.

Per aquest motiu es procedeix al tancament de l'expedient, sens perjudici de la seva reobertura si es produeixen noves queixes dels veïns.

SERVEI : SALUT PÚBLICA I CONSUM

2009 - 1 expedient de queixa	1 queixa admesa
resolució queixes admeses	1 estimada amb un suggeriment pendent de resposta
2010 - 2 expedients de queixa	1 queixa admesa 1 traslladada al Síndic de Greuges
resolució queixes admeses	1 arxiu

Exp. : 24/09

El senyor R.B.V. presenta la seva queixa amb relació a les molèsties que pateix per la manca d'higiene i la presència de rosegadors al domicili del veí que viu a la planta baixa de l'edifici, i per la manca d'actuació de l'Ajuntament de Mataró per la insalubritat de l'habitatge, situació que s'arrossega des de fa anys.

Extracte de la resolució: ESTIMA I SUGGEREIX

Es demana informació el Servei de Salut Pública i Consum el qual informa que s'han tramitat diversos expedients que han acabat amb la imposició de diverses sancions al titular de l'habitatge per manca de condicions higièniques, i que s'ha detectat l'existència de problemàtica social.

L'any 2007 Benestar Social va demanar a la Fiscalia la seva intervenció, sol·licitud que no va reeixir, al no poder-se practicar a l'interessat el reconeixement forense pertinent. Posteriorment es va demanar al Jutjat de Guàrdia la pràctica d'aquest reconeixement, que es va portar a terme, però es va arxivar l'expedient i no es va acordar cap mena d'intervenció judicial.

Igualment, el Servei obtenir l'autorització de l'interessat per poder accedir a l'interior del seu habitatge i procedir a la neteja, desratització, desinsectació i desinfecció de l'habitatge, però tampoc ha estat possible.

A la vista de les actuacions portades a terme pel servei, no es pot dir que no hi hagut actuacions per intentar solucionar la problemàtica, encara que no s'hagi solucionat, però de totes maneres, més que la incapacitació de l'interessat, potser el més convenient seria, a la vista dels antecedents del cas, sol·licitar autorització judicial al Jutjat de Guàrdia per a què permeti l'entrada al domicili per procedir a la seva neteja.

Per tant, cal **SUGGERIR** al Servei de Salut Pública i Consum de l'Ajuntament de Mataró, estudiï la possibilitat de sol·licitar al Jutjat de Guàrdia, a la vista dels antecedents del cas, que permeti l'entrada al domicili per procedir a la seva neteja, desratització, desinsectació i desinfecció.

Aquest suggeriment està pendent de resposta.

Exp. : 62/10

El senyor J.P.N. manifesta la seva disconformitat amb la resposta que ha obtingut a la seva queixa a l'Oficina Municipal d'Atenció al Consumidor.

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

La queixa que exposa l'interessat és amb relació a l'aplicació del 18% de l'IVA a la factura del gas del mes de juliol, que correspon al consum del mes de juny.

Atès l'objectiu de la queixa i d'acord amb el conveni vigent, es va remetre la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya, el qual informa que, d'acord amb les seves competències no hi pot intervenir, perquè la problemàtica correspon a lla Llei de pressupostos generals de l'Estat, i és un tema de facturació.

Exp. : 63/10

El senyor J.M.B. va registrar la queixa presentada amb relació a la proliferació dels mosquit tigre a la nostra ciutat, cosa que va manifestar amb diversos escrits de data 9, 18 i 23 d'agost de 2010, en els qual denúncia que els embornals sifònics faciliten aquesta proliferació.

Extracte de la resolució: ARXIU

Es demana la corresponent informació a Aigües de Mataró i al Servei de Salut Pública.

De la informació rebuda d'Aigües de Mataró, en resulta que a partir de la visita del promotor al laboratori el dia 5 d'agost, l'endemà mateix s'inicia la neteja dels embornals del carrer esmentat, tasques que finalitzen el següent dia 10, donant per acabada la incidència. Igualment informa de la disposició i manteniment que es fa dels embornals i reixes longitudinals de la ciutat.

Per la seva banda, el Servei de Salut Pública informa, després de fer diverses consideracions i exposicions sobre l'aparició del mosquit tigre a Mataró i el seu cicle vital, que la lluita contra l'extensió del mosquit tigre s'ha de plantejar com una estratègia a nivell de ciutat, entre quines actuacions es troba el possible tractament dels embornals sifònics.

No concreta cap dels dos informes, tot i la previsió econòmica d'Aigües de Mataró, com es materialitza l'estratègia municipal per combatre la proliferació del mosquit tigre a la nostra ciutat que denunciar el promotor en la queixa, però consta l'actuació ràpida dels serveis municipals tant aviat com tenen coneixement de la possible existència d'un focus.

Sigui com sigui, hem de considerar que no hi ha hagut desatenció de la reclamació del ciutadà, però som de l'opinió que l'expedient ha de continuar obert per tal de poder mantenir el control sobre l'efectivitat de l'estratègia a nivell de la ciutat en aquesta nova temporada que ara comença i recollir en aquest mateix expedient les noves queixes i reclamacions que es puguin presentar.

INSTITUT MUNICIPAL D'EDUCACIÓ

3 expedients de queixa	1 queixa inicial 2 tramita el Síndic de Greuges de Catalunya
resolució queixes	1 arxiu per resposta del servei

Exp. : 07/10

Es rep per correu electrònic la queixa de la senyora S.V.G. referent a l'existència de presumptes fraus en l'empadronament d'alumnat d'una escola de la ciutat.

Extracte de la resolució: TRAMITA SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA.

A la vista de la documentació que adjunta es detecta que també ha tramés la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya. S'informa a la promotora que d'acord amb el conveni que tenim signat les dues institucions no es pot duplicar la tramitació de les queixes, per la qual cosa s'arxiva l'expedient.

Exp. 46/10

Una família ha exposat la queixa amb relació al fet el seu fill no havia obtingut plaça en cap dels centres escolars que havien escollit a la sol·licitud de preinscripció, i que se li ha adjudicat una escola d'ofici lluny del seu domicili i del centre de treball.

Extracte de la resolució: TRAMITA EL SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA.

S'informa a la promotora que la competència per resoldre les queixes que fan referència al Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya correspon al Síndic de Greuges, i que si l'interessa se li pot traslladar la queixa des de l'Oficina del Defensor.

Més endavant la promotora informa que han decidit enviar la queixa al Síndic de Greuges, per la qual cosa es tanca l'expedient.

Exp. : 59/10

Es rep per correu electrònic la queixa presentada per A.M.B. i C.A.U. en el qual exposen que la seva filla no se li ha adjudicat plaça a l'escola que havien sol·licitat, motiu pel qual s'ha demanat a l'Institut Municipal d'Educació la informació corresponent.

Extracte de la resolució: ARXIU PER RESPOSTA DEL SERVEI.

