

***Memòria de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania de Girona,  
corresponent a les actuacions de l'any 2010 dutes a terme per Ramon  
Llorente i Varela.***

***Girona, març de 2011***

## **ÍNDEX**

	<i><b>pàgina</b></i>
<b>1. PRESENTACIÓ</b>	<b>3</b>
1.1. <i>Introducció</i>	4
1.2. <i>Actuacions, queixes, expedients i consultes</i>	7
1.3. <i>Relació d'abreviatures</i>	10
1.3. <i>Conclusions i compromisos</i>	11
1.4. <i>Altres actuacions del Defensor de la Ciutadania</i>	13
<b>2. EXTRACTE DE L'ACTIVITAT DE L'OFICINA</b>	<b>16</b>
2.1. <i>Gràfic</i>	17
<b>3. SÍNTESI EXPEDIENTS, RECOMANACIONS, RESPOSTES AJUNTAMENT i Gràfics</b>	<b>18</b>
3.1. <i>MOBILITAT, COORDINACIÓ TERRIT. I SEGURETAT</i>	19
3.2. <i>ADMINISTRACIÓ I RÈGIM INTERIOR</i>	39
3.3. <i>HISENDA</i>	42
3.4. <i>DESENVOLUPAMENT LOCAL I PROMOCIÓ</i>	48
3.5. <i>URBANISME</i>	49
3.6. <i>MEDI AMBIENT I SOSTENIBILITAT</i>	56
3.7. <i>CULTURA I EDUCACIÓ</i>	61
3.8. <i>POLÍTIQUES SOCIALS I COOPERACIÓ</i>	63
3.9. <i>RELACIONS CIUTADANES I JOVENTUT</i>	64
<b>4. ACTUACIONS D'OFICI</b>	<b>65</b>
4.1. <i>MOBILITAT, COORDINACIÓ TERRITORIAL I SEGURETAT</i>	66
4.2. <i>ADMINISTRACIÓ I RÈGIM INTERIOR</i>	73
4.3. <i>HISENDA</i>	79
4.4. <i>URBANISME</i>	81
4.5. <i>MEDI AMBIENT I SOSTENIBILITAT</i>	84
4.6. <i>CULTURA I EDUCACIÓ</i>	85
<b>5. GRÀFICS COMPARATIVA RECOMANACIONS</b>	<b>88</b>
<b>6. TEMPORITZACIÓ DE ELS ACTUACIONS DEL DEFENSOR I DE LES RESPOSTES DE L'AJUNTAMENT</b>	<b>90</b>
<b>7. TAULA D'EXPEDIENTS I RESOLUCIONS</b>	<b>93</b>

## ***1. PRESENTACIÓ***

La present memòria recull les actuacions i l'activitat portada a terme per l'Oficina del Defensor de la Ciutadania al llarg de l'any 2010.

I es presenta al Ple, i per mitjà del Ple a tota la ciutadania i a l'opinió pública en general, tot donant compliment a l'article 119 del Reglament Orgànic Municipal. Però també com a exigència d'un deure democràtic bàsic i fonamental respecte a la ciutadania: l'obligació de servir, des de les institucions públiques, amb objectivitat, transparència i eficàcia.

La ciutadania, les persones, són el punt de partida i el punt d'arribada de tota activitat, de tot plantejament i de tot projecte de l'administració pública. I la ciutat és l'àmbit privilegiat on, l'exercici dels drets i deures, amb la seva problemàtica, les seves deficiències, les seves realitzacions, errors i encerts, es fa més patent i pròxim, tal com recull la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, subscripta pel nostre municipi el 18 de maig de l'any 2000.

## 1.1. Introducció

### "INERS MALORUM REMEDIUM IGNORANTIA EST"

*(Ignorar els problemes és un remei estèril)*

*Sèneca*

#### **Escoltar**

La complexa, plural i imprescindible relació convivencial que comporta la ciutat genera satisfaccions, exigeix solidaritat, promou solucions i també origina problemes. Ignorar els problemes, silenciar les queixes, mirar cap a un altre costat o passar per alt disconformitats, desacords o discrepàncies eternitza els problemes i no facilita les solucions necessàries. Funció i responsabilitat de les administracions i dels seus responsables, polítics i tècnics, és la d'escoltar, valorar i tenir en compte l'opinió, la queixa, la reclamació i la discrepància o les peticions de la ciutadania i cercar solucions efectives als problemes detectats, amb els mitjans i recursos disponibles. I cal escoltar a tothom, a aquells que ens en son favorables i a qui no. Tot sectarisme o qualsevol posició fonamentada o inspirada en el maniqueisme és contrari a la convivència democràtica.

#### **Actuar**

Les queixes, les suggerències i les reclamacions de la ciutadania han de donar peu a repensar, replantejar i millorar el funcionament de l'administració municipal i la dels seus organismes i les relacions dels seus empleats amb els ciutadans. La **bona administració** és indestruïble de principis tant necessaris com el de la transparència, la igualtat i l'eficiència. Millorar els serveis, humanitzar la maquinària burocràtica de l'administració i **atendre amb eficiència i celeritat les queixes i les necessitats de la ciutadania** és funció prioritària i inexcusable de tots els servidors públics. I les queixes i reclamacions no s'han de considerar pals a les rodes o confrontació gratuïta amb el poder, les autoritats i les normes. Al meu entendre, totes les queixes de la ciutadania, unes justificades i d'altres no tant, donen peu a actuar més eficientment, i han de ser considerades com un al·licient i un motiu per **replantejar temes, trencar rutines i millorar serveis i decisions. I això implica actuar.**

## **Eficiència**

Cal tenir present que moltes vegades, a partir d'una queixa particular, podem arribar a conclusions generals que millorin i facin més eficient el servei públic i fins i tot la normativa. Des del petit problema, des de la cosa concreta i específica, el Defensor reflexiona per cercar i apuntar directrius generals i més complexes que beneficiïn el bé comú i la credibilitat de la gestió pública, tot aportant solucions i orientacions a problemes i aspiracions de la ciutadania.

Però això exigeix que els responsables de respondre les queixes o resoldre les peticions o recursos ho facin amb sentit comú, objectivitat i motivació, al marge de coordinar-se de forma eficient entre els diferents serveis i àrees implicades. Doncs s'ha d'evitar que la descoordinació o manca de comunicació entre àrees perjudiqui la ciutadania.

## **Memòria – reflexió**

L'exposició de la memòria anual és moment adequat per reflexionar serenament des d'aquesta perspectiva, i sense la necessitat de confrontar posicions polítiques, sinó des de l'obligació d'incentivar i **promoure solucions i respostes als problemes reals** que es plantegen i que es manifesten en la vida de la ciutat i els barris. Perquè la ciutat és essencialment l'element humà, les persones que hi viuen, treballen i somnen, que pateixen i que s'il·lusionen, que tenen necessitats, projectes, problemes, esperances, insatisfaccions i alegries. És un moment d'anàlisi serena i objectiva per explicar el **servei prestat pel Defensor** a la ciutadania durant el 2010.

## **2010 any de crisi - compromís**

La crisi econòmica ha estat present de forma preocupant en moltes de les entrevistes, consultes, visites i problemes que hem atès a la nostra oficina durant el 2010. El **dret al treball** i el **dret a l'habitatge** han estat temes repetitius, de molts ciutadans i ciutadanes privats d'aquetes drets, que interpel·len i qüestionen la gestió i la solució dels problemes socials derivats de la crisi, tant per part de les administracions públiques com per part de les empreses privades. I aquesta part de la ciutadania viu o malviu a la nostra ciutat, als nostres barris, amb noms i cognoms. Per al Defensor no són dades estadístiques fredes, sinó persones en perill d'exclusió social. No es pot oblidar, o millor, cal tenir present que **l'article 9 de la nostra Constitució** imposa als poders públics l'obligació de promoure les condicions per tal que la llibertat i la igualtat de l'individu i dels grups en els quals s'integra siguin reals i efectives i també que han de **remoure els obstacles que n'impedeixin o en dificultin la plenitud i facilitar la participació de tots els ciutadans en la vida política, econòmica, cultural i social**.

I això implica un compromís per adoptar, tot i considerar les limitacions pressupostàries i legals existents, polítiques més valentes i agosarades per tal de facilitar a la ciutadania drets tant importants com el treball i l'habitatge, sense oblidar l'impuls de projectes que incentivin i concretin una democràcia participativa i oberta. Només amb la participació i la corresponsabilització de la ciutadania es garanteix i s'enforteix la democràcia, tant malejada i desprestigiada per comportaments mancats d'ètica, que alguns, interessadament i erròniament, volen traslladar al conjunt de la noble i necessària activitat política.

## **Agraïments**

En primer lloc, volem **agrair la participació** dels que amb les seves queixes, reflexions o disconformitats han fet que la institució reflexioni, orienti i proposi mesures correctores, canvis de maneres de fer i actuar, amb la única finalitat de fer més eficients i transparents

les actuacions i decisions dels servidors públics al servei de la ciutadania. La institució del Defensor és una porta oberta que invita a la ciutadania a participar, des de la defensa dels seus drets, en la gestió i millora de la ciutat, a acostar-se a les institucions municipals i a fer més propera la relació amb els gestors, empleats i responsables polítics de la nostra ciutat. Les seves reclamacions són imprescindibles per avançar en el camí de fer i sentir que la ciutat som tots, tot i que no sempre siguin acceptades les seves queixes, ni les meves recomanacions pels qui legítimament gestionen el poder municipal.

I en aquest apartat cal deixar constància del desànim i decepció que entre alguns ciutadans i ciutadanes ha causat la desestimació, per part de l'Ajuntament, de moltes de les recomanacions fetes pel Defensor. Però, seria injust no fer menció, tal i com es recull a la Memòria, de les moltes satisfaccions que ha produït la nostra feina entre la ciutadania.

**Agraeixo també la correcció i la objectivitat** que, en el tracte amb la ciutadania, demostren diàriament, la immensa majoria dels empleats públics, des dels treballadors de les brigades fins als agents municipals, passant pels diversos funcionaris i els diferents serveis de l'administració municipal.

Aquest agraïment no ha de ser una excusa, sinó tot el contrari, ha de ser un estímul més per millorar el servei que es presta a la ciutadania i per rectificar el que calgui. Perquè no sempre s'actua amb la coherència deguda ni amb la celeritat exigible.

També dono les **gràcies a tots els grups polítics** que des de les diverses sensibilitats i projectes ideològics, presents al nostre Ajuntament per voluntat democràtica de la ciutadania, heu donat el vostre recolzament i comprensió a qui us parla i la institució que representa, sense condicionar-ho a res que no sigui un servei en defensa dels drets i llibertats de la ciutadania.

Tal com finalitzava l'any passat l'exposició de la memòria del 2009, també aquest any *"ratifico la meua confiança en la tasca dels que dediqueu part de la vostra vida a la política, a la res pública, defensant les vostres idees, amb la força de la paraula, en la perspectiva de servir el bé comú i els vostres conciutadans. Confio que tots compartim la voluntat de caminar cap a una democràcia més participativa, on l'ètica, l'eficiència i la transparència garanteixin una bona administració al servei de la ciutadania gironina. Aquest és el meu compromís i crec, fermament, que el de tots vosaltres"*. Quan els dubtes d'alguns, les renúncies d'altres i els problemes de tots, generats per la crisi econòmica, debiliten les estructures socials i els drets de les persones, més que mai hem de fer que l'individualisme i la fressa no ofeguin la solidaritat i la paraula.

## **Disculpes**

Com deia Terenci *"homo sum et humani nihil a me alienum puto"*, sóc home i res del que sigui humà ho considero aliè a mi. Per això, si en algun moment m'he equivocat o no he estat a l'altura dels temes i problemes que se m'han plantejat, o he molestat a qualsevol amb les meves actuacions i decisions, o no he sabut traslladar, amb prou nitidesa, els greuges de la ciutadania als responsables polítics, des d'aquí demano disculpes. L'error és humà i no estic immunitzat contra el mateix. Però també he de deixar clar que, complint amb el que disposa el ROM, en les meves actuacions he procurat actuar amb objectivitat, independència i eficàcia, des del respecte a la legalitat, però també amb equitat.

## **Reflexió**

Cal destacar, del conjunt d'actuacions de l'any 2010, que des de l'Oficina de la nostra Institució, tot i els limitats mitjans de que disposem, hem portat a terme una feina molt

notable i beneficiosa pel conjunt de la ciutadania. Això, gràcies també, a la generosa col·laboració de les diferents àrees, treballadors i responsables tècnics i polítics.

S'ha fet molta feina i s'han resolt molts problemes, queixes i consultes tot donant solució a greuges que la ciutadania ha posat en coneixement d'aquesta Oficina.

Però, en ocasions, la ciutadania s'ha sentit frustrada i desorientada pel rebuig i desestimació, per part de l'Ajuntament, d'algunes de les recomanacions del Defensor.

Malgrat que la tasca que realitzem atenent la ciutadania és engrescadora i gratificant, hem d'expressar un cert desànim i frustració en no haver obtingut la confiança i la conformitat dels responsables municipals en algunes de les nostres recomanacions, potser, i ho assumim, per no haver sabut argumentar suficientment les propostes.

El fet de que les recomanacions i resolucions del Defensor no siguin executives exigeix que els responsables municipals que ostenten el poder executiu, actuïn i decideixin, sempre, amb la màxima prudència, equitat i valentia, sense por de trencar rutines i criteris corporativistes. El Defensor no és una figura decorativa, ni un element més de la complexa burocràcia municipal. És una eina al servei de la participació ciutadana, una esperança per a la resolució de problemes i conflictes i un element dinamitzador de la democràcia i de la bona administració al servei de la ciutadania.