D'acord amb la reglamentació específica d'aquesta Oficina el Defensor del Ciutadà no pot admetre a tràmit una queixa que no s'hagi presentat prèviament a l'Ajuntament de Mataró, no obstant es va decidir demanar la informació corresponent a l'Institut Municipal d'Educació el qual informa que l'Ajuntament aplica la normativa que dicta la Generalitat. Vist la resposta donada pel l'Institut Municipal d'Educació es decideix l'arxiu d'aquest expedient.

INSTITUT MUNICIPAL D'ACCIÓ CULTURAL

1 expedient de queixa	1 queixa admesa
resolució queixes admeses	1 arxiu per desaparèixer la causa que la va motivar.

Exp. : 05/2010

El senyor J.F.F., com a representat d'una entitat, exposa la seva queixa amb relació a la manca de resposta a la petició d'una autorització per celebrar una festa en un local municipal.

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

S'obre el corresponent expedient de queixa i en demanar la informació a l'Institut Municipal d'Acció Cultural es comprova que ja s'ha repòs a la sol·licitud del ciutadà, motiu pel qual s'arxiva l'expedient de queixa, si bé cal lamentar el retard en la resposta.

SERVEI : LLICENCIES ACTIVITATS

2007 - 1 expedients de queixa	1 queixa admesa
resolució queixes admeses	1 arxiu
2008 - 4 expedients de queixa	4 queixes admeses
	4 pendents de resoldre
2009 - 2 expedients de queixa	2 queixes admeses
	2 pendents de resoldre
2010 – 4 expedients de queixa	4 queixes admeses
	3 estimades amb un suggeriment pendent de resposts
	1 pendent de resoldre

Exp. 71/07

Queixa per la limitació horària d'un locutori.

Extracte de la resolució: ARXIU.

Aquest expedient de queixa s'ha reobert aquest any perquè a l'expedient administratiu s'han practicat noves actuacions, amb la finalitat de mantenir el control sol·licitat per la promotora. En data 12 de novembre de 2007 es va registrar la queixa interposada amb relació a l'actuació del Servei de Disciplina de Llicències, quan la varen requerir per limitar l'horari de l'activitat de locutori.

Es va demanar la informació corresponent al Servei de la qual en resulta que l'expedient s'inicia per la denúncia dels veïns per les molèsties provinents de l'activitat, motiu pel qual s'ha manyingut obert l'expedient per fer-ne el seguiment.

Després d'una llarga tramitació, s'arxiva l'expedient ja que s'ha comprovat que l'activitat s'ha ajustat a l'autorització inicialment concedida i que les molèsties han desaparegut, motiu pel qual s'arxiva l'expedient de queixa.

Exp. : 19/08 – 52/08

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

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

Exp. 43/08

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

Pendent de resoldre per estar l'expedient de disciplina en tràmit. Consta informe del tècnics municipals del canvi de titular de l'activitat, pel que l'expedient se segueix contra el nou propietari, tancant el de l'antic titular.

Exp. 46/08

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

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

Exp. 59/09

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

Pendent de resoldre per estar l'expedient en tràmit.

Exp. 77/09

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

Pendent de resoldre per estar l'expedient en tràmit.

Exp. 26/10

El senyor X.F.E. es queixa per l'incompliment d'una resolució administrativa per part d'una activitat molesta, dedicada a bar restaurat amb terrassa, situada sota el seu habitatge, motiu pel qual s'ha demanat la informació corresponent.

Extracte de la resolució: ESTIMA I SUGGEREIX

Es queixa el ciutadà de que per Decret de 22 de maig de 2006 es va requerir al titular de l'activitat que aquesta s'havia de desenvolupar amb les portes i finestres tancades per evitar molèsties als veïns i que aquesta ordre s'ha incomplert reiteradament.

De la informació rebuda del servei, en resulta que en la inspecció tècnica de 13 d'abril de 2010, es comprova l'incompliment del decret, per la qual cosa es proposa reiterar el requeriment i s'acorda per Decret de 19 d'abril de 2010.

Fent seguiment de l'expedient, el ciutadà informa de que l'incompliment continua i els tècnics del Servei ho tornen a comprovar de nou en la inspecció de data 12 de maig de 2011, es dicta un altre Decret el 18 de maig de 2011 en el qual es torna a requerir el mateix i es torna a advertir al titular de la possibilitat de ser sancionat.

A la vista de la successió de fets i que els tècnics han comprovat en dues ocasions l'incompliment de la primera ordre de data 22 de maig de 2006 i que el titular de l'activitat ha estat requerit igualment en dues ocasions i advertit de la possibilitat de ser sancionat, entenem que tot i que la queixa del ciutadà ha estat correctament tramitada, ja que davant cada reclamació s'ha efectuat una inspecció tècnica i s'ha dictat la resolució corresponent, el motiu de la seva presentació encara no s'ha resolt, de tal manera que continuen patint les molèsties que provoca l'activitat.

Davant una situació com la plantejada, l'administració disposa de suficients instruments jurídics per obligar al titular de l'activitat a complir la normativa i resoldre la controvèrsia evitant que els veïns hagin de suportar les molèsties que se'n deriven durant tant temps.

Des d'aquest punt de vista, s'estima la queixa **SUGGERINT** al Servei de Ciutat Sostenible revisi la tramitació de l'expedient i valori la possibilitat d'esgotar els instruments jurídics existents per obligar al titular de l'activitat a complir les ordres municipals.

Aquest suggeriment està pendent de resposta.

Exp. 33/10

Queixa per les molèsties generades per les activitats que realitza el seu veí i que considera perilloses.

Pendent de resoldre per estar l'expedient en tràmit.

Exp. 45/10

La senyora E.G.P. presenta una queixa amb relació a les molèsties per sorolls provinents, segons sembla d'una activitat radicada al mateix immoble. També es queixa del retard en la tramitació de l'expedient i la resolució de les molèsties.

Extracte de la resolució: ESTIMADA

De la informació rebuda del Servei de Disciplina de l'Àrea d'Innovació i Promoció de la Ciutat, en resulta que l'expedient administratiu es va iniciar per un escrit de denúncia el 3 de juny de 2009. Es va fer una inspecció i es va detectar un nivell de soroll superior al permès, però no es va poder identificar l'activitat causant, i es va sol·licitar a Fecsa Endesa la possibilitat de la presència d'una estació transformadora, cosa que es va descartar.

Després de reproduir la denúncia en diverses ocasions i que els agents de la Policia Local ho comprovessin el 4 de novembre de 2009, el 18 de març de 2010 s'efectua un amidament del qual en resulta que la remor és imperceptible i es comprova que la intensitat no supera els límits permesos. El 17 de novembre de 2010 es dicta el decret d'arxivament.

A la vista de la tramitació de l'expedient administratiu i el temps transcorregut entre la data de les denúncies (3 de juny de 2009, 5 d'octubre de 2009 i 5 de març de 2010) i la data de la intervenció dels tècnics per mesurar el nivell de soroll, s'ha de considerar que la tramitació de l'expedient ha superat el temps raonable, motiu pel qual s'estima aquesta queixa.

Exp. 50/10

El senyor F.S.B. presenta una queixa amb relació a les molèsties per sorolls provinents d'una activitat tèxtil. També es queixa del retard en la tramitació de l'expedient i la resolució de les molèsties.