Us puc assegurar i en teneu constància, que abans d'admetre una queixa a tràmit i de fer una recomanació a l'Ajuntament, s'han estudiat totes les circumstàncies i s'ha valorat els elements exposats, tant per la persona que presenta la queixa com els arguments defensats per l'Ajuntament. El resultat, la recomanació, és susceptible de no ser acceptada per l'Ajuntament, que és qui resol en última instància, però el fet de que hagi estat rebutjada, en 14 ocasions, provoca desànim i ens hauria de fer reflexionar a tots, i a mi el primer.

És per aquest motiu, i no cap més altre, que en l'exercici de la meua independència, responsabilitat i competència, he volgut que en aquesta ocasió, a més de les recomanacions del Defensor, quedin en aquesta Memòria, les respostes de l'Ajuntament a cadascuna d'elles.

I, tant mateix, aprofito per demanar-vos més atenció i equitat en vers les persones i els seus problemes, més celeritat i motivació per respondre les queixes i propostes de la ciutadania.

## 1.2. Actuacions, queixes, expedients i consultes

Durant aquest període de 2010, l'Oficina del Defensor acredita més de mil actuacions: Hem tramitat **238 expedients**, hem fet **83 intervencions sense expedient**, aquestes són gestions puntuals, que han quedat resoltes al moment o amb una petita intervenció. (p.e. facilitar que s'anul·lés un contracte i es retornés a unes persones d'edat avançada el pagament d'uns cursos acadèmics, aconseguir que un ciutadà se li retornés per part d'una entitat bancària, els imports embargats del subsidi d'atur que percebia, mediar perquè en una comunitat els veïns participessin a les reunions, triessin i abonessin la quota comunitària...)

Hem atès **683 consultes**, moltes de les quals ni tant sols eren relatives a competències municipals però que requerien atenció i orientació. Cal deixar constància, dintre d'aquest capítol, que en algunes ocasions des de l'Oficina del Defensor s'han fet gestions amb entitats bancàries, amb empreses privades i amb temes veïnals, sempre amb l'objectiu de fer mediació i evitar al ciutadà o ciutadana el llarg, costós i incert peregrinatge judicial. La distribució d'aquests **238 expedients** per àrees, ha estat la següent:

- 90 de l'Àrea de Mobilitat, Coordinació Territorial i Seguretat
- 17 de l'Àrea d'Administració i Règim Interior
- 12 de l'Àrea d'Hisenda
- 8 de l'Àrea de Desenvolupament Local i Promoció
- 27 de l'Àrea d'Urbanisme
- 40 de l'Àrea de Medi Ambient i Sostenibilitat
- 13 de l'Àrea de Cultura i Educació
- 14 de l'Àrea de Polítiques Socials i Cooperació
- 2 de l'Àrea de Relacions Ciutadanes i Joventut
- 15 Actuacions d'Ofici, que estan degudament recollides a la present memòria.

D'aquests expedients, en **60 ocasions, no hem admès la queixa a tràmit**, perquè era la primera vegada que el ciutadà o ciutadana es dirigia a l'Administració i per tant, no podia presentar la queixa al defensor; o perquè la queixa no era del nostre àmbit de competència, sigui per fer referència a un altre municipi o per tractar-se d'un tema fora de l'àmbit competencial de l'Ajuntament. En totes aquestes ocasions s'ha donat la informació del departament o institució on podia dirigir-se el ciutadà o ciutadana que ens ha presentat la queixa i en tot cas, sempre s'ha justificat el perquè de la no admissió.

En aquesta Memòria no hem fet constar l'explicació d'aquestes queixes per ser irrellevant, però en tot cas són expedients que tenim a la vostra disposició.

Hem de remarcar, que aquest número d'expedients inadmesos ha disminuït molt considerablement respecte a l'any passat. S'ha passat de 114 expedients inadmesos l'any 2009 a 60 durant l'any 2010.

Tanmateix aquest fet repercuteix en el descens del número total d'expedients de 293 a l'any 2009 a 238 que s'han obert a l'any 2010.

Tot reflexionant i valorant aquestes dades, deduïm que els ciutadans i ciutadanes van aprofundint en el coneixement d'aquesta Institució, les seves competències i funcionament i simultàniament constatem que l'Ajuntament també millora les vies d'atenció i d'informació a la ciutadania. Aquests dos elements justificarien aquest descens en el número d'expedients no admesos, ocorregut el 2010.

**15 expedients** del 2010 encara estaven en **tràmit** en el moment de tancar l'exercici per fer la Memòria.

S'han **resolt** un total de **163** expedients, aproximadament el mateixos que l'any passat que en varem resoldre 167.

En **12 casos la queixa ha estat traslladada a l'Àrea** corresponent, per petició expressa i autoritzada del ciutadà o ciutadana. En aquestes ocasions es controla la resposta de l'Administració. El descens d'aquesta xifra també denota el coneixement de la ciutadania del funcionament de l'engranatge municipal i de l'Oficina del defensor.

**4 expedients han estat tramesos al Síndic de Greuges de Catalunya** en tractar-se de matèria de competència autonòmica. Se'n fa un seguiment.

**S'han admès a tràmit 147 queixes**, número lleugerament superior a l'any passat (134 queixes admeses).

D'aquestes, **49 s'han desestimat**. Un cop estudiat el cas, revisat l'expedient i analitzades les circumstàncies, i els informes necessaris, el defensor ha arribat a la conclusió que no podia donar la raó al ciutadà o ciutadana o que simplement no s'havia produït cap greuge contra el mateix per part de l'administració municipal.



El Defensor en tots els casos ha donat resposta a la persona que s'ha queixat, tot justificant i motivant la desestimació de la seva queixa.

En **55 ocasions** hem pogut resoldre la queixa mitjançant una entrevista amb el responsable polític o tècnic, en la que s'han tractat les possibles divergències i s'ha arribat a un acord favorable al ciutadà o ciutadana, és a dir **s'han resolt amb Col·laboració de l'Àrea**. En aquest apartat cal destacar la bona disposició i col·laboració tant dels tècnics com del responsable polític, que agraïm i valorem molt positivament.

En **1 ocasió** l'expedient s'ha resolt amb una **mediació**, és a dir les parts implicades, amb l'ajut del defensor, han arribat a un acord.

S'han fet **42 recomanacions o suggeriments**, (25 % més que l'any passat que se'n van formular 34) de les quals **18 han estat acceptades (41%)** per l'Ajuntament. **14 han estat rebutjades (33%)**. Aquest Defensor ja ha expressat el seu desànim i profunda preocupació per aquesta dada. L'any passat, de les 34 recomanacions fetes se'n van rebutjar només 3. També cal deixar constància que en el moment de tancar la Memòria, resten pendents de contestar per part de l'Ajuntament 10 expedients, que esperem i desitgem no incrementi el nombre de les recomanacions rebutjades. Com a dada il·lustrativa podem indicar que el promig de desestimacions de resolucions de defensors a nivell de Catalunya, segons l'últim recull del Fòrum, és de l'11%.

Del total de recomanacions i suggeriments que s'han adreçat a l'Ajuntament **15 ho han estat d'ofici**. (L'any passat se'n van fer 3)

Per mitjà de les recomanacions i suggeriments, el Defensor ha anat posant de relleu, amb independència de criteri, objectivitat i equitat, els aspectes i consideracions que poden contribuir a la millora de l'actuació municipal, des del compromís i l'exigència amb el dret de la ciutadania de disposar d'una bona administració.

Com ja he dit, en la Memòria d'aquest any 2010, i com a novetat interessant, s'han adjuntat les respostes municipals a les recomanacions del defensor, sense més intenció que valorar, analitzar el seu contingut i reflexionar per aconseguir millors resultats tant pel que fa a la seva justificació i motivació com per l'estadística un tant preocupant de les recomanacions que han estat rebutjades per l'Ajuntament. Aquestes dades ens exigeixen una reflexió serena i compartida, tant a benefici de la ciutadania com de les institucions.

No hem d'oblidar que són aquests darrers acords, adoptats per l'Ajuntament, els que serveixen a la ciutadania per valorar la funció, efectivitat i credibilitat de la institució del Defensor, i de rebot dels mateixos responsables polítics.

Aquest any adjuntem, també com a novetat interessant, el temps que tarda l'Ajuntament a donar resposta a les recomanacions del Defensor. Pensem que aquesta dada és una realitat que cal analitzar i valorar des de la reflexió i la prudència, en l'horitzó d'un futur que desitgem millor i més just per la ciutadania.

## RELACIÓ D'ABREVIATURES UTILITZADES

M.C.T.S.	MOBILITAT, COORDINACIÓ TERRITORIAL I SEGURETAT
A.R.I.	ADMINISTRACIÓ I RÈGIM INTERIOR
C.E.	CULTURA I EDUCACIÓ
H	HISENDA
M.A.S.	MEDIA AMBIENT I SOSTENIBILITAT
U	URBANISME
NA	QUEIXA NO ADMESA
NA+gestió	QUEIXA NO ADMESA AMB GESTIÓ
T	QUEIXA EN TRÀMIT
A	TRAMESA A L'ÀREA
TS	TRASLLAT AL SÍNDIC DE GREUGES
QD o QUEIXA DESEST.	QUEIXA DESESTIMADA
QD+suggeriment	QUEIXA DESESTIMADA AMB SUGGERIMENT
CA o COL.LAB. ÀREA	COL·LABORACIÓ DE L'ÀREA
RA	RECOMANACIÓ ACCEPTADA
RAP	RECOMANACIÓ ACCEPTADA PARCIALMENT
RR	RECOMANACIÓ REBUTJADA
RP	RECOMANACIÓ PENDENT

### 1.3. Conclusions i compromisos

L'objectiu primordial de l'actuació del defensor, des del respecte a la legalitat i el principi d'equitat, és vetllar i protegir els drets de la ciutadania i facilitar la correcció d'errors, de conductes o decisions que perjudiquen aquests drets, tot assessorant i informant la ciutadania i fent recomanacions i suggeriments a l'Ajuntament.

Caldrà seguir fent un esforç important en ordre a donar a conèixer a la ciutadania l'existència d'aquesta valuosa Institució, que tot i formar part de l'engranatge polític - administratiu de l'Ajuntament, actua amb plena autonomia i llibertat de criteri. Implementar el seu coneixement i ús és un objectiu primordial que espero compartir amb tots vosaltres.

També caldrà millorar els canals de comunicació i relació entre el Defensor i els diferents responsables de l'Ajuntament per tal de donar més eficàcia a les seves recomanacions i suggeriments, des de la confiança i responsabilitat mútua, evitant que les urgències diàries ens facin oblidar el que és més fonamental. La credibilitat del Defensor i la confiança de la ciutadania en la seva feina i dedicació, està vinculada necessàriament a l'acceptació i la valoració que l'Ajuntament faci de les seves recomanacions. Per això una de les preocupacions del Defensor és guanyar-se la confiança de la ciutadania al mateix temps que la de l'Ajuntament. La confiança en el Defensor de la Ciutadania és també un aval de confiança al funcionament de l'Ajuntament i a la inversa.

Les dades estadístiques son necessàries per tenir una referència objectiva del que ha estat l'actuació del Defensor durant l'últim any. El recull de les actuacions i especialment de totes les recomanacions fetes i les respostes municipals, son un element que ens ha de moure a la reflexió, amb la finalitat de millorar el servei que des de l'administració municipal es presta a la ciutadania.

Però, principalment, ha de ser motiu per replantejar i revisar el valor i la confiança que les recomanacions del Defensor mereixen. Hauria desitjat ferventment que tots els ciutadans que han confiat, com a últim recurs, en la gestió del Defensor de la ciutadania haguessin trobat resposta justa al seu problema i que els responsables de l'Ajuntament haguessin acceptat la nostra recomanació.

No sóc dels que pensa que el ciutadà o ciutadana, només té drets i que sempre se li ha de donar la raó. Com diu l'article 29 de la Declaració Universal dels Drets Humans, "*tothom es deu a la comunitat, que és l'únic que li permet el lliure i ple desenvolupament de la personalitat*".

Com va dir Mahatma Gandhi, "*tot dret que no inclou un deure no mereix que es lluiti per defensar-lo*".

Les institucions públiques tenen raó de ser i existir pel servei que presten a la ciutadania. Si no són efectives i els ciutadans no les consideren útils i necessàries, per importants que es puguin considerar, no s'han de mantenir.

I és des d'aquest punt de partida que el Defensor reflexiona i proposa les seves recomanacions, tot defensant la ciutadania, però partint del deure de fraternitat i solidaritat que totes les persones tenim i que totes les institucions públiques hem d'impulsar. Fins a arribar a redactar una recomanació, el Defensor sospesa i valora totes les circumstàncies, s'interroga, parla i dialoga, analitza els principis i les normes, i escolta els responsables.

Finalment decideix amb plena llibertat de criteri, llibertat que el Ple Municipal m'ha reconegut i atorgat. Per això han d'entendre la meva preocupació per aquestes dades estadístiques de l'any 2010.

Però de fet, davant els ulls de la ciutadania això posa de relleu la independència de criteri i la plena llibertat del Defensor respecte als que ostenten el poder. El Defensor, com ja he dit en d'altres ocasions, no és un instrument ni en mans dels qui governen ni en mans de l'oposició. És una institució que per decisió unànime de tot el consistori vetlla pels drets de la ciutadania i el bon funcionament de l'administració municipal.