Extracte de la resolució: ESTIMADA

De la informació rebuda del Servei de Disciplina de l'Àrea de d'Innovació i Promoció de la ciutat, en resulta que l'expedient administratiu es va iniciar per un correu electrònic enviat pel promotor de la queixa, en el qual exposava que les molèsties provenen d'una activitat tèxtil situada prop del domicili i que treballava 24 hores al dia, cosa que afectava al seu descans. Una vegada identificada l'activitat, el servei localitza el titular de la llicència i ordena una inspecció que es verifica el 31 de juliol de 2007 i, en la qual el tècnic detecta contaminació acústica i mesura un nivell superior al permès per l'ordenança, per la qual cosa es requereix al titular de l'activitat la reducció corresponent.

Els titulars de l'activitat es comprometen a reduir el soroll molest. Tot i això el Servei demana que s'acrediti que es compleix la reglamentació vigent. Davant la manca de resposta el Servei posa un mes de termini i informa que s'adoptaran mesures reductores, per la qual cosa el titular de l'activitat demana una nova inspecció. El Servei exigeix l'informe tècnic privat corresponent. Davant les manifestacions dels titulars de l'activitat, es pregunta a l'interessat si les molèsties continuen, el qual diu que en horari nocturn no pateixen molèsties, però que tenen les finestres tancades per l'època de l'any, per la qual s'arxiva l'expedient.

Però com que el promotor no està conforme que s'arxivi la queixa s'acorda demanar de nou la documentació preceptiva. El titular insisteix que al fer una nova inspecció i que no pot costejar l'informe requerit.

L'expedient queda sense tramitació durant quasi dos anys, fins que el Servei acorda imposar d'una primera multa coercitiva que és reproduïda posteriorment, i contra la qual els titulars es mostren disconformes. Es tramita com un recurs de reposició que no és admès per extemporani. A la vista de la tramitació de l'expedient administratiu, d'entrada crida l'atenció el temps de paralització que hi ha hagut, cosa que ja justifica l'estimació de la queixa, atès que és un deure inexcusable de l'administració, tramitar els expedient dins dels terminis legalment establerts, sobretot en aquells casos, en que els ciutadans pateixen molèsties d'algun tipus. En aquest cas concret, el que crida l'atenció és que una vegada verificada la primera inspecció, en la qual es comprova la realitat de les molèsties i es demana corregir-les, no es faci cap nova visita d'inspecció i s'insisteixi una vegada i una altra, en el fet que el titular de l'activitat presenti una documentació que, tot i ser preceptiva, diu que no poder costejar. De manera que entre una cosa i una altra, el promotor de la queixa encara pateix molèsties. Potser el més fàcil i assenyat hagués estat fer una nova inspecció per confirmar que s'havia reduït el soroll i si les mesures eren suficients o no i en tot cas, fer repercutir el cost al titular de l'activitat, en lloc de fer diversos requeriments i imposar dues multes coercitives, ja que mentrestant les molèsties continuaven.

Segons el dret a una bona administració de tot ciutadà, a les administracions se'ls exigeix una mínima eficiència que en aquest cas no s'ha produït, atès el temps de paralització de l'expedient sancionador i la falta de solució al problema plantejat en la denúncia inicial. Per tot això s'estima la queixa del senyor F.S.B.

INSTITUT MUNICIPAL DE PROMOCIÓ ECONÒMICA

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

Exp. : 37/10

El senyor F.M.G. exposa la seva queixa amb relació a la impossibilitat de poder participar en un curs de l'IMPEM, subvencionat pel Servei d'Ocupació, pel fet de no estar empadronat a Mataró, i posa de manifest el que considera un tracte desigual, motiu pel qual s'ha sol·licitat a l'Institut Municipal de Promoció Econòmica la informació pertinent.

Extracte de la resolució: ARXIU.

De la informació rebuda en resulta que el ciutadà va presentar la queixa al Institut Municipal de Promoció Econòmica i que li van respondre el 6 de juliol de 2010. En aquesta resposta s'indicava a l'interessat que el criteri seguit pel Servei d'Ocupació per subvencionar aquests tipus de cursos a cada municipi és el nombre d'aturats de cadascun dels municipis, motiu pel qual la residència o empadronament s'ha de tenir en compte per a determinar els destinataris. Atès l'Institut Municipal de Promoció Econòmica ha respòs la reclamació del ciutadà, es trasllada la informació rebuda al promotor de la queixa i s'arxiva l'expedient.

Exp. 06/10

La senyora M.R.G. presenta una queixa amb relació a l'ajut que dóna la Generalitat per a parts múltiples el qual se li ha denegat per haver presentat la sol·licitud fora de termini. Segons la informació que hi ha la pàgina web de la Generalitat les famílies que l'any 2008 ja van ser beneficiàries no havien de presentar una nova sol·licitud perquè el pagament s'iniciava d'ofici. Atès l'objectiu de la queixa i d'acord amb el conveni vigent, es va remetre la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya el qual informa que s'ha obert l'expedient corresponent.

En la resolució del qual exposa que: "Tenint en compte la resposta rebuda del Departament d'Acció Social i Ciutadania, us faig saber que des del Síndic em ratifico en la necessitat d'implantar mesures urgents per evitar que es produeixi manca i/o mala informació al ciutadà donat que un canvi normatiu -introducció de nous criteris en el procediment de concessió per a l'atorgament dels ajuts sotmesos a nivell d'ingressos de la unitat familiar portat a terme a partir de l'aprovació del Decrets 151/2009, de 29 de setembre- no justifica la producció d'aquests errors, els qual han comportat resultats que considero injustos per determinats ciutadans.

Amb aquestes consideracions finals, i lamentant que el Departament d'Acció Social i Ciutadania no hagi admès les aportacions fetes des del Síndic pel que fa a revisar aquest cas concret dono per closes aquestes actuacions.

Exp. 22/10

La senyora J.L.G. presenta una queixa amb relació a l'aplicació dels criteris establerts per a calcular els ajuts PUA per a transport a l'ensenyament reglat postobligatori.

Atès l'objectiu de la queixa i d'acord amb el conveni vigent, es va remetre la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya el qual, en un primer moment, va informar que s'obria l'expedient corresponent i més tard, va remetre la queixa a la Comissió de Peticions del Parlament de Catalunya, atès que el fons de la queixa qüestiona el contingut de la norma perquè genera desigualtat.

La Comissió de Peticions del Parlament informa que acorda admetre la petició a tràmit i demanar-ne un informe al Departament de Benestar Social i Família.

Exp. 38/10

Arriba per correu electrònic la queixa de la senyora E.L.D. on exposa el fet que la Generalitat no li ha concedit l'ajuda per a menors de tres anys i que ha presentat un recurs, el qual ha estat desestimat.

Se la informa que, atès l'objectiu de la queixa i d'acord amb el conveni vigent, la queixa es podria traslladar al Síndic de Greuges de Catalunya, per la qual cosa caldria que ens enviés tota la documentació de què disposi. Davant la manca de resposta es dóna per finalitzada la tramitació de la queixa i s'arxiva l'expedient per desestiment.