L'administració municipal no sempre actua bé ni totes les seves decisions i actuacions son les més correctes. I crec compartir amb tots els responsables polítics de l'Ajuntament la voluntat de servir la ciutadania, tot millorant els serveis i l'atenció als ciutadans/es, perquè la ciutadania té dret a una bona administració. Per això poso en consideració de l'Ajuntament, davant el Ple, els següents compromisos que espero poder compartir amb tots vosaltres:

- Seguir impulsant la democràcia participativa, facilitant els moviments associatius, incrementant la informació a la ciutadania i obrint nous espais de comunicació i consulta.
- Caldrà continuar fent un esforç permanent per promoure el coneixement de la institució del Defensor i el seu ús entre la ciutadania.
- Afavorir i reclamar el compliment dels acords i drets que figuren a la Carta Europea de Salvaguarda de Drets Humans a la Ciutat.
- Dotar l'oficina del Defensor de més mitjans per fer més efectiva la seva tasca i millorar l'atenció a la ciutadania.
- Insistir en la necessitat de coordinació de les diferents àrees per afavorir l'eficàcia de l'Ajuntament i la celeritat a resoldre les reclamacions de la ciutadania.
- Evitar l'excessiva tardança a contestar les recomanacions del Defensor. Cal una actuació ràpida i un compromís ferm per agilitzar les respostes, aplicar les resolucions i resoldre els expedients amb diligència.
- Procurar que les respostes siguin sempre motivades i amb arguments, tot evitant contestes deficientes, rutinàries i que obvien les raons i proves de la ciutadania. No ha de fer por sortir de la rutina i del corporativisme. El servei eficient i eficaç a la ciutadania ho requereix.
- Revisar la política municipal d'habitatge i comprometre els esforços necessaris per fer front a aquest greu problema social, tot exprimint les competències legals.
- Fomentar la implicació de la Policia Municipal per limitar els sorolls i les conductes incíviques a les sortides de locals, especialment d'oci nocturn, per garantir el dret al descans dels veïns.
- Evitar que l'aplicació de la presumpció de veracitat dels agents municipals sigui causa suficient i irrefutable per desestimar sistemàticament les queixes ciutadanes. No hem d'oblidar que l'aportació de proves i dades per part de la ciutadania poden desvirtuar tal presumpció. La prudència i l'equitat han de fer compatibles la presumpció de veracitat dels servidors públics i la presumpció d'innocència del ciutadà, sense exigir proves impossibles a la ciutadania.
- Pel que fa al transport públic, caldria facilitar una finestra única per gestionar i tramitar les queixes corresponents respecte a les distintes empreses que fan el transport al nostre

municipi. També seria un element important, en quant al tema del transport de viatgers, coordinar i harmonitzar drets i deures amb les poblacions frontereres al nostre municipi.

- Valorar positivament el resultat de recomanacions, acceptades per l'Ajuntament, quan la nova interpretació d'una ordenança o la seva modificació, permet millorar aspectes importants i que afecten a un col·lectiu nombrós de ciutadans i ciutadanes.
- Promoure en tots els àmbits l'accés a persones amb discapacitat.
- Pel que fa a la companyia d'Aigües reiterar l'obligació de vetllar perquè les decisions que comporten increments o recàrrecs del consum es facin amb la màxima prudència i estudi acurat de totes les circumstàncies.
- No vull acabar aquests propòsits i objectius sense el meu recolzament i aval a la moció recentment aprovada pel Consistori respecte la necessitat de modificacions legislatives en defensa de les persones afectades pel drama social de l'execució d'hipoteques. Cal una revisió de les lleis hipotecàries, que descaradament protegeixen els bancs enfront de la ciutadania amb un desequilibri impropï d'un estat anomenat social i de dret.

#### **1.4. Altres actuacions del defensor de la ciutadania**

##### **Sessions de Treball**

Durant l'any s'han anat fent diverses sessions de treball, amb la participació dels defensors de Salt, Figueres, Palamós, Sant Feliu de Guíxols, l'Escala, Sant Jordi Desvalls i el defensor de Girona, per tractar diversos aspectes comuns en l'àmbit territorial gironí i per preparar l'aportació a les Jornades de Formació i altres sessions del Fòrum de síndics, síndiques, defensors i defensores locals de Catalunya.

##### **Presentació Informe conjunt del Fòrumsd.**

Participació en la presentació de l'informe conjunt del Fòrumsd a Barcelona, el dia 11 de febrer de 2010 a la Sala de Martí l'Humà del Museu d'Història de Barcelona, que recull les actuacions i els serveis prestats per les diferents sindicatures a nivell de Catalunya en defensa de la ciutadania. I també va ser un estímul per animar a municipis que no disposen d'aquesta institució a crear-la, com a element de credibilitat democràtica i d'un servei més eficient a la ciutadania.

##### **XII Trobada – Assemblea de síndics, síndiques, defensors i defensores locals. Fòrumsd.**

Assistència de l'adjunta del defensor en la trobada de síndics i defensors locals de Catalunya, celebrada a Sant Cugat del Vallès, el dia 25 de febrer de 2010.

##### **Jornades de Formació de la Policia Municipal**

Els dies 8 i 15 de març el defensor participa, convidat pel cap de la Policia Municipal, en les Jornades de Formació que s'organitzen anualment per aquest col·lectiu. És important que la Institució del Defensor participi de les inquietuds, dubtes i problemes que els diversos servidors públics tenen en el seu treball diari i en el tracte amb la ciutadania. La coordinació i el coneixement mutu ha d'afavorir i fer més eficaç el servei a la ciutadania.

## **Presentació al Ple de la Memòria del defensor de la ciutadania de Girona**

En data 13 d'abril de 2010, el Defensor de la Ciutadania presenta la Memòria d'actuacions de l'Oficina davant el Ple de l'Ajuntament de Girona. Els diversos grups polítics representats al consistori es mostren favorables a la Memòria exposada i feliciten al Defensor per la tasca realitzada, de forma unànime.

## **IV Taller de Formació.**

Assistència i participació, el dia 21 d'abril de 2010, en el quart taller de formació organitzat pel FòrumSD.

"Els Drets Humans a la Unió Europea".

Aquest taller té lloc al recinte de l'Aula Europa de la Representació de la Comissió Europea i de la Oficina del Parlament Europeu a Barcelona.

## **Jornada de convivència i cohesió**

Assistència a la convocatòria, per part de la sindicatura de Palamós d'una jornada per visitar el poble de Tossa, tot facilitant l'intercanvi d'experiències de les diferents oficines. 3 de juny de 2010.

## **Presentació Informe semestral**

En data 9 de juliol el Defensor de la Ciutadania presenta a la Junta de portaveus de l'Ajuntament un extracte de les actuacions portades a terme en el primer semestre de l'any.

## **Sessió de Treball Territorial**

Coordinació i convocatòria d'una sessió de treball a Girona, el dia 12 de juliol de 2010, de la Junta del FòrumSD i a l'endemà, 13 de juliol, es reuneixen els defensors i síndics de Girona, per tractar temes comuns i futures propostes conjuntes al FòrumSD. Aquestes trobades serveixen per dialogar i compartir experiències per tal de millorar el servei que presten les sindicatures.

## **V Taller de Formació . La Mediació**

Participació en el V Taller de Formació de dedicat a la Mediació que té lloc a Barcelona, el dia 21 de juliol a la Sala d'actes Can Batlló del Recinte de l'Escola Industrial, organitzat pel FòrumSD amb la col·laboració de la Diputació de Barcelona.

## **Visita a les Institucions de Govern Europees**

El Defensor de la Ciutadania de Girona participa, els dies 16 i 17 de setembre en una visita a la Comissió Europea i el Parlament Europeu, juntament amb altres 20 síndics i defensors municipals de Catalunya, en una iniciativa de la Representació de la CE i amb l'objectiu de millorar el coneixement de la promoció dels drets i deures de la ciutadania a l'àmbit europeu, i de les diverses institucions de la Comunitat, entre les que va destacar la institució del Defensor del Poble Europeu.

## **V Jornades de Formació**

Amb motiu de la commemoració dels XX anys de síndics locals, té lloc a Lleida els dies 18 i 19 de Novembre les V Jornades de Formació en les que el Defensor de la Ciutadania de Girona forma part d'una taula de treball per tractar el valor de la proximitat, juntament amb Rita Passemiers, Ombudsvrouw de Gant i Javier Otaola, síndico vecinal de Vitoria-Gasteiz. En aquestes sessions de formació també intervé i participa l'adjunta del Defensor, la Carina Peracaula.

### **Altres participacions, contactes, aportacions i intercanvi d'experiències i temes diversos**

Visites a diferents Centres Cívics de la Ciutat a fi donar a conèixer la institució i el seu funcionament.

Intervenció en la redacció i difusió d'articles presentats conjuntament al Fòrum de síndics i defensors locals: Dia dels Drets Humans.

Diverses intervencions, per correu electrònic, al Fòrum, per a intercanvi d'opinions i experiències.

Intervencions en diversos mitjans de comunicació.

## EXTRACTE DE L'ACTIVITAT OFICINA DEL DEFENSOR DE LA CIUTADANIA ANY 2010

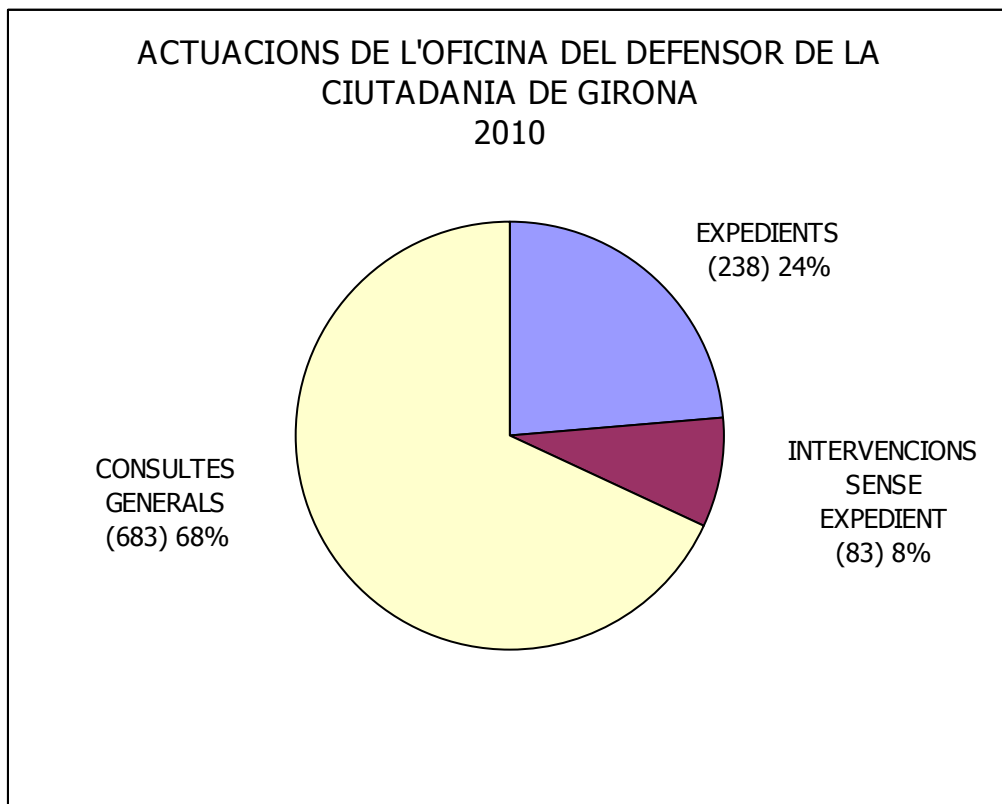
### Any 2009

Expedients pendents:	12
Expedients tancats el 2010	12
Pendents en el 2010	0

### Any 2010

Expedients resolts	163
Queixes admeses	147
Trasllat a l'àrea	12
Trasllat a altres síndics	4
No admesos	60
En tràmit	15
<b>Total expedients:</b>	<b>238</b>
<b>Intervencions sense expedient</b>	<b>83</b>
<b>Total consultes generals</b>	<b>683</b>
Visites concertades	218
Informacions	465
Mitjans de comunicació	12
Entrevistes i contactes per tramitació d'expedients	285





**Total actuacions: 1004**

***2. SÍNTESI EXPEDIENTS. RECOMANACIONS.  
RESPOSTES AJUNTAMENT. Gràfics***

### **3.1. MOBILITAT, COORDINACIÓ TERRITORIAL I SEGURETAT**

#### **90 Expedients**

##### ***Gestió de la via pública***

##### ***39 expedients***

No admeses	13 expedients
En tràmit	4 expedients
Trasllat a l'àrea	2 expedients
Queixes desestimades	5 expedients
Col·laboració de l'Àrea	11 expedients

**Recomanacions**            **4 expedients**

#### **2010/DCG/143**

(veure 2010/DCG/107-O)

---

#### **2010/DCG/197**

(Veure 2010/DCG/227-O)

---

#### **2010/DCG/211**

(Veure 2010/DCG/220-O)

---

#### **2010/DCG/235**

#### **DECISIÓ**

El Defensor de la Ciutadania ha rebut una queixa del senyor M. D. LL. per disconformitat amb la resolució de l'Ajuntament que desestima les al·legacions presentades contra una sanció imposada per "estacionar fora límit, impeding pas de camió" al carrer Portal de la Barca.