Exp. 54/10

El senyor M.S. exposa la seva queixa amb relació a la manca de resposta a la seva renovació del permís de residència, tràmit que va fer el 8 de setembre de 2009, després de reclamar diverses vegades el nou document sense obtenir resposta.

Se l'informa que, atès l'objectiu de la queixa i d'acord amb el conveni vigent, la seva queixa es podria traslladar al Síndic de Greuges de Catalunya, per la qual cosa caldria ens portés tota la documentació de què disposi.

Més endavant el promotor informa que ja ha rebut la resolució.

Exp. 61/10

El senyor J.L.M.M. exposa la seva queixa amb relació a la petició de viatge que fa a través de l'IMSERO perquè en cap de les ocasions se li ha adjudicat el viatge escollit, ja que la data que se l'indica que ha de fer la reserva, correspon sempre al segon torn i ja està tot adjudicat.

Se l'informa que, atès l'objectiu de la queixa s'ha de presentar a los Servicios Centrales del Inmerso.

Exp . 66/10

El senyor J.L.M.M. exposa la seva queixa amb relació a la petició de viatge que fa a través de l'IMSERO perquè en cap de les ocasions se li ha adjudicat el viatge escollit, ja que la data que se l'indica que ha de fer la reserva, correspon sempre al segon torn i ja està tot adjudicat.

Se l'informa que, atès l'objectiu de la queixa s'ha de presentar a los Servicios Centrales del Inmerso.

Exp. 67/10

El senyor P.M.J presenta una queixa referent a la manca de resposta al seu escrit a la Secretaria de Telecomunicacions i Societat de la Informació, sobre les deficiències de recepció dels canals públics de televisió a la zona on viu.

Atès l'objecte de la queixa i d'acord amb el conveni vigent, es va remetre la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya el qual informa que "a la vista del contingut de l'informe que sobre aquest cas ens ha tramés la Direcció General de Telecomunicacions i Societat de la Informació, del qual resulta que s'estan portant a terme actuacions per millorar la cobertura a la zona del Maresme, i de les manifestacions del promotor de la queixa, segons les quals la problemàtica per ell plantejada s'ha resolt de forma satisfactòria mitjançant l'actuació de l'Administració, hem donat per finalitzades les nostres actuacions".

Exp. 78/10

El senyor F.M.C. presenta una queixa amb relació a una denúncia de trànsit de la qual no sabia res fins que ha rebut l'avís d'embargament de la Diputació de Girona.

Atès l'objectiu de la queixa se l'informa de la possibilitat de que es traslladi al Defensor de la Ciutadania de Girona, cosa que es du a terme amb el consentiment del ciutadà.

8.- RESPOSTA ALS SUGGERIMENTS PENDENTS

SERVEI JURÍDIC ADMINISTRATIU DE VIA PÚBLICA		
38/09	<p>Atès el contingut d'aquest informe en el qual afirma que no existia la tarja de minusvàlid en el moment de la denúncia, els tres expedients sancionadors han tingut per objecte la mateixa infracció i, en dos dels casos la denúncia ha estat interposada per absència de tarja de minusvàlid, però s'han resolt de forma diferent.</p> <p>Per tant, no s'entén que es tracti de forma desigual, una mateixa situació, motiu pel qual, atenent que la presumpció de veracitat admet prova en contrari i que l'interessat acredita la seva especial condició física, és pel que s'estima la queixa SUGGERINT al Servei Administratiu de Via Pública revisi la tramitació i resolució d'aquest expedient, aplicant per a resoldre les al·legacions presentades el mateix criteri aplicat per a resoldre l'expedient que es va estimar..</p>	<p>La cap del Servei Jurídic informa que atenent a la presumpció de veracitat dels Agent, ja que en l'informe de l'Agent consta que el vehicle en el moment d'efectura la denúncia no duia cap disistintiu que el permetes estacionar en la zona esmentada, motiu pel qual no pot acollir el suggeriment.</p>
55/09	<p>En quan a la tramitació processal de l'expedient sancionador entenem que el fet que no s'hagi pres cap decisió respecte de la practica de prova testifical i documental proposada pel ciutadà, ni que sigui per no admetre-la, constitueix una vulneració dels drets del ciutadà.</p> <p>Igualment, entenem que la motivació de la resolució, es insuficient per respectar al dret a una bona administració, atès que a part de no transcriure correctament les al·legacions del ciutadà, no justifica de manera detallada i precisa els motius de la denegació, remetent-se a una ratificació genèrica de l'Agent, quan en el seu informe aquest no es refereix ni detalla les circumstàncies de la infracció, sinó que es limita a negar les acusacions d'haver actuat incorrectament, formulades pel ciutadà en un escrit diferent del d'al·legacions a la denúncia, sense dir res respecte si el vehicle estava o no avançat respecte de la línia de detenció del semàfor, ni si estava aturat per cedir el pas dels vehicles que provenien de la Ronda O'Donell, per exemple, ni tampoc es refereix a cap altre circumstància de la denúncia.</p> <p>La resolució no es refereix tampoc a l'especial configuració del lloc on es va produir la infracció, ni si es considera o no, la senyalització existent confosa, ja que com exposa el ciutadà en el seu escrit, tant en la ronda de Prim, com en el carrer de</p>	<p>La cap del Servei Jurídic considera que l'actuació de l'Ajuntament s'ha ajustat a dret, i d'acord amb la pressumsió de veracitat dels agents de policia no pot acollir el suggeriment proposat.</p>

	<p>Jaume Isern i el Camí de la Geganta quan els vehicles accedeixen a la plaça de Granollers, es troben que el semàfor i la línia de detenció estan situades amb anterioritat al respectiu pas de vianants existent en cada cruïlla, i més endavant, a uns cinc metres aproximadament, es troben una senyal horitzontal que els obliga a cedir el pas als vehicles que circulen pel giratori, de tal forma que quan estan aturats davant el “cediu el pas” i ja no poden veure el semàfor, aquest passi a la fase vermella, sense que en la resolució es resolgui aquesta contradicció, posada de manifest en les al·legacions inicials del ciutadà i en el seu recurs posterior.</p> <p>El dret a una bona administració obliga a les administracions, en primer lloc, a resoldre expressament tots els procediments, a actuar amb objectivitat i imparcialitat, tenint en compte totes les circumstàncies de cada cas i a resoldre de forma congruent amb les al·legacions formulades, per tal d’evitar indefensió i inseguretat jurídica, defugint de les respostes estandarditzades i superant els formats enunciatius dels motius de fet i de dret, resolent de forma detallada i precisa i exposant les raons en què es basa la denegació.</p> <p>Igualment, respecte de la presumpció de veracitat, una bona administració comporta que s’ha de permetre aportar al procediment les proves addicionals que raonablement puguin obtenir-se, no podent utilitzar aquella presumpció per desestimar sistemàticament les proves proposades pels afectats en els diferents expedients sancionadors, sobre tot quan en casos com aquest, la sanció inclou la pèrdua de quatre punts al permís de conduir, d’un màxim de dotze.</p> <p>Per tot això, s’estima la queixa presentada per J.G.E.G., i es RECOMANA al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública que obtingui de l’Agent un nou informe detallat i referit únicament a les circumstàncies concretes de la infracció, comprovant igualment la configuració i la senyalització.</p>	
61/09	<p>No disposem del text de la resolució sancionadora perquè no se’ns ha facilitat, però finalment resulta que en aquest expedient s’ha sancionat al propietari del vehicle no conductor amb una sanció econòmica i la retirada de 4 punts del seu permís de conduir (així consta en el BOP) tot i constar en l’expedient, abans de resoldre’l, que el conductor infractor era una persona diferent.</p> <p>Ignorem si la resolució en qüestió conté alguna argumentació que justifiqui imposar una sanció a qui no es infractor pel fet d’haver estat identificat fora de termini però abans de resoldre, però en qualsevol cas, el fet de sancionar amb la retirada de</p>	<p>La cap del Servei Jurídic considera que l’actuació de l’Ajuntament s’ha ajustat a dret, motiu pel qual no pot acollir el suggeriment proposat.</p>