El Defensor demana l'expedient a la Secció de Multes, estudia els arguments exposats pel ciutadà i formula les següents argumentacions i decisió:

En data 31 d'agost de 2010 el denunciat estava fent trasllat de mobles per canvi de domicili, vivia al carrer de la Força, 6 3-1 i es traslladà al carrer Portal de la Barca, 15 1-D. Adjunta fotocòpia del contracte de lloguer que acredita aquesta manifestació.

El denunciat tenia exposat el distintiu de resident al Barri Vell.

El carrer Portal de la Barca té franquejat el seu accés amb pilones, el que impossibilita l'accés amb cotxe fins al domicili.

Va estacionar el seu vehicle a la Pujada Rei Martí, on el carrer té suficient amplada per poder deixar el vehicle el temps indispensable per poder descarregar caixes pel seu trasllat de domicili.

Va ser sancionat i el seu vehicle va ser retirat per la grua municipal.

La foto que li va proporcionar la Policia Municipal, en motiu de la retirada del seu vehicle per la grua, a banda de no mostrar ni la matrícula del vehicle retirat, ni cap senyal de prohibició, deixa palesa la afirmació que realment hi havia espai per poder circular els vehicles, i també demostra que el mateix camió de la foto passa per l'espai que queda entre el vehicle sancionat i la façana contrària.

De tot això podem concloure que en cap cas la fotografia justifica la intervenció de la grua, tot al contrari.

En quant a la notificació de la sanció i del decret d'Alcaldia que denega la sol·licitud de devolució de la taxa de la grua, cal fer dues consideracions:

- La notificació amb avís de recepció, del Decret d'Alcaldia amb número de registre de sortida 2010055128 es va fer a l'adreça indicada per el ciutadà en el seu escrit d'al·legacions, Portal de la Barca, 15 però la pràctica de la notificació no es va fer correctament, doncs es va fer un sol intent el dia 11 de novembre i no es va fer el segon, com prescriu la normativa.
- La notificació de la sanció va ser practicada amb dos intents però el primer el dia 24 de novembre i el segon el dia 30 de novembre. La normativa estableix que s'han de fer amb dos dies de diferència. En aquest cas l'adreça no era la correcta doncs, enlloc de notificar a l'adreça indicada pel ciutadà, carrer Portal de la Barca, 15 es va notificar al carrer de la Força, 6 3-1, antic domicili del ciutadà.

Atès tot l'exposat i atesa la dificultat d'accés, circulació i estacionament que, de per si, comporta viure al Barri Vell es formula la següent:

## RECOMANACIÓ

Anul·lar i deixar sense efecte la sanció amb el número de butlleta 50297124 imposada per "estacionar fora límit, impeding pas de camió" i retornar l'import de la taxa pel servei de retirada de vehicle per la grua municipal.

## **RESOLUCIÓ: RECOMANACIÓ PENDENT**

---

## **Sancions en matèria de trànsit** **28 expedients**

No admeses	8 expedients
Trasllat al Síndic de Greuges	1 expedient
Queixes desestimades	4 expedients
Col·laboració de l'Àrea	6 expedients

## **Recomanacions**                      **9 expedients**

### **2010/DCG/16**

#### **DECISIÓ:**

En data 27 de gener de 2010 el ciutadà J. C. O. es va dirigir dirigeix al Defensor de la Ciutadania i va formular queixa per una sanció imposada per la Policia Municipal el 27/9/2009, a la plaça d'Espanya, davant l'estació de Renfe. (Expedient 390638, butlleta 50243686).

A la butlleta de denúncia, es fa constar que no li va ser entregada en mà, per "*agents denunciants amb un altre infractor*" i com a causa de la sanció "*parar un vehicle on destorba la circulació de vehicles*".

Tant en les alegacions com en el recurs contra la sanció, com en l'escrit de queixa dirigit a aquest Defensor, el ciutadà al·lega que havia anat a l'estació del tren a portar la seva filla, que estudia a la Facultat de Dret de Barcelona, i que es va limitar a parar en un espai destinat a taxis, que en aquell moment no estava ocupat, durant el temps imprescindible per baixar la filla i descarregar el seu equipatge.

Ha quedat acreditat que la filla de l'esmentat ciutadà estudia a Barcelona, per la certificació aportada a la nostra oficina, i semblen més que viables i de sentit comú els arguments exposats pel ciutadà: va parar a l'espai destinat a taxis i tan aviat com va baixar la filla i va agafar el seu equipatge se'n va anar del lloc esmentat. Dels fets exposats pels agents que van intervenir queda acreditada aquesta actuació, ja que resulta que ni tan sols va haver-hi temps de lliurar-li la butlleta de denúncia.

Són reiterades les queixes ciutadanes referents als problemes originats per la reducció d'espais d'aparcament a l'entorn de l'estació, i que han portat aquest Defensor a proposar que s'habiliti algun espai dels actualment destinats a taxis per a parades temporals limitades a càrrega i descàrrega d'equipatges i viatgers, tan sols per uns minuts. Aquest Defensor ja ha fet una recomanació a l'Ajuntament en aquest sentit.

En conseqüència, i d'acord amb els fets i les circumstàncies abans exposats,

#### **RECOMANEM**

Que es revisi l'expedient i es deixi sense efecte la sanció imposada al ciutadà J. C. O. i sense posar en qüestió la presumpció de veracitat dels agents municipals, seria bo que se'ls dotés de càmeres fotogràfiques per deixar constància objectiva de determinades afirmacions, com

en el cas present en què l'agent manifesta que el vehicle del queixant disturba la circulació, extrem que el ciutadà nega rotundament, si bé admet que va parar en un lloc destinat a taxis.

## **RESOLUCIÓ: RECOMANACIÓ REBUTJADA**

Resposta Ajuntament:

*"En resposta a la recomanació en relació amb l'expedient sancionador número 390638 per infracció a les normes de trànsit i circulació de vehicles, em plau informar-vos que, una vegada revisat l'expedient indicat i arran de les al·legacions formulades pel denunciat, l'informe de l'agent de la Policia Municipal ratifica el contingut de la denúncia.*

*Cal destacar que l'ocupació indeguda per turismes de les reserves per a serveis de transport públic o zones de càrrega i descàrrega provoca greus problemes a les nostres vies, ja que quan arriben els vehicles que hi poden estacionar no disposen de lloc.*

*La funció dels vehicles de transport públic o repartiment de mercaderies és clau en la dinàmica de la ciutat. La parada de taxis de la plaça d'Espanya és paral·lela a un sol carril de circulació entre l'estació de trens i la d'autobusos i és un punt crític, perquè quan hi ha congestió es trasllada fins al carrer Barcelona.*

*Tanmateix cal fer esment que a l'accés de plaça d'Espanya hi ha senyalitzada la zona reservada per als vehicles per encotxar i desencotxar els viatgers d'ambdues estacions.*

*Atès que la informació va ser comesa i admesa pel conductor del vehicle, i que aquestes infraccions sovint provoquen conseqüències de col·lapse, es considera procedir a no condonar la sanció i no acceptar la vostra recomanació."*

---

## **2010/DCG/28**

### **DECISIÓ**

El ciutadà presenta una queixa per disconformitat amb la resolució de l'Ajuntament a les al·legacions i recurs presentat contra una sanció per "no utilitzar el cinturó de seguretat, o no fer-ho adequadament, el conductor del vehicle".

L'agent no va aturar el vehicle en el moment dels fets i el denunciat va rebre la notificació amb posterioritat, per correu ordinari.

El ciutadà va fer al·legacions i va formular recurs de reposició. La resposta de l'Ajuntament és una resposta estàndard, sense fer referència als arguments exposats i sense més fonament que donant per reproduït el relat de la denúncia i basant-se exclusivament en la presumpció de veracitat de l'agent.

Estudiats els antecedents, examinat l'expedient i analitzats tots els aspectes de la denúncia i les al·legacions del ciutadà en qüestió, faig les consideracions següents:

Atesa la necessitat, reiterada en moltes ocasions pel defensor, de donar resposta motivada a les al·legacions i recursos dels ciutadans, fent al·lusió a les circumstàncies i arguments exposats.

Atès que en el seu dia, i en relació amb aquest mateix tema, els responsables de la Policia Municipal, com a resposta a una recomanació de la meva antecessora, ens varen comunicar que:

***"Respecte a la necessitat de notificar a l'acte les denúncies, li haig de dir que els comandaments han fet arribar als agents l'ordre que, en les infraccions relacionades amb l'ús del cinturó de seguretat i l'ús de telefonia mòbil, no se sancionin si no és possible la notificació a l'acte."***

Fem la següent RECOMANACIÓ:

Deixar sense efecte la sanció amb número d'expedient 385133 de 29 de juny de 2009 i retornar els 3 punts del permís de conduir del senyor J. R. A.

## **RESOLUCIÓ: RECOMANACIÓ REBUTJADA**

Resposta Ajuntament:

*"En resposta a la recomanació en relació a l'expedient sancionador número 385133, per no utilitzar el conductor el cinturó de seguretat, em plau informar-vos que una vegada revisat l'expedient indicat, consta en l'informe de l'agent denunciant que va veure perfectament que el conductor del vehicle no portava el cinturó de seguretat.*

*Cal tenir en compte que el lloc de la infracció és la plaça Santa Susanna, via del barri de Mercadal, per la qual els vehicles no poden anar a més de 10 km/ pels girs que han de fer.*

*També cal fer esment respecte a les instruccions de la Policia Municipal sobre les denúncies en moviment per no portar el cinturó el conductor, que sempre que l'agent pugui determinar en claredat la comissió d'una infracció, com és aquest cas, entenem que la denúncia d'aquestes infraccions són necessàries per conscienciar a les persones de la necessitat de l'ús del cinturó de seguretat per a la seva pròpia seguretat.*

*Malauradament, les persones haurien de complir les lleis per la seva pròpia força i beneficis que se'n deriven i no per la força de la instrucció dels expedients sancionadors.*

*Per tot l'anterior, informem que no podem admetre la vostra recomanació perquè l'expedient ha estat correctament tramitat."*

---

**2010/DCG/29**

**DECISIÓ**

El Defensor de la Ciutadania ha rebut una queixa del senyor A. M. Y. per disconformitat amb la resolució de l'Ajuntament que desestima les al·legacions presentades contra una sanció imposada per "estacionar un vehicle en un pas de ciclistes o en un pas de vianants".

El Defensor demana l'expedient a la Secció de Multes, estudia els arguments exposats pel ciutadà i formula les següents argumentacions i decisió:

La denúncia fa referència a un pas de vianants que hi ha a la cantonada de Joaquim Vayreda amb el passatge Massaguer. Aquest pas de vianants és molt poc transitat i no està adaptat, és a dir, la vorera no està rebaixada. El vehicle l'ocupava parcialment (40 cm aprox). En cap cas impedia la circulació de vianants.

S'hauria de tenir en compte el dia i la zona en què es va produir la denúncia: Sant Narcís i zona propera al Palau Firal i a la Devesa, ocupada per les Fires.

Tots els ciutadans de Girona sabem el que significa circular i aparcar el dia de Sant Narcís a Girona. És el dia amb més afluència de visitants a la ciutat i els que habitem en aquesta zona, que és una de les més afectades, hem de posar dosis de paciència en pro de la celebració patronal de la nostra ciutat.

El ciutadà va valorar el greuge que causava estacionant el vehicle en el lloc indicat i va creure que era un mal menor davant la dificultat i el caos que hi ha en aquesta data per poder circular i estacionar en aquesta zona.

És per tot l'exposat que

#### RECOMANO

Anul·lar i deixar sense efecte la sanció amb el número d'expedient 405049 imposada per estacionar ocupant 40 cm d'un pas de vianants, el dia de Sant Narcís al barri de la Devesa.

#### **RESOLUCIÓ: RECOMANACIÓ REBUTJADA**

#### Resposta Ajuntament

*"En resposta a la recomanació en relació a la queixa presentada pel senyor A. M. Y. , per estacionar ocupant parcialment un pas de vianants del carrer Joaquim Vayreda amb el passatge Massaguer, em plau informar-vos que:*

- 1. El titular del vehicle GI 7879 BC reconeix la comissió de l'estacionament en el pas de vianants.*
- 2. Manifesta que fa estacionar parcialment. És una apreciació personal. Li'ocupació parcial d'un pas no eximeix de la comissió de la infracció tipificada en l'article 94 del Reglament general de circulació, el qual prohibeix tant la parada com l'estacionament en els passos de vianants (sense fer distinció se di l'ocupació és parcial).*
- 3. La comissió de la infracció va ser efectuat el 29 d'octubre, festivitat de Sant Narcís, a les 12:13 hores. En aquestes dates i hores, l'afluència de vianants al voltant de la Devesa és molt elevada, i aquest pas forma part dels itineraris dels vianants utilitzats per accedir a la zona d'atraccions i activitats de les festes de Sant Narcís.*



*Per tot l'anterior, atès que s'ha posat de manifest la comissió de la infracció, no és procedent atendre la vostra recomanació de condonar la multa. "*

---

## **2010/DCG/43**

### **DECISIÓ**

En relació amb la queixa presentada pel senyor C. C. C. , relativa a la imposició d'una denúncia per aparcament en lloc no autoritzat i demanant l'empara respecte a una actuació municipal que creu injusta i arbitrària, el defensor formula les següents argumentacions i decisió final:

Abans de dirigir-se al defensor, el ciutadà ha esgotat els tràmits administratius, ja que ha fet al·legacions davant l'àrea corresponent, que finalment han estat desestimades per escrits de 28 de gener de 2010 i de 15 de febrer de 2010, segons acredita.