	<p>4 punts del carnet de conduir a qui, en tot cas, només seria responsable d'haver identificat fora de termini al conductor, és contrari a la normativa i al dret a una bona administració, ja que el que estava previst per aquests casos és la imposició d'una sanció econòmica, no la retirada de punts, és a dir, que el propietari que no identifica al conductor assumeix la sanció prevista per aquest silenci, però no la sanció que correspon al conductor infractor, com ha ocorregut en aquest cas.</p> <p>Per altra banda, l'administració disposava de dades suficients al moment de resoldre per identificar el veritable infractor, ja que ell mateix ho havia fet en els dos expedients oberts per dues infraccions simultànies.</p> <p>En conseqüència, s'estima la queixa SUGGERINT al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública revisi la resolució d'aquest expedient i el seu objecte, en funció de la presumpta infracció comesa i la sanció que li correspondria, informant a Trànsit la decisió que es prengui en relació a la retirada de punts, en el seu cas i tenint en compte el termini transcorregut des de la data dels fets.</p> <p>Igualment, es SUGGEREIX que es prenguin mesures per evitar que en casos com l'exposat, s'imposi al propietari que no identifica el conductor la sanció que correspondria a aquest.</p>	
67/09	<p>Atès el motiu de la queixa i del contingut de la informació facilitada, la denúncia voluntària es va tramitar correctament, però no s'ha informat al promotor de la queixa, en tant que part interessada, de la seva resolució, motiu pel qual s'estima la queixa, i es RECOMANA al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública, que informi a la part denunciant el resultat del procediment.</p>	<p>La cap del Servei Jurídic considera que el ciutadà que va fer la denúncia no ostenta la condició de persona interessada i per aquest motiu no procedeix informar-lo del resultat del procediment administratiu sancionador.</p>

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

ÀREA/SERVEI	nòm. expedients inclosos els pendents	no tramitat desapareix causa/desestimant	trasllat Sindic	no admesa/ arxiu	estima			desestima			pendent	resposta suggeriment inclosos els pendents d'anys anteriors				
					amb recordatori	amb recomanació	amb suggeriment	amb recordatori	amb recomanació	amb suggeriment		acceptat	rebutjat	pendent		
Ingressos	3			1				2			1					1
Secretaria	3	2						1								
Ogt	2	1			1											
Serveis Centrals i Planificació	8	3		1	1			3			1					1
Mobilitat	6			3	1			2	1		1					1
Polícia Municipal	5			1	3							1			2	
Jurídic Administratiu de Via Pública	33	6		1	10		1	8	14		1	2	3		10	1
Via Pública	44	6		5	14		1	10	16	1	2	3	3	13	1	
Habitatge i Llicències Urbanítiques	4	2										2				
Obres	1	1														
Urbanisme	2			1	1											
Prohabitatge	1			1												
Manteniment i Serveis	4	1		2	1	1										
Serveis Territorials	12	4		1	3	2	1					2				
Benestar Social	7			2	5											
Salut Pública i Consum,	3			1	1			1								1
Institut Municipal d'Educació	3			2	1											
Institut Municipal d'acció Cultural	1	1														
Serveis Personals	14	1		5	7	1		1								1
Llicències activitat	11			1	3			1				7				1
Institut Municipal de Promoció Econòmica	1			1												
Innovació i promoció de ciutat	12			2	3			1				7				1
Varis	8			3	5											
Total	98	14		9	23	21	1	1	12	19	1	3	12	3	13	4

10 .- EXTRACTE DE LES INTERVENCIONS SENSE EXPEDIENT

	QUEIXES/CONSULTES	GESTIÓ/ADREÇADA	ACTUACIÓ/INFORMACIÓ	SITUACIÓ
SERVEI : PARTICIPACIÓ CIUTADANA				
050/09	Els monitors de les activitats realitzades durant una jornada per a infants encara no han cobrat el que s'havia establert.		Posat en coneixemnt del Servei s'aclareix la situació i s'informa als monitors del tràmit que han de fer per tal que els ingressin la quantitat acordada per la feina.	Tancat
193/09	Per poder fer ús dels ordinadors de la Nau Gaudí del c. carrer Cooperativa ha de sol.licitar hora, es queixa que no li donen l'hora que demana.		Fer queixa per escrit	Tancat
SERVEI : INGRESSOS				
166/09 219/09	Es queixa de que es propietaria d'una finca que està afectada per un pla parcial que no es desenvolupa, no pot llogar la nau i n'obstant ha de continuar pagant l'IBI.		Hauria de presentar la petició a l'Ajuntament i posteriorment, en el seu cas, queixa.	Tancat
296/09	No està d'acord amb la modificació cadastral.		Pot anar a Gestió Tributària de l'Ajuntament per informar-se del tràmit a fer davant la Gerencia Regional del Catrasto a Barcelona que és qui té les competències. Se li donen les dades.	Tancat
307/09 515/09	Per una valoració erronia de la seva finca ha estat pagant més import de l'IBI del que li correspondria. Ha reclamat la devolució del que ha pagat de més i l'Ajuntament no li retornarà ja que aplica el tipus que fixa la Gerencia.		Pot interposar recurs de reposició o anar al contenciós.	Tancat
391/09	Demana informació sobre l'impost de l'IBI de l'habitatge i del traster.	Al servei d'Ingressos		Tancat
392/09	Li reclamen un import de l'IBI que no ha pagat l'anterior propietari de la finca.		Se l'informa que el tribut que queda pendent és un gravament per la finca.	Tancat