Considerant que la butlleta emesa per l'agent 10099, en data 25 d'agost de 2009, fa constar explícitament que la infracció comesa pel ciutadà consisteix a "estacionar en gual senyalitzat", segons l'article 15.18 de la corresponent ordenança municipal de circulació".

Considerant que el ciutadà va fer al·legacions, per dues vegades, insistint en la inexistència de cap gual en el lloc on havia estacionat, tot demostrant-ho amb fotos.

Considerant que en data 15 de febrer de 2010 se li va notificar la desestimació de les al·legacions i la consegüent confirmació de la sanció imposada, però modificant el contingut inicial de la butlleta de sanció tot indicant, sense reconèixer l'error inicial, que la infracció és una altra.

Considerant que el ciutadà està obligat a respectar el contingut de les ordenances, però a l'hora també té dret a poder confiar en l'objectivitat i veracitat de les actuacions i decisions administratives, tot evitant qualsevol mena de discriminació o indefensió, i en vista que en cap de les respostes se li argumenta i justifica la substancial modificació del precepte infringit, que figura en la denúncia inicial, subscripta per l'agent 10099, com a "estacionar en gual senyalitzat" (15.18 OMC) i passa a ser "estacionar en zona senyalitzada com a reserva de càrrega i descàrrega, llevat dels autoritzats" (15.17) en la proposta de resolució.

Atès tot el que s'ha exposat,

### **RECOMANEM**

Que es deixi sense efecte la sanció imposada (butlleta 50262609 i número d'expedient 404283) i es procuri contestar motivadament les al·legacions presentades, i així evitar situacions que puguin crear indefensió de qualsevol mena o desconfiança respecte als servidors públics.

### **RESOLUCIÓ: RECOMANACIÓ REBUTJADA**

## Resposta Ajuntament:

*"En resposta a la recomanació en relació a la queixa presentada pel senyor C. C. C. , en relació amb l'expedient sancionador número 404284 per infracció a les normes de trànsit i circulació de vehicles, em plau informar-vos que:*

*El senyor CCC basa les seves al·legacions en el precepte infringit 15.18:*

- 1. En el seu escrit diu que el 15.18 prohibeix l'estacionament davant d'un gual. I diu que en el lloc sancionat no hi havia gual.*
- 2. L'Ordenança municipal de circulació estableix a l'article 15.18 que està prohibit estacionar en zones de càrrega i descàrrega, llevat dels vehicles autoritzats.*
- 3. L'Ordenança municipal de circulació aprovada l'any 2001, i actualment modificada, estableix a l'article 15.18 la prohibició d'estacionar davant de guals. Probablement l'interessat ha consultat aquesta versió i l'ha induït a aquest error.*
- 4. A l'expedient consta l'informe de l'agent denunciat ratificant els fets.*

*S'adjunta còpia del BOP on queda reflectit el concepte actual de l'article 15.18. es pot consultar a la plana web de l'Ajuntament.*

*Per tot l'anterior, informem que no podem admetre la vostra recomanació perquè l'expedient ha estat correctament tramitat."*

---

## 2010/DCG/47

### DECISIÓ

En data 25 de març de 2010, el ciutadà J. B. S. va presentar a la nostra oficina una queixa respecte a l'actuació d'un agent de la policia municipal i la disconformitat amb la imposició d'una sanció i la retirada de 4 punts del carnet de conduir.

En concret, els fets que originen la queixa del ciutadà són els següents:

El 13 d'octubre de 2009, l'agent 10121 va formular denúncia contra el ciutadà referit, propietari del vehicle matrícula GI 4060 BP, tot al·legant "no respectar els senyals o les ordres dels agents de l'autoritat en servei de regulació del trànsit", i li va imposar una sanció de 150 euros i la pèrdua de 4 punts del permís de conduir.

L'agent no va lliurar cap comunicació escrita en el moment dels fets al ciutadà.

Tres mesos després dels fets, el senyor J. B. S. va rebre la notificació de la butlleta de denúncia i la de la sanció contra la qual formula una sèrie d'al·legacions que resumidament concretem en el següent:

- L'esmentat ciutadà era a dins del seu vehicle a la plaça del Vi esperant que tornés la seva esposa de recollir uns medicaments de la farmàcia que hi ha al principi de la Rambla de la Llibertat.
- Que un agent se li va dirigir, i sense preguntar res i ni tan sols saludar-lo, li va dir que havia de marxar d'allà. El ciutadà va voler exposar que la seva dona feia estona que havia anat a recollir unes medecines, mentre ell havia tret el cotxe de la plaça de

pàrquing que tenen al carrer Albereda, atès que són veïns de la pujada del Pont de Pedra.

- Que, sense atendre aquestes explicacions, l'agent el va comminar a marxar del lloc, sense identificar el conductor ni entregar-li cap denúncia.
- Obeint l'ordre de l'agent, el ciutadà denunciat va començar la marxa, moment en què la seva esposa va arribar a l'alçada de la fleca El Torn i va marxar.

Al cap de gairebé tres mesos, en rebre la notificació de la denúncia i acompanyada de la retirada de 4 punts del seu carnet, no va donar crèdit a aquesta denúncia i va fer al·legacions, explicant els fets.

La responsable de l'expedient, abans de tramitar-lo, resol desestimar les al·legacions del ciutadà, de forma genèrica i sense motivar la resolució, com hauria de ser desitjable i com reiteradament s'aconsella des de l'oficina del Defensor.

Estudiats els antecedents i les circumstàncies del cas, i considerant que el veí que es queixa viu a la zona i disposa de plaça de pàrquing al carrer Albereda, que ha acreditat davant el defensor la veracitat de la compra de medicines a la farmàcia indicada, que a la butlleta de sanció no s'hi fa constar el servei prioritari a què fa referència l'agent, i que un cop comminat a abandonar el lloc de parada ho va fer, sense entrar a considerar que el tracte dispensat per l'agent en qüestió no coincideix amb el que altres agents tenen amb molts dels ciutadans que per un moment estacionen a la plaça del Vi.

Des de la nostra oficina passem a formular la següent

#### RECOMANACIÓ:

Que es deixi sense efecte la sanció, número de butlleta 50256258 i número d'expedient 404143 imposada al ciutadà J. B. S. tant pel que fa a la multa pecuniària com pel que fa a la pèrdua de 4 punts del carnet de conduir, per entendre que, malgrat la presumpció de veracitat de què gaudeixen els agents municipals, en aquest cas concret ni queda acreditat el servei prioritari que impedis l'entrega de la butlleta de sanció en el moment dels suposats fets, ni que de l'actuació del ciutadà se'n pugui acreditar una falta de desobediència.

#### **RESOLUCIÓ: RECOMANACIÓ REBUTJADA**

Resposta Ajuntament:

*"En resposta a la recomanació en relació a la queixa presentada pel senyor JBS, per no respectar els senyals ni les ordres dels agents de l'autoritat en servei de regulació de trànsit, em plau informar-vos que:*

4. *La notificació de la denúncia es va efectuar el 27 de gener de 2010.*
5. *L'interessat va presentar al·legacions el 16 de febrer de 2010.*
6. *El 18 de març de 2010 es va notificar a l'interessat la proposta de resolució. El senyor JBS no va presentar al·legacions a la proposta.*
7. *El 27 d'abril es va imposar la sanció.*

*A la plaça del Vi no està permès l'estacionament ni les operacions de càrrega i descàrrega per les funcions de centralitat urbana i d'accés a l'edifici consistorial tal com es va acordat amb els comerciants del Bari Vell quan es va reformar la plaça. Els criteris per permetre l'estacionament de vehicles són:*

- *Vehicles de càrrecs públics que visiten oficialment el consistori.*
- *Permisos de diverses naturaleses autoritzats per l'Àrea de Mobilitat (actes culturals, mudances, execució d'obres...)*
- *Vehicles que transporten persones de mobilitat reduïda, celebracions de cerimònies de matrimonis civils o quan circumstàncies d'urgència són acreditades.*

*Les circumstàncies de la denúncia són que el senyor JBS estava estacionat a la plaça del Vi esperant a la seva muller que havia anat a fer un encàrrec. El senyor JBS disposa d'estacionament al carrer Albareda 3. Per tant, els fets que van conduir a la denúncia no es corresponen amb els criteris per permetre l'estacionament i, per aquest motiu, l'agent va indicar al conductor del vehicle GI 4060P que circulés i la denúncia es va formular perquè el conductor no va obeir les ordres de l'agent.*

*Per tot l'anterior, no és procedent atendre la vostra recomanació de deixar sense efecte la denúncia."*

---

## **2010/DCG/55**

### **DECISIÓ**

En data 8 d'abril de 2010, el ciutadà R. B. I. Va presentar una queixa a la nostra oficina per disconformitat amb la resolució a les al·legacions presentades contra una sanció imposada per estacionar en un pas de vianants.

En data 23 de novembre de 2009, un agent de la policia municipal, va denunciar el vehicle matrícula 4135 CWZ, propietat de R. B. I. i va fer constar la infracció de l'article 94.2 del RGC, al carrer Universitat de Girona s/n "estacionar un vehicle en un pas per a ciclistes o en un pas per a vianants".

Contra la citada sanció, el ciutadà esmentat presentà al·legacions que abreujadament consistien a posar de relleu, fins i tot amb fotografies, el següent:

- que era cert que el seu vehicle era sobre un pas de vianants
- que l'esmentat pas de vianants no conduïa enlloc, per la banda on havia aparcat, o millor dit, conduïa a unes bardisses que impedièen la circulació de vianants
- que entenia que aquesta senyalització horitzontal no complia la seva finalitat legal

Per resolució del 12 de gener de 2010, l'àrea corresponent va desestimar les al·legacions del ciutadà, sense entrar a valorar o rebatre les raons concretes que va al·legar i va confirmar la sanció imposada, consistent en 150 euros.

Estudiat el cas, es pot comprovar que el pas de vianants on es va produir l'estacionament del vehicle en qüestió no estava en condicions de poder ser utilitzat per la ciutadania, segons es pot veure a les fotografies adjuntades, per inexistència d'espai que permeti el pas i la deambulació de la ciutadania pel costat de la carretera on estava aparcat el turisme sancionat.

Sembla que, fins que no s'executin les obres corresponents per facilitar el trànsit i el passeig dels vianants pel costat on estava estacionat el vehicle en qüestió, la senyalització existent no compleix la finalitat que la llei determina en aquest cas.

Cal remarcar que el que protegeix la norma no és el pas de vianants en si mateix, sinó l'ús i el dret dels usuaris a utilitzar-lo. Si aquest ús encara no estava garantit, com és el cas, cal replantejar l'aplicació de la norma.

Per tot el que s'ha exposat i argumentat, formulem la següent

## RECOMANACIÓ

Que es deixi sense efecte la sanció imposada al ciutadà R. B. I., amb el número de butlleta 50261711 i expedient 399744 perquè el pas de vianants on havia estacionat no complia amb la finalitat amb la qual se suposa que va ser senyalitzat i, en definitiva, no aconsegueix la finalitat que la norma comporta.

## **RESOLUCIÓ: RECOMANACIÓ ACCEPTADA**

Resposta Ajuntament:

*"En resposta a la recomanació en relació a l'expedient sancionador número 50261711 per infracció de les normes de trànsit i circulació de vehicles per estacionar en un pas de vianants del carrer Universitat de Girona, em plau comunicar-vos el següent:*

*Cal destacar que s'ha demanat ratificació de l'agent denunciant sobre els fets denunciats i que en el seu informe confirma que el vehicle estava estacionat damunt del pas de vianants, com es pot comprovar per la fotografia aportada. El conductor, per tant, no va respectar aquesta senyalització horitzontal.*

*És essencial que els conductors respectin la senyalització i que si observen alguna incoherència poden comunicar-ho a l'Ajuntament pels diferents canals establerts per a la seva correcció i, atès que la vorera del pas era impracticable per als vianants, es deixarà sense efecte la sanció.*

*Per tant s'accepta la vostra recomanació."*

---

## **2010/DCG/56**

### **DECISIÓ**

Un ciutadà presenta una queixa per disconformitat amb la resolució de l'Ajuntament a les al·legacions i recurs presentat contra una sanció per "no utilitzar el cinturó de seguretat, o no fer-ho adequadament, el conductor del vehicle".

L'agent no va aturar el vehicle en el moment dels fets i el denunciat va rebre la notificació amb posterioritat, per correu ordinari.

El ciutadà va fer al·legacions i va formular recurs de reposició. La resposta de l'Ajuntament és una resposta estàndard, sense fer referència als arguments exposats i sense més fonament que donant per reproduït el relat de la denúncia i basant-se exclusivament en la presumpció de veracitat de l'agent.

Estudiats els antecedents, examinat l'expedient i analitzats tots els aspectes de la denúncia i les al·legacions del ciutadà en qüestió, faig les següents consideracions:

Atesa la necessitat, reiterada en moltes ocasions pel Defensor, de donar resposta motivada a les al·legacions i recursos dels ciutadans, fent al·lusió a les circumstàncies i arguments exposats.

Atès que en el seu dia, i en relació amb aquest mateix tema, els responsables de la Policia Municipal, com a resposta a una recomanació de la meva antecessora, ens varen comunicar que:

***"Respecte a la necessitat de notificar a l'acte les denúncies, li haig de dir que els comandaments han fet arribar als agents l'ordre que, en les infraccions relacionades amb l'ús del cinturó de seguretat i l'ús de telefonia mòbil, no se sancionin si no és possible la notificació a l'acte."***

Fem la RECOMANACIÓ següent:

Deixar sense efecte la denúncia 50247411 amb número d'expedient 386877 de 10 d'agost de 2009 i retornar els 3 punts del permís de conduir del senyor E. S.A.

## **RESOLUCIÓ: RECOMANACIÓ REBUTJADA**

Resposta Ajuntament:

*"En resposta a la recomanació sobre l'expedient sancionador número 386877 per no utilitzar el cinturó de seguretat el conductor d'un vehicle al Pont de la Barca, em plau informar-vos que a la butlleta de denúncia consta com a motiu de no notificació a l'acte, que l'agent es trobava en aquell moment amb un altre infractor, causa suficient per considerar complerta l'exigència legal de motivació, d'acord amb l'article 10.1 del RD 320/1994 de procediment sancionador en matèria de trànsit, circulació de vehicles de motor i seguretat viària.*

*També cal fer esment respecte a les instruccions de la Policia municipal sobre les denúncies en moviment per no portar cinturó el conductor, que sempre que l'agent pugui determinar amb claredat la comissió d'una infracció, com és aquest cas, s'entendrà que la denúncia d'aquestes infraccions són preceptives i que cal advertir i conscienciar a les persones de la necessitat de l'ús del cinturó per a la seva pròpia seguretat.*

*Malauradament, les persones haurien de complir les lleis per la seva pròpia voluntat i pels beneficis que se'n deriven i no per la força de la instrucció dels expedients sancionadors.*

*Per tot l'anterior, us informem que no podem atendre la vostra recomanació perquè l'expedient ha estat correctament tramitat."*

## 2010/DCG/82

### DECISIÓ

En data 18 de maig, la veïna de Girona, M. P. P., va presentar una queixa referent a la imposició d'una sanció de trànsit (butlleta 50216002) basant la seva disconformitat en dues causes diferents i complementàries:

- La primera perquè al·lega que el dia de la sanció ella estava treballant a l'Ajuntament de Girona, a l'hora en que es va imposar la sanció, cosa que acredita, i que el seu vehicle no el podia utilitzar ningú.
- La segona perquè fins al 26 de març de 2010 no va tenir coneixement de tot el procés seguit, després d'un any i mig de la sanció, quan ja està en procés d'embargament, amb recàrrec i sense possibilitat d'al·legar o recórrer.

Examinat el procediment administratiu seguit i vist l'expedient que ha originat la queixa de la citada ciutadana, hem de deixar constància de les dades objectives següents:

- En data 19 de desembre de 2008, a les 9.04 h l'agent 12137 va redactar una butlleta de sanció on va fer constar com a infracció "circular en sentit contrari del carrer Güell per accedir a Pau Casals". La butlleta no es va entregar en mà. La sanció era de 350 euros i 6 punts.
- El 23 de març de 2009 a les 10.10 h i el 24 de març de 2009 a les 11 h, es va intentar notificar la denúncia al domicili dels seus pares, on figura el vehicle a efectes de l'impost sobre vehicles de tracció mecànica, i es va fer constar com a "absent". Posteriorment, Correus va certificar que el 26 de juny de 2009 i el 30 de juny de 2009 es va intentar una nova notificació en el mateix domicili, sense que hi constessin les hores de l'intent de notificació i indicant "ausente en reparto". Aquesta certificació, suposem que per error, té com a data de certificació el 30 de maig de 2010.
- Finalment la notificació es va fer mitjançant publicació en el Butlletí Oficial de la Província. I quan ja estava en via de constrenyiment, és quan l'Ajuntament es va adreçar al domicili actual, on ja estava empadronada la sancionada, el passat 26 de març, sense possibilitat d'impugnar o recórrer la sanció, que a data de 27 d'abril d'aquest any importava 437'99 euros i 6 punts.

Vistos els antecedents exposats, cal deixar constància dels extrems següents:

- L'agent municipal no va donar en mà la butlleta ni va aturar el vehicle, sense que el motiu al·legat sigui prou rellevant.
- El procediment de notificació no és correcte i es crea indefensió. Les notificacions es van fer en hores similars en la primera ocasió i no es van fer constar les hores en la segona certificació de Correus, sense que hi hagi constància, en ambdues ocasions, d'haver-se deixat el previ avís al domicili.

- Un cop publicada via BOP la notificació de la sanció, transcorreguts els terminis i després d'iniciada la via de constrenyiment, els serveis adscrits a la Recaptació, van indagar el domicili real i efectiu de la sancionada, on està degudament empadronada i on se li adrecen els oportuns requeriments de pagament i constrenyiment.

Considerant que una de les finalitats que la notificació compleix és possibilitar al ciutadà el coneixement del que l'Administració li comunica i facilitar-li formular les al·legacions o els recursos que corresponguin i que la notificació és una exigència legal i un dret de la ciutadania, segons prescriu la Llei 30/1992 i la jurisprudència que interpreta els articles 58 i 59 de l'esmentada Llei és criteri d'aquest Defensor que no és raonable ni s'ajusta a uns paràmetres de necessària prudència que l'Administració esmerci tants recursos i mitjans en la via executiva, i no ho faci en la via prèvia de les notificacions, dificultant i fins i tot impedit l'exercici dels drets de la ciutadania. I no és acceptable el desequilibri que afavoreix tan ostensiblement els drets de l'Administració en contra del ciutadà. La simple afirmació que en les notificacions s'han acomplert les formalitats legals no ens pot satisfer des de l'exigència d'una Administració justa, àgil, eficaç i transparent.

Per tot això, ens veiem obligats a fer la següent

#### RECOMANACIÓ:

És necessari anar més enllà de les formalitats i caldrà que l'esforç i les gestions que aplica l'Administració per tal de cobrar als ciutadans, en la via de constrenyiment, també s'incrementin a l'hora dels tràmits de la comunicació prèvia. I, en aquest cas concret, proposem retrotreure les actuacions ja portades a terme, en el moment de la notificació inicial, amb la finalitat de possibilitar a la ciutadana afectada l'exercici del dret a al·legar i recórrer la sanció inicial, declarant-se la nul·litat dels tràmits realitzats, o subsidiàriament deixant sense efecte la sanció imposada.

#### **RESOLUCIÓ: RECOMANACIÓ REBUTJADA**

Resposta Ajuntament:

*"En resposta a la recomanació sobre la multa imposada a la veïna de Girona, M. P. P. em plau informar-vos que:*

- *S'ha verificat tot el procediment administratiu i és correcte; la denúncia està perfectament detallada.*
- *Les notificacions de la denúncia i de la sanció s'han fet pel BOP després dels dos intents que marca el procediment al domicili del vehicle.*
- *Finalment, l'executiva aconsegueix notificar en el domicili del despatx després de dos intents de notificació al domicili del vehicle i dos més al domicili fiscal.*
- *Que s'ha atès i s'han donat totes les explicacions pertinents a la interessada.*

*Per tant, es considera ben resolt el procediment i no atendre la vostra recomanació.*



## 2010/DCG/160

### DECISIÓ

Una ciutadana presenta una queixa per disconformitat amb la resolució de l'Ajuntament a les al·legacions i recurs presentat contra una sanció per estacionar el vehicle a la vorera, andana, passeig... o altres zones destinades al trànsit de vianants.

El defensor ha revisat l'expedient i malgrat que és cert que les al·legacions es van presentar fora de termini, vol deixar constància de les següents consideracions:

- Aquest defensor creu que quan un agent, davant una infracció, pren la decisió de sancionar un conductor, ho ha de fer, sempre, partint de la certesa del fet infringit i la constatació de les circumstàncies del conductor.
- La denúncia, en aquest cas, no es va entregar al conductor tot al·legant condicions climatològiques adverses. I, a la butlleta de denúncia, no es va fer constar que el conductor estigués absent.
- L'agent denunciant ha de ser molt escrupolós en la justificació de la manca de notificació, per les conseqüències negatives que té tal circumstància respecte al ciutadà. S'ha de tenir molt present que, segons el que faci constar com a motiu per no haver pogut notificar la denúncia, està provocant indefensió al ciutadà infractor.
- Si tal com fa constar l'agent en la butlleta, no es va notificar per condicions climatològiques adverses, no pot assegurar, com fa a la ratificació de la denúncia, que no hi hagués algú al vehicle. Si fos així podria haver fet constar "absent", i no és el cas.
- Aquest defensor és molt conscient del privilegi que empara les actuacions i decisions policials, en l'exercici de la seva autoritat, i que comporta la presumpció de veracitat en les seves funcions, en defensa de la legalitat i del bé comú. I precisament aquest privilegi fa més exigible que el cos de la Policia Municipal hagi d'actuar amb la màxima prudència, la màxima objectivitat i un tracte respectuós amb la ciutadania.
- No recordar l'agent, com fa constar en el seu escrit de ratificació, si hi havia o no hi havia algú dins el vehicle és una apreciació molt important i transcendent quant a la defensa del ciutadà. L'agent havia d'haver fet constar en la butlleta si al vehicle infractor hi havia algú o no.
- I atenent els mateixos arguments de l'agent, i en aquest punt coincidim, les condicions climatològiques no haurien d'eximir del compliment de l'Ordenança i tampoc de l'obligació que té l'agent de notificar a l'acte la butlleta que relata la infracció comesa.

Atesos els arguments exposats i atès que davant una decisió penalitzadora contra el ciutadà és necessari valorar amb objectivitat i equitat totes les circumstàncies concurrents, incloses les manifestacions del sancionat, aquest defensor no queda vinculat per la teòrica presumpció de veracitat de l'agent actuant, especialment quan, com en el present cas, no recorda dades que són imprescindibles per fonamentar aquest privilegi. I en funció de tots aquests antecedents es formula la següent

### RECOMANACIÓ

Que s'anul·li la sanció amb número d'expedient 420144 per manca d'arguments i insuficiència de dades objectives, que a criteri d'aquest defensor debiliten la presumpció de

veracitat de l'agent, que no va complir amb l'obligatorietat de la correcta notificació en l'acte de denúncia, també recollit en la legislació vigent, i pel fet que la parada del vehicle sancionat va ser pel temps imprescindible per baixar del mateix la filla de la conductora que estava en avançat estat de gestació, segons ens ha acreditat.

## **RESOLUCIÓ RECOMANACIÓ REBUTJADA**

Resposta Ajuntament:

*"En resposta a la recomanació en relació amb l'expedient sancionador en matèria de trànsit número 420144 per infracció de l'article 15.14 de l'OMC, qualificada com a lleu, amb multa de 90 € i que no comporta retirada de punts. En l'escrit manifesta que la notificació de la denúncia no es va produir a l'acte tal com estableix l'article 76 del RDL 339/1990 i proposa que s'anul·li la sanció.*

*Cal dir que a la butlleta de denúncia consta el motiu de no notificació a l'acte, causa suficient per considerar complerta l'exigència legal de motivació, d'acord amb l'article 10.1 del RD 320/1994 de procediment sancionador en matèria de trànsit, circulació de vehicles de motor i de seguretat viària. Tant la notificació de la denúncia com la de la sanció es va efectuar per correu certificat en el domicili de la persona denunciada. Aquesta no va presentar al·legacions a la notificació de la denúncia, però sí va presentar recurs de reposició a la notificació de la sanció.*

*Atès que ha estat provada la infracció d'estacionar un vehicle amb les quatre rodes damunt la vorera, ratificada per l'informe de l'agent denunciant, cal confirmar que la tramitació de l'expedient ha estat correcte.*

*En conseqüència, no podem atendre la vostra recomanació."*

---

### **Policia Municipal 18 expedients**

No admeses	4 Expedients
En tràmit	1 expedients
Trasllat a l'àrea	2 expedients
Queixes desestimades	6 expedients
Col·laboració de l'Àrea	3 expedients

**Recomanacions                    2 expedients**

### **2010/DCG/60**

## **DECISIÓ**

En data 15 d'abril de 2010, el ciutadà MCS presenta una queixa a la nostra Oficina en relació a una sanció imposada per l'agent municipal 10171, consistent en una multa de 150 euros i la pèrdua de 4 punts del carnet de conduir.

Segons la butlleta de denúncia, subscripta pels agents 10171 i 10156, el motiu de la sanció és "NO RESPECTAR LES SENYALS O LES ORDRES DE L'AGENT DE CIRCULACIÓ". I tals suposats fets van ocórrer el 13 d'abril de 2010, a les 12:25, a la rotonda existent entre el carrer Emili Grahit i la Creueta.

Examinades les al·legacions de l'esmentat ciutadà, varem creure oportú i necessari demanar també informe a l'agent instructor de la denúncia. I tal informe se'ns va fer arribar el 5 de juliol de 2010.

A la vista de les al·legacions de l'agent municipal 10171, varem mantenir una entrevista amb el ciutadà afectat, qui a finals de juliol ens va fer arribar un nou escrit d'al·legacions, acompanyat de la declaració de la seva esposa, que en el moment dels fets l'acompanyava i que, casualment, és mosso d'esquadra.

Entre els fets exposats per l'agent municipal i els exposats pel ciutadà i la testimoni amb número TIP 9002, no hi ha coincidència. I, malgrat la Policia Municipal ostenta el privilegi de la presumpció de veracitat en quant a la constatació dels fets en els que ha intervingut i sempre que no hi hagi proves que ho contradiguin, des de la nostra funció de supervisió i defensa dels drets dels ciutadans, valorant el conjunt de totes les circumstàncies i les diverses proves aportades, aplicant criteris de sentit comú i equitat, sense oblidar que el principi de legalitat ens obliga a tots, hem arribat a la següent conclusió:

És incontestable que les versions dels implicats no són coincidents. L'agent al·lega que "*el conductor va fer cas omís tot i veure sense cap tipus de dubte la indicació de l'agent*". Tant el ciutadà com la seva esposa, mosso d'esquadra, al·leguen que en veure a l'agent municipal fent-los senyals, tot i alentir la marxa, no varen parar fins a arribar a l'altura on era l'agent, per no haver entès que la senyal era de que s'aturessin. Un cop parats, hi va haver un intercanvi de paraules entre el policia municipal i el conductor, i després d'això l'agent municipal va indicar al conductor que podia marxar, i així ho va fer.