ORGANISME DE GESTIÓ TRIBUTÀRIA DE LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA				
018/09 115/09 201/09	Té diversos rebuts pendents i té dificultats per poder liquidar el deute.		Hauria de dirigir-se a l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació i demanar de poder pagar a terminis.	Tancat
308/09	Ha de liquidar un impost de transmissions d'un import el.levat i no ho pot pagar.		Hauria de dirigir-se al'Oficina Liquidadora i demanar de poder pagar a terminis.	Tancat
SERVEI : SECRETARIA				
062/09 086/09 135/09 278/09 297/09 549/09 551/09	Ha patit una caiguda a la via pública.		Pot fer una reclamació patrimonial. Assessorar-se sobre assegurança de la llar.	Tancat
SERVEI : ATENCIÓ CIUTADANA				
282/09 292/09 483/09	Demana informació per empadronar-se.	Al Servei d'Atenció Ciutadana.		Tancat
283/09	Demana informació sobre les zones blaves.	Por dirigir-se al Servei d'Atenció al Ciutadà o consultar.-ho a la plana Web de l'Ajuntament de Mataró.		Tancat
SERVEI : RECURSOS HUMANS				
370/09	No està d'acord amb les bases d'una convocatòria.		Por fer recurs dins del termini establert.	Tancat
471/09	S'ha presentat a unes proves per una convocatòria, no està conforme amb la puntuació.		Por fer recurs dins del termini establert.	Tancat

SERVEI : MOBILITAT				
087/09	La vorera està malmesa perquè els vehicles hi pugen per poder gira millor.		Caldria notificar-ho a l'Ajuntament i demanar de poder posar-hi elements disuassoris.	Tancat
279/09	Li estan instal.lant una marquesina del Mataró Bus davant de la seva botiga.. Considera que pot ser un perjudici pel seu negoci.		Pot de demanar a l'Ajuntament un canvi de la situació de la marquesina.	Tancat
378/09 460/09	Una ciutadana es queixa que quan passen camions d'una determinada alçada topen amb el seu balcó, causant-li desperfectes.		Hauria de posar en coneixement de l'Ajuntament aquesta situació i demanar mesures per evitar que es tornin a produir els desperfectes.	Tancat
SERVEI : POLICIA LOCAL				
42	Queixes per denúncies de trànsit.		Pot fer escrit d'al.legacions o sol.licitar l'assistència a un curs d'educació viària.	Tancat
008/09	No està d'acord en haver de pagar a més de la retirada del vehicle per la grua, l'estada del vehicle al dipòsit.		Se li cobra la taxa corresponent d'acord amb el que estableix la normativa.	Tancat
021/09	Ha patit un accident i no està conforme amb l'atestat que ha fet la Policia Local.		Hauria de presentar escrit demanant la rectificació de l'atestat si hi ha error manifest.	Tancat
099/09 121/09 261/09 301/09 367/09 476/09 478/09 500/09 528/09	Queixa pel tracte rebut d'un agent de la Policia Local.		Ha de presentar queixa exposant els fets.	Tancat
100/09 102/09 180/09 302/09 480/09 481/09 499/09 532/09	Queixes per denúncies en l'incompliment de l'Ordenança de Civisme.		Pot presentar recurs i un cop resolt podrà presentar la queixa.	Tancat

453/09	Es queixa d'atacs vandàlics al carrer on viu.		Caldria fer denúncia a la Policia Local, demanant més vigilància policial.	Tancat
GINTRA				
228/09	Ha comprat un pàrquing a Gintra, pot triar entre dues opcions ubicades a diferents carrers. Li adjudiquen una de la promoció que ha finalitzat primer que no li satisfia ja que per proximitat prefereix l'altra opció.		Caldria negociar amb Gintra una possible permuta per a més endavant.	Tancat
SERVEI : URBANISME				
488/09	És titular d'uns locals en una zona on s'ha d'executar un pla urbanístic, l'Ajuntament no concedeix llicències d'activitat en aquesta zona, això els causa un greu perjudici ja que no poden llogar les naus industrials i no poden obtenir cap renda.		Ha de presentar escrit exposant-ho i comprovar liquidació IBI.	Tancat
SERVEI : OBRES				
293/09	En relació als treballs d'interconnexió de les xarxes d'abastament d'aigua del Maresme Nord en el sector de Can Marquès, els camions que traslladen els materials han malmès el paviment que pertany a un pas privat.		Cal exposar-ho a l'Ajuntament. Al final del treball s'hauria de restituir la calçada.	Tancat
402/09	S'ha reurbanitzat un carrer de la zona on resideix i demana quan es realitzarà la reurbanització del carrer on viu.	Al servei d'Obres.		Tancat
SERVEI : HABITATGE I LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES				
010/09 037/09	Per correu electrònic els veïns es queixen de l'afectació del projecte de construcció d'habitatges al Camí de la Serra		Com que els veïns han presentat al·legacions al projecte, i també a través dels grups municipals s'han adreçat preguntes al Ple. El Defensor del Ciutadà només pot intervenir una vegada hagi finalitzat la tramitació de l'expedient.-	Tancat

027/09 068/09 325/09	El veí fa obres i vol saber si compleix amb la normativa.	Al Servei de Llicències.		Tancat
255/09	Al costat de casa seva hi ha una obra que ha quedat inacabada. Demana informació.	Al Servei de Llicències.		Tancat
306/05	Ha de realitzar unes obres al pis que ha heretat. L'Agència Tributària li reclama una quantitat complementària, no havent tingut encara resposta al recurs que ha presentat, Està a l'espera de la resolució, ja que sinò li estimen no podrà fer efectiva la llicència d'obres.		Fer escrit exposant la situació i demanar de poder pagar a terminis.	Tancat
SERVEI : MANTENIMENT I SERVEIS				
022/09	Queixa per la manca de neteja al carrer on resideix.	Es trasllada al servei. Se l'informa del telèfon de civisme.		Tancat
023/09	Per la retirada de les jardineres de les voreres al carrer on viu.	Es trasllada al servei.		Tancat
371/09	Queixa per una denúncia de l'Ordenança de Residus.		Pot fer recurs o demanar de realitzar treballs comunitaris.	Tancat
393/09	Per la retirada de les jardineres de la vorera sense haver informat als veïns.	El servei informa que l'empresa que havia de fer la feina, ha començat a retirar-les abans de que se'ls donés l'ordre, ja que prèviament s'ha d'informar als veïns, de moment s'atura la retirada de les jardineres.		Tancat
PROHABITATGE				
104/09	Demana informació per poder accedir a un dels pisos per a joves.	S'hauria de dirigir a Prohabitatge per informar-se.		Tancat
329/09	Al no poder justificar el ingressos mínims requerits, no pot accedir a un pis de protecció oficial.		Les bases per poder accedir a un pis de protecció oficial les estableix la Generalitat. Síndic.	Tancat
354/09 397/09	Demana informació sobre habitatges de lloguer.	S'hauria de dirigir a Prohabitatge per informar-se.		Tancat