Està degudament admès per totes les parts que el ciutadà es va aturar a l'altura de l'agent i aquesta circumstància, segons el nostre criteri, deixa sense sentit ni transcendència la imputació de la butlleta de denúncia per "no respectar les senyals o les ordres de l'agent de circulació". El possible error en la interpretació de les senyals de l'agent, en un procés com aquest, posa de relleu la involuntarietat i la inexistència d'una actuació mereixedora de sanció.

El ciutadà, titular de l'explotació d'un Bar-Restaurant al complex universitari, a uns 200 metres de la rotonda de la Creueta, un cop va aparcar el seu vehicle i va descarregar el que portava, molest amb el tracte rebut, segons manifesta als seus escrits i corroboren altres testimonis, va retornar al lloc dels fets per demanar el número de TIP a l'agent a efectes de formular, posteriorment, una queixa pel tracte rebut. I és a partir d'aquest fet, quan l'agent redacta la butlleta de sanció per la suposada falta de respecte a les seves senyals.

És llavors quan, conjuntament amb l'altre agent de servei, es desplacen amb el ciutadà fins el lloc on aquest tenia aparcat el seu vehicle per comprovar si tota la documentació estava en regla.

D'haver-se produït la falta imputada a la butlleta de sanció no sembla propi del sentit comú que el ciutadà, un cop arribat al seu destí, retornés per demanar el TIP a l'agent en qüestió,

buscant problemes innecessaris. Per altra banda, tampoc sembla coherent que l'agent no hagués fet parar en un lloc adequat a l'infractor, sense permetre que marxés abans de notificar-li la sanció en aquell mateix moment. I és que, a parer d'aquest defensor, els fets no avalen l'apreciació de l'agent 10171.

Més aviat sembla que la reacció de l'agent va tenir origen en un excés d'orgull i d'un sentit malentès del que representa una autoritat.

La redacció de la butlleta i entrega de la mateixa quan el ciutadà, passats uns minuts de la suposada infracció, li reclama el número de TIP és una reacció inadequada i que creiem injustificada i sense base en fets consistents, donat que el ciutadà es va aturar obeint les ordres de l'agent.

Per tot el que hem exposat, i sense altra finalitat que impulsar i fomentar unes actuacions objectives, imparcials i respectuoses de tots els servidors públics respecte a la ciutadania, fem la següent

#### RECOMANACIÓ:

Atenent els arguments exposats i la coherència dels fets, per altra banda testimoniats, que contradiuen la versió de l'agent, proposem que es deixi sense efecte la sanció econòmica i la retirada dels 4 punts al ciutadà MCS perquè entenem que en aquest cas la presumpció de veracitat ha quedat desvirtuada.

#### **RESOLUCIÓ: RECOMANACIÓ REBUTJADA**

Resposta Ajuntament:

*"En resposta a la vostra recomanació sobre la queixa presentada pel senyor MCS relativa al tracte rebut per un agent i per la sanció imposada a la rodona de la Creueta, em plau informar-vos que una vegada comprovat l'expedient, la trajectòria professional de l'agent municipal i de la informació que se'n desprèn de les investigacions efectuades, cal mantenir la tramitació de la sanció.*

*Per tant, en aquest cas, no acceptem la vostra recomanació."*

---

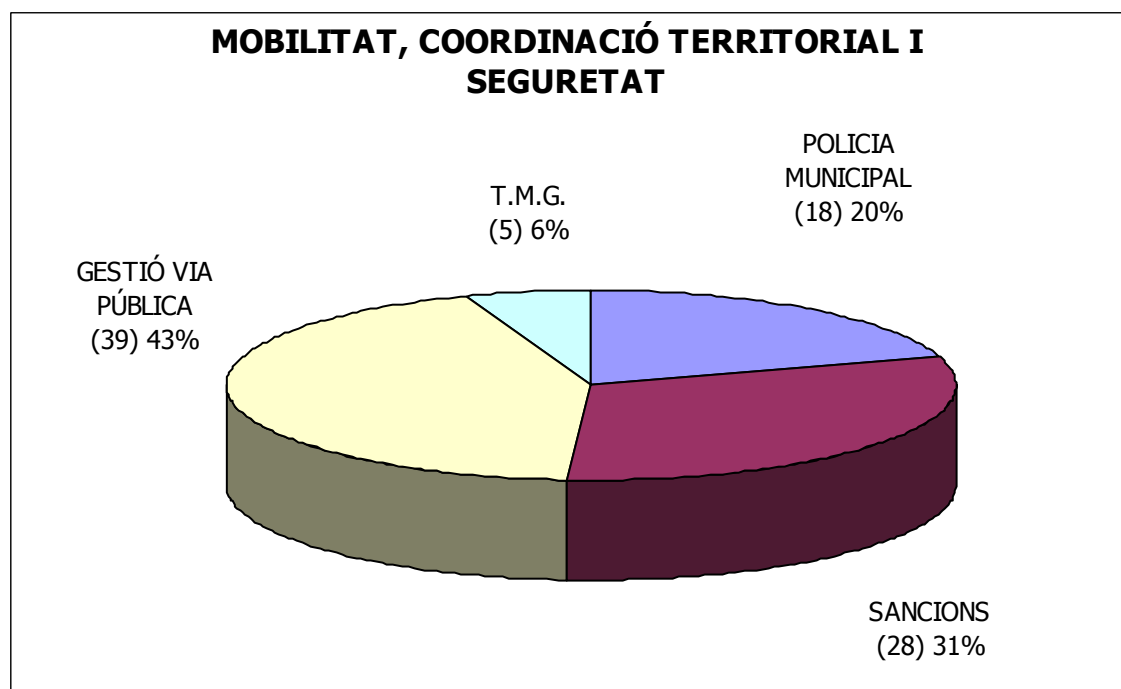
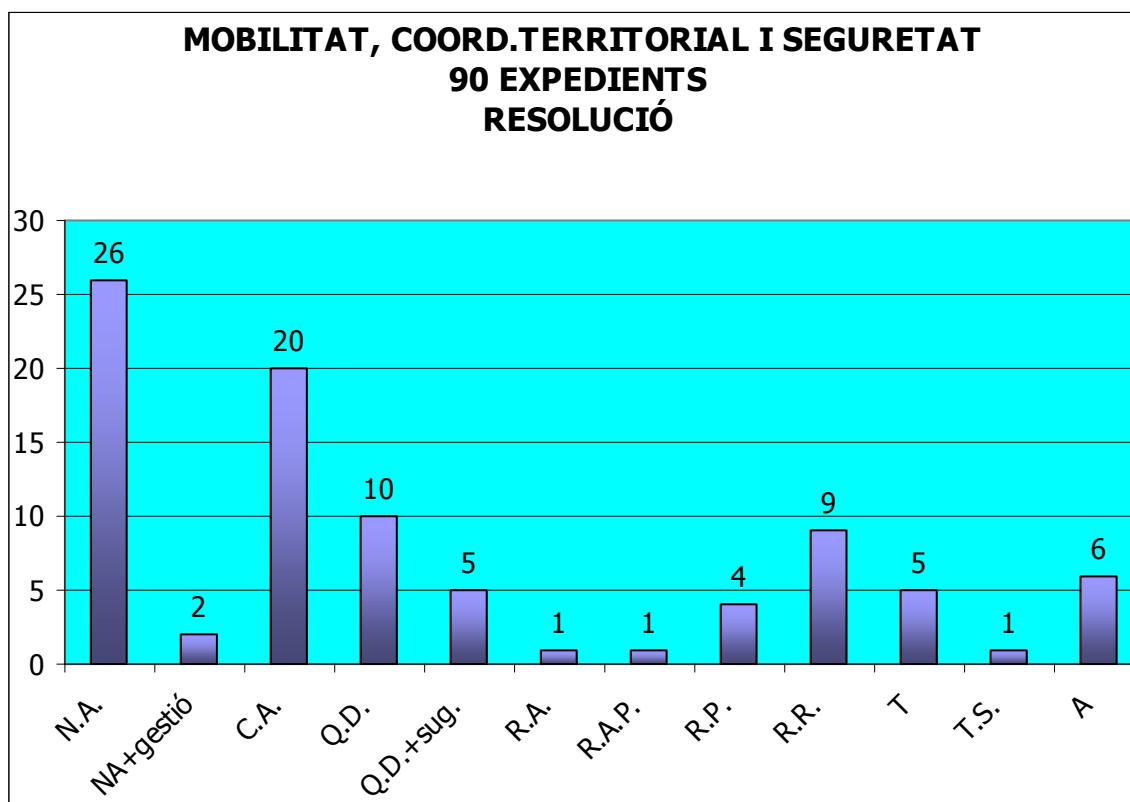
#### **2010/DCG/79**

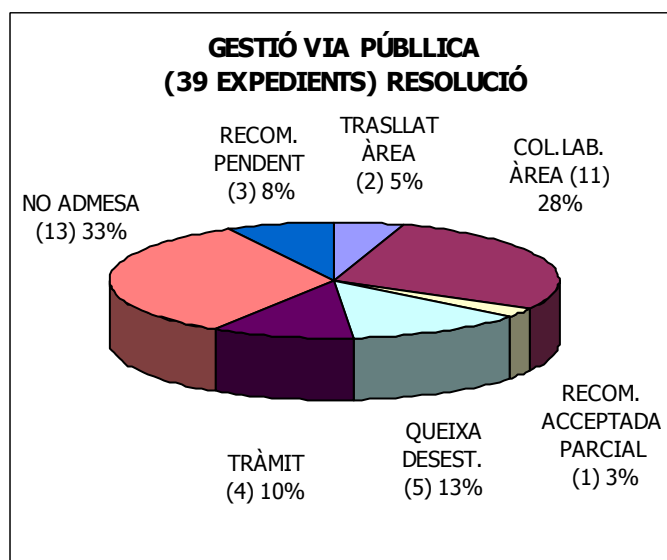
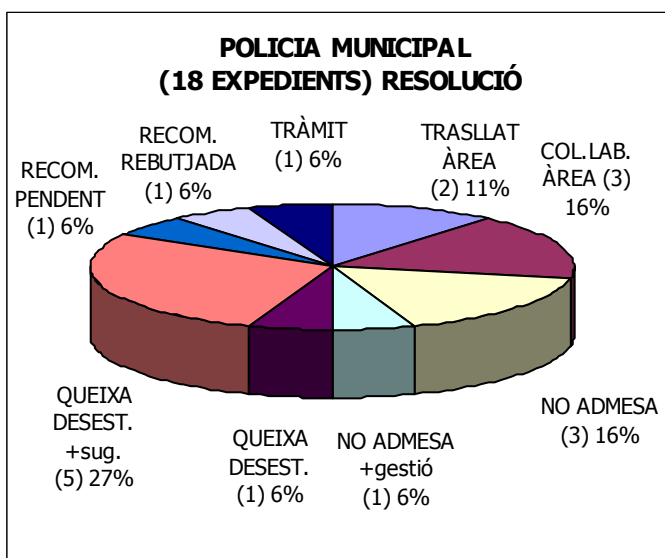
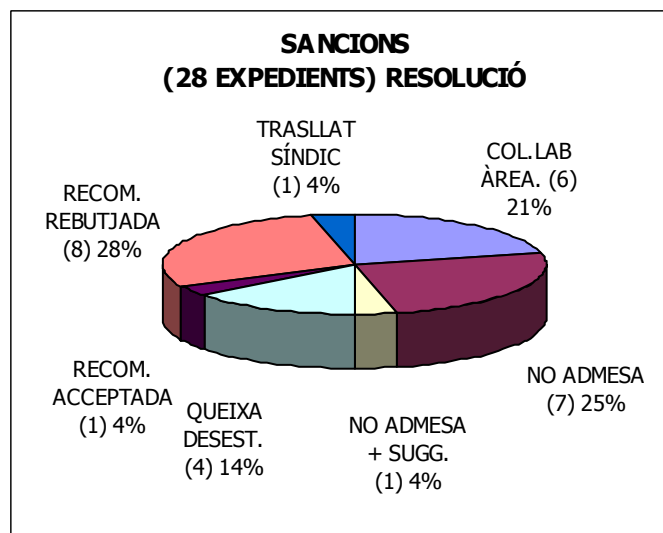
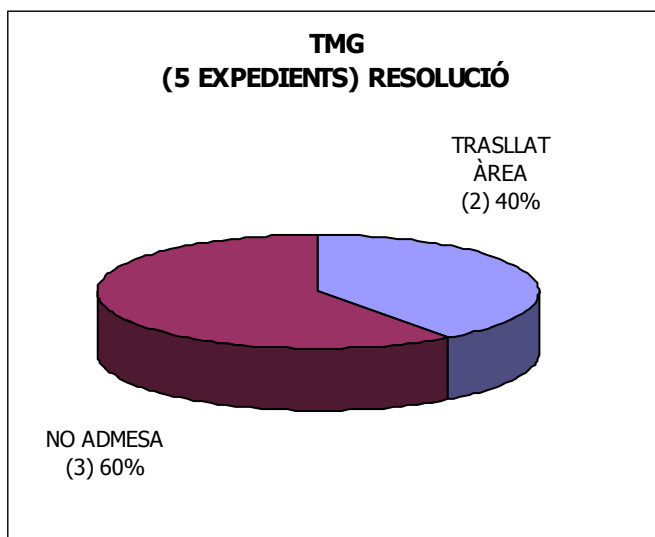
(Veure 2010/DCG/114-O)