411/09	Ha deixat de percebre l'ajut de la Renda Bàsica d'Emancipació.		Se l'informa de les competències del defensor del Ciutadà de Mataró. Aquesta queixa s'hauria de traslladar al Síndic de Greuges de Catalunya, ho pot fer a través de l'Oficina.	Tancat
AIGÜES DE MATARÓ SA.				
041/09 051/09 373/09	La Companyia d'Aigües de Mataró cobra com a comercial la facturació a una comunitat de veïns, ja que ha transformat el comptador comunitari en comptador industrial .		S'ha produït un canvi a la normativa i de la seva aplicació en resulta l'augment en el rebut.	Tancat
556/09	Informa que un embornal està obturat.		Caldria informar a la Companyia d'Aigües. Se li facilita el telèfon del civisme.	Tancat
SERVEI : BENESTAR SOCIAL,				
040/09	La seva mare necessita una cadira de rodes.		Informar-se del tràmit amb l'Assistent Social.	Tancat
083/09	Està a l'atur i no pot pagar la quota del menjador de la seva filla.	Assistent Social		Tancat
095/09 096/09 116/09 127/09 167/09 239/09 349/09 458/09 464/09 512/09 524/09 541/09	Demana informació sobre la Llei de la Dependència.	Agència de la Gent Gran.		Tancat
107/09 170/09 179/09 216/09 409/09 519/09	Està a l'atur i la seva situació és molt precària.	Oficina de Serveis d'Atenció Integrals i Socials.		Tancat

138/09 200/09 447/09	Una persona estrangera demana com pot regularitzar la seva situació.	Centre d'Acollida.		Tancat
220/09 221/09 300/09 324/09 350/09 459/09 507/09	Demana informació sobre l'IMSESO. Balnearis	Benestar Social.		Tancat
222/09 351/09 468/09	Demana informació per obtenir el Carnet Blau	Benestar Social.		Tancat
247/09	Demana informació per instal·lar la teleassistència per la seva mare.	Agència de la Gent Gran.		Tancat
322/09	No pot pagar el lloguer a causa de la seva situació, tampoc pot accedir a l'ajuda pel lloguer.	Oficina de Serveis d'Atenció Integrals i Socials.		Tancat
327/09 452/09	Exposa la seva situació que és molt precària.	Oficina de Serveis d'Atenció Integrals i Socials.		Tancat
461/09	El seu germà està vivint al carrer, cobra una pensió no contributiva, té el DNI caducat i l'entitat bancària no li paga.	Dirigir-se a l'Assistent Social.		Tancat
SERVEI : SALUT PÚBLICA				
067/09 303/09	Ha de patir les molèsties que provoca el gos dels veïns del pis de sobre, ja que fa les necessitats al balcó i li embruta el seu.		Pot comunicar-ho al Servei de Sanitat, però ha d'avisar a la Policia Local cada vegada que es provoquin les molèsties.	Tancat
131/09 355/09	Detecta rates a la zona on viu.	Es comunica al Servei de Sanitat Pública.		Tancat
317/09 333/09	Ha de patir les molèsties d'un gos del veïnat que borda a tothora.		Ha d'avisar a la Policia Local.	Tancat
372/09	Plaga de puces a casa seva	Es comunica al Servei de Sanitat Pública.		Tancat

384/09	Animals que molesten del pis de dalt.		Ha d'avisar a la Policia Local.	Tancat
439/09	Va deixar la seva gossa a la gossera i ara es queixa que no la pot recuperar.		Va fer la renúncia de l'animal, és difícil que el pugi recuperar. Fer la petició per escrit.	Tancat
SERVEI : OFICINA MUNICIPAL D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR				
25	Lloguer habitatge.	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.		Tancat
82	Companyies de telefonia.	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.		Tancat
46	Empreses de serveis : Gas/Enher/Endesa.	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.		Tancat
25	Entitat bancària.	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.		Tancat
016/09 286/09 403/09	Agència de viatges.	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.		Tancat
17	Compra/devolució article.	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.		Tancat
15	Compra/reparació electrodomèstics.	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.		Tancat
042/09	Consulta sobre la hipoteca.	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.		Tancat
013/09 189/09 230/09 344/09	Construcció defectuosa/humitats pisos nous.	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.		Tancat
003/09 084/09	Li han revisat el butà i per l'import que li han fet pagar considera que és una estafa.	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.		Tancat

119/09	Una companyia telefònica li reclama el pagament d'un rebut de l'any passat.	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.		Tancat
133/09 163/09 234/09 266/09 382/09	Companyia asseguradora.	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.		Tancat
143/09	No ha quedat satisfeta del servei de perruqueia que li han fet.	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.		Tancat
085/09	Ha portat a reparar un aparell de video, quan el va a recollir es troba que el taller a tancat i no sap on pot trobar al tècnic.	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.		Tancat
171/09 316/09	Contracte academia.	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.		Tancat
269/09 467/09	No ha quedat satisfeta del servei d'un professional en arreglar-li un tema elèctric.	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.		Tancat
273/09	Li reclamen el pagament d'una quota "Del club de la fortuna" d'on no ha estat mai partícep.	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.		Tancat
338/09 450/09 484/09 491/09	Comprat vehicle/reparacions.	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.		Tancat
357/09 421/09	Companyia aèrea.	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.		Tancat
379/09	Consulta sobre un tema que ha tractat amb una immobiliària.	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.		Tancat
438/09	No ha quedat satisfeta del servei de la tintoreria.	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.		Tancat
497/09 498/09	No està satisfeta amb la feina del dentista	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.	Pot queixar-se al col.legi professional.	Tancat

502/09	Mútua mèdica.	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.		Tancat
535/09	En un centre comercial no tenen fulls de reclamació.	A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.		Tancat
INSTITUT MUNICIPAL D'ACCIÓ CULTURAL :				
076/09	Queixa pel material que s'exposa a la biblioteca.		Hauria de dirigir la seva queixa a la biblioteca.	Tancat
INSTITUT MUNICIPAL D'EDUCACIÓ				
073/09 311/09 328/09	El seu fill no ha obtingu plaça a l'Escola Bressol.		L'Institut Municipal d'Educació adjudica les places d'acord amb la normativa que marca la Generalitat. Hauria de presentar queixa a l'IME. Síndic.	Tancat
352/09	Es queixa per com es realitzen les inscripcions dels infants al casals d'estiu.		Caldria presentar queixa a l'Ajuntament.	Tancat
422/09 436/09 442/09	Ha demanat canvi d'escola pel seu fill i no se li ha concedit.		L'Institut Municipal d'Educació actua d'acord amb el que determina el decret dictat per la Generalitat. Pot presentar queixa al Síndic de Greuges de Catalunya.	Tancat
456/09	S'han traslladat a Mataró, als seus dos fills els han adjudicat dues escoles que estan molt distanciades i haurà de deixar sense escolaritzar el seu fill petit, ja que no té manera de poder portar-los a tots dos a la mateixa escola.		Hauria de fer queixa fomal al Departament d'Educació.	Tancat
LLICÈNCIES ACTIVITATS				
254/09 441/09	Queixa per les molèsties que ocasiona l'activitat de bar situada als baixos de l'edifici.		Cal comprovar si té la llicència corresponent. Fer escrit de denúncia per les molèsties que ocasiona i demanar la mesura del nivell de soroll.	Tancat
262/09	Ha fet la sol.licitud d'una parada per a vendre peix a la plaça Gran. Li han desestimat perquè no es donen llicències per a noves activitats fins que no s'hagin fet les obres de rehabilitació.			Tancat

389/09 508/09	Activitat molesta. Taller.	Ha de comunicar-ho a l'ajuntament i l'informara de si té la corresponent llicència.		Tancat
400/09	Demana si és legal que una botiga regentada per estrangers sempre estigui oberta.	Caldria informar-se de la normativa i de si tenen la corresponent llicència		Tancat
473/09	Es queixa per les molèsties de fum i sorolls d'un pàrquing.		Cal comprovar si té la llicència corresponent. Fer escrit de denúncia per les molèsties que ocasiona i demanar la mesura del nivell de soroll.	Tancat
536/09	Els veïns del pis de sobre causen molèsties per sorolls, sembla que realitzin algun tipus d'activitat.	Ha de comunicar-ho a l'Ajuntament i aquest l'informarà de si té la corresponent llicència.		Tancat
MATARÓ BUS				
270/09	Ha patit una caiguda dins del l'autobus.		Pot fer una reclamació a la Societat Mataró Bús.	Tancat
DIVERSOS				
007/09	No cobra el subsidi d'atur perquè encara no han acordat l'acomiadament.		Assessorar-se amb un advocat laboralista.	Tancat
009/09 044/09 305/09 430/09 518/09	Problemes amb el veïns del pis de sobre, a causa de filtracions d'aigua.	Servei de Mediació Comunitària.		Tancat
011/09	Com a conseqüència del fort vent li va saltar el mirall retrovisor del seu vehicle.		Anar a la seva companyia asseguradora.	Tancat

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

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

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

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

265/09 501/09	El llogater ha deixat de pagar-li el lloguer.		Ha d'interposar una demanda al jutjat, per procedir al desnonament. Si l'import no supera el 900€ no li cal advocat.	Tancat
276/09	L'han denunciat per una infracció de trànsit, en un altre municipi.		Pot presentar al·legacions.	Tancat
284/09	El seu fill necessita cadira de rodes com a conseqüència de la malaltia que pateix. La que utilitza normalment se li ha fet petita, ha demanat el canvi de la cadira i no li donen resposta.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró. Cal esperar que li donin resposta a la seva petició, en tot cas es pot traslladar la seva queixa al Síndic de Greuges de Catalunya.	Tancat
289/09	A l'edifici on viu hi ha una terrassa l'ús de la qual correspon al veí, que no li dóna permís per accedir-hi per solucionar un problema amb les instal·lacions.		Hauria de comprovar si efectivament el veí té l'ús exculiu. L'ús exculiu no impedeix el pas per accedir a les instal·lacions. Assessorament jurídic.	Tancat
315/09	El pis de sobre està embargat per una entitat bancària. Arran d'una fuga d'aigua els hi causa desperfectes al seu habitatge. Han contactat amb l'entitat bancària però no hi poden entrar perquè encara no tenen la possessió.		L'advocat de la companyia d'assegurances ha d'actuar davant del propietari o davant del jutjat que ha fet l'adjudicació o també pot posar una demanda de mesures urgents.	Tancat
321/09	En un centre comercial no l'han deixat entrar amb la bicicleta, ja que no hi havia cap lloc senyalitzat per estacionar-la.		Hauria de presentar queixa a l'empresa.	Tancat
323/09 330/09 374/09 432/09	L'Agència Tributària li reclama l'import d'una sanció de trànsit. No tenia coneixement de la denúncia.		Se l'informa de les competències del Defensor del ciutadà de Mataró. Podria presentar una queixa al Síndic de Greuges de Catalunya.	Tancat
332/09 377/09	Vol fer una denúncia per robatori		S'ha de dirigir als Mossos d'Esquadra.	Tancat
334/09	Un veí no compleix amb les normes de la comunitat.	Servei de Mediació Comunitària.		Tancat
336/09	Pels honoraris que li ha cobrat l'advocat.	Al Col·legi d'Advocats.		Tancat
347/09	L'Agència Tributària li notifica un embargament.		Si no liquida el deute l'embargament és farà efectiu. Demanar el fraccionament del deute.	Tancat

363/09	El jutge ha dictat sentència favorable però no es porta a terme.		El seu advocat ha de demanar l'execució de la sentència.	Tancat
369/09	Han detectat que en un pis de la comunitat s'exerceix la prostitució.		Caldria informar al propietari. Fer escrit a l'Ajuntament denunciant l'activitat.	Tancat
405/09	La declaració de renda va sortir positiva i es queixa pel temps que tarda Hisenda en la devolució de l'import.		Li retornaran l'import amb els interessos corresponents. Queixa AEAT.	Tancat
407/09	El seu germà és a la presó i està en espera de la sentència.		Ha de consultar-ho amb el seu advocat.	Tancat
416/09	Té una sanció de trànsit.		Pot fer recurs. Al ser soci del Racc li podrà gestionar.	Tancat
418/09	Anant per la via pública un gos ha mossegat al seu. L'assegurança no es fa càrrec de la despesa del veterinari.		Pot utilitzar l'assistència jurídica de la pòlissa d'assegurances de la casa.	Tancat
420/09	Pel temps d'espera de l'ambulància.		Al servei Català de la Salut.	Tancat
427/09	El propietari no li dóna el núm. de compte perquè hi pugui ingressar l'import del lloguer.		Pot fer un gir, si li retorna ha de consignar l'import al jutjat	Tancat
428/09	Demana si es obligat de presentar-se a la citació del Jutjat com a testimoni d'un fet.		Es obligat de presentar-se.	Tancat
429/09	No està d'acorden com se li calcula el subsidi d'atur.		Hauria de presentar queixa a l'Inem.	Tancat
433/09	Molèsties pel soroll que provoquen el veïns del pis de sobre.	Servei de Mediació Comunitària		Tancat
446/09	En un parc han causat desperfectes a la bicicleta de la seva filla.		Consultar-ho a l'assessoria jurídica que té contractada juntament amb l'assegurança de la llar	Tancat
451/09	Un ciutadà d'un altre municipi exposa un greuge amb el seu Ajuntament.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró. Pot dirigir-se al Síndic de Gregues de Catalunya. Se li donen les dades.	Tancat

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

520/09	Els usuaris que s'esperen per ser atesos pel centre d'atenció estan davant de la finestra que dona al dormitori i li provoquen molèsties.		Ho hauria de comunicar al responsables del centre.	Tancat
521/09	Com a conseqüència d'unes humitats provinents del terrat del primer pis té le bigues malmeses i pateix per si fossin aluminoses.		Hauria de fer-ho revisar per un tècnic.	Tancat
550/09	És el primer any que cobra la paga de pensionista i vol saber si al desembre cobrarà com cada mes el dia 25 o com que és Nadal cobrarà abans.		Pot consultar-ho al banc.	Tancat
558/09	Queixa pel tracte rebut a l'Agència Tributària.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà. Pot presentar la seva queixa a la mateixa Agència Tributària o en tot cas al Defensor del Pueblo.	Tancat