---

#### ***Transports Municipals del Gironès 5 Expedients***

No admeses	3 expedients
Trasllat a l'àrea	2 expedients





## **3.2. ADMINISTRACIÓ I RÈGIM INTERIOR**

### **17 expedients**

#### ***Personal i Contractació***

##### ***4 expedients***

No admeses	1 expedients
Queixes desestimades	2 expedients

**Recomanacions**                    **1 expedient**

#### **2010/DCG/119**

(Veure 2010/DCG/141-O)

---

#### ***Responsabilitat patrimonial***

##### ***7 expedients***

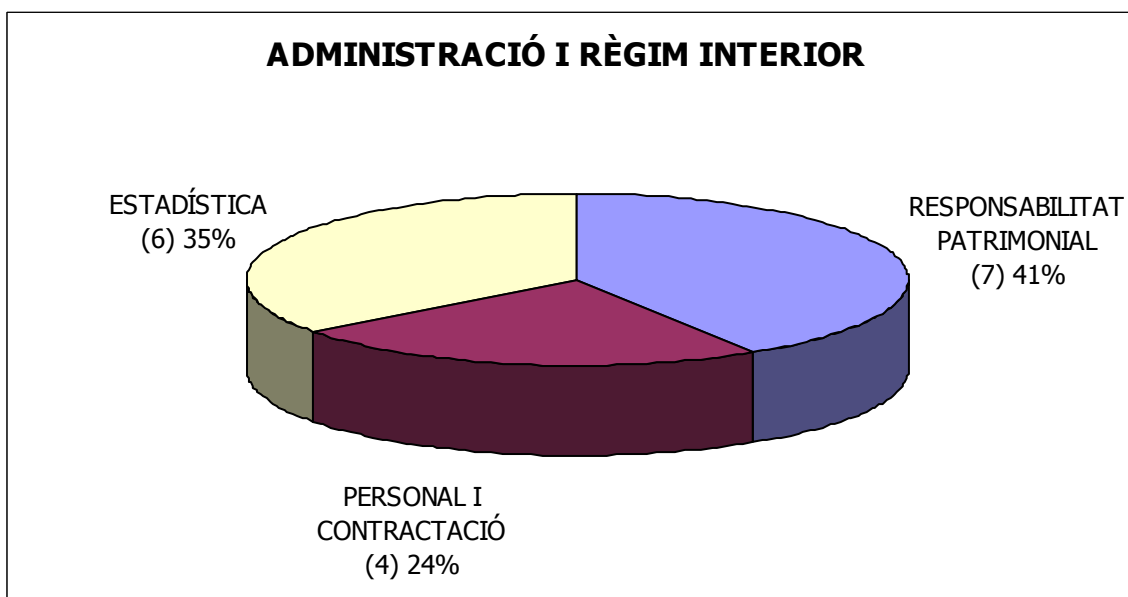
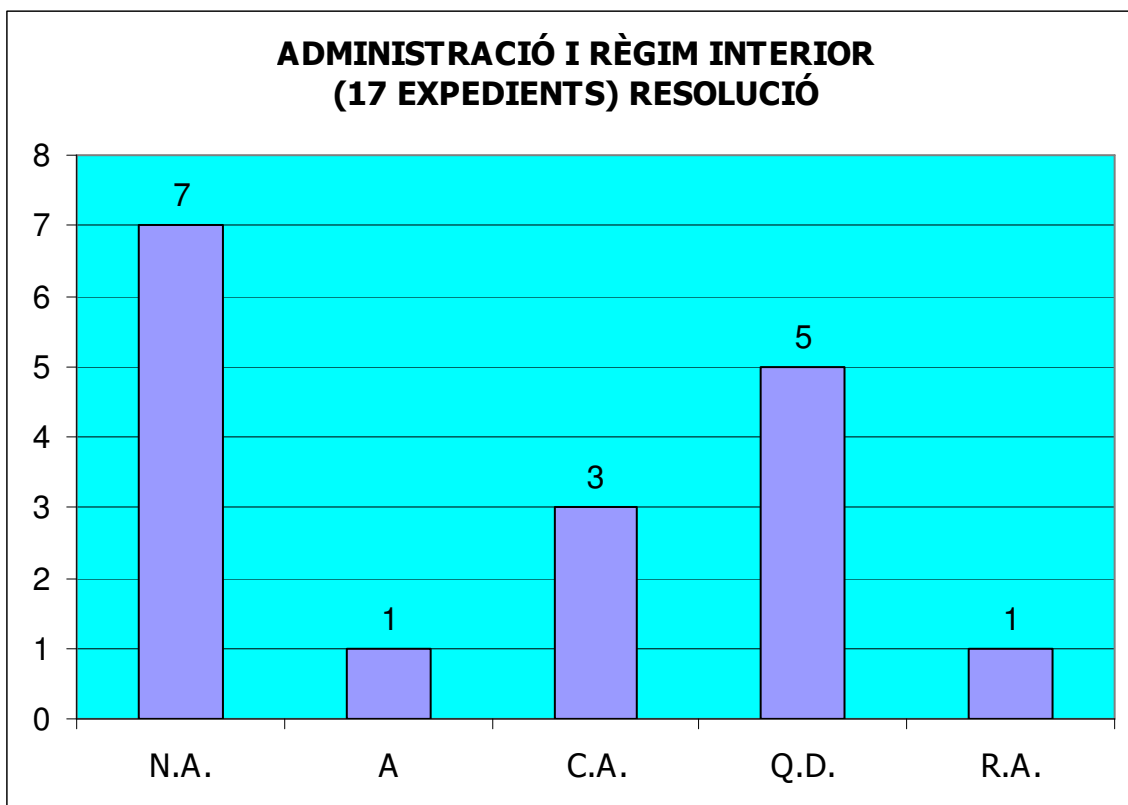
No admeses	4 expedients
Trasllat a l'àrea	1 expedients
Queixes desestimades	1 expedients
Col·laboració de l'Àrea	1 expedients

---

#### ***Estadística – Empadronament***

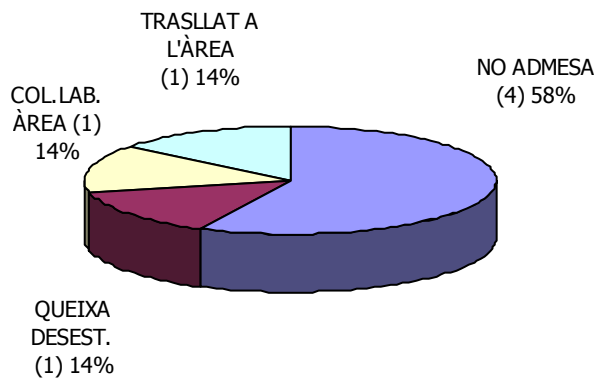
##### ***6 expedients***

No admeses	2 expedients
Queixes desestimades	2 expedients
Col·laboració de l'Àrea	2 expedients

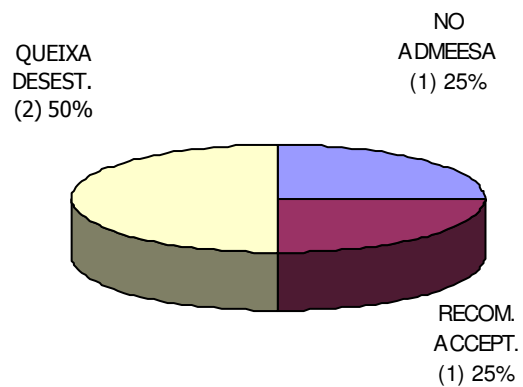




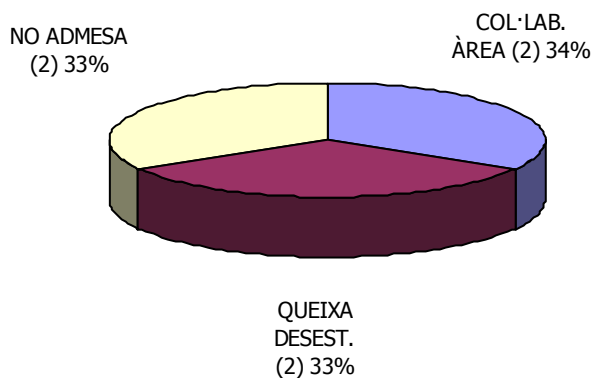
### RESPONSABILITAT PATRIMONIAL (7 EXPEDIENTS) RESOLUCIÓ



### PERSONAL I CONTRACTACIÓ (4 EXPEDIENTS) RESOLUCIÓ



### ESTADÍSTICA (6 EXPEDIENTS) RESOLUCIÓ



### **3.3. HISENDA**

#### **12 expedients**

#### ***Gestió d'ingressos***

##### ***7 expedients***

Queixes desestimades      5 expedients  
Col·laboració de l'Àrea      1 expedient

**Recomanacions              1 expedient**

#### **2010/DCG/167**

#### **DECISIÓ**

En data 23 de setembre de 2010, el ciutadà J. C. F. s'adreça al defensor per exposar la seva "disconformitat amb la resolució de l'Ajuntament que desestima el recurs de reposició interposat davant la denegació de la bonificació del 40% en l'ICIO, prevista en l'article 4.1.a) de l'ordenança fiscal corresponent."

La subvenció sol·licitada està relacionada amb la rehabilitació de la teulada de la finca ubicada al Pont de Pedra, 2, obra número 20091412 i número d'expedient 2009013571.

A la finca esmentada s'han dut a terme, anteriorment, altres actuacions de rehabilitació, com la de la façana, que va ser subvencionada, l'enderroc d'envans interiors i reforç estructural de forjats i la instal·lació d'un ascensor. En concret la rehabilitació de la façana, tot i que encara no s'ha dut a terme, al moment de la sol·licitud va ser bonificada en el 95% en la quota de l'impost legalment establert a l'epígraf 2 de l'apartat A de l'article 2, de l'Ordenança municipal de mesures de foment d'activitats econòmiques i de rehabilitació de determinats edificis.

Per Decret d'Alcaldia de 13 de setembre de 2010, es va desestimar el recurs de reposició, tot denegant l'aplicació de la bonificació del 40% en l'ICIO prevista a l'article 4.1.a) de l'ordenança fiscal corresponent. I el motiu de la denegació de tal bonificació, segons es fa constar explícitament a l'esmentat decret és que "*a la finca de la pujada Pont de Pedra, 2, tot i tenir una data de construcció anterior al 1950, consta que ja s'han fet diverses reformes (entre d'altres, obres amb número de llicència 20091211, 20081298 i 20080422) que impedeixen l'aplicació de l'esmentada bonificació.*"

El defensor, després d'estudiar el tema de la queixa, s'ha entrevistat amb el responsable de l'Àrea de Gestió Tributària i ha estudiat la redacció i contingut de les ordenances corresponents, l'Ordenança fiscal reguladora de l'impost sobre construccions, instal·lacions i obres i l'Ordenança municipal de mesures de foment d'activitats econòmiques i de rehabilitació de determinats edificis. I, en funció de les dades exposades, formula les següents reflexions i recomanació:

És cert que l'Ajuntament ja ha bonificat l'impost corresponent respecte a una fase de la rehabilitació com és la façana de la finca en qüestió, és a dir, ha bonificat parcialment la rehabilitació de la finca.

Si la finalitat de les bonificacions és incentivar la rehabilitació de construccions de certa antiguitat, caldria partir d'un plantejament global i de coherència amb tal finalitat: una rehabilitació per fases, com és el cas, ja que primer es rehabilita la façana i posteriorment es vol rehabilitar la teulada, no sembla que hagi de tenir un tractament diferenciat i diferent, tractant-se del mateix immoble. El que tracta, determina i pretén l'Ordenança fiscal és evitar bonificar dues rehabilitacions successives sobre els mateixos elements de l'immoble.

Però, en el present cas, no es tracta de bonificar dues vegades una mateixa obra. Es tracta de bonificar la rehabilitació completa d'un mateix edifici o finca urbana, la rehabilitació del qual s'ha portat a terme en dues fases diferents.

El sentit comú ens diu que, per motius diversos, una família o ciutadà pot creure convenient, o pot necessitar, procedir a rehabilitar per fases l'immoble o habitatge propi. I hem de fugir d'una interpretació literal i restrictiva, mancada d'equitat, que limita la concessió de bonificacions i actua contra la finalitat essencial de les ordenances abans esmentades, que pretenen afavorir la ciutadania, tot impulsant l'activitat econòmica i la rehabilitació d'edificis que reuneixen determinats requisits d'antiguitat.

És per tot això, que fem la següent

#### RECOMANACIÓ:

Que s'atengui la petició formulada pel ciutadà J. C. F. i se li concedeixi i atorgui la bonificació del 40% en l'ICIO sol·licitada per rehabilitar la teulada de l'immoble de la seva propietat, ubicat a la nostra ciutat, pujada Pont de Pedra, 2, amb número d'obra 20091412 i número d'expedient 2009013571.

#### **RESOLUCIÓ: RECOMANACIÓ ACCEPTADA**

Resposta Ajuntament:

*"En resposta a la vostra recomanació sobre la queixa presentada pel senyor J. C. F., d'atorgament d'una bonificació del 40 % en concepte d'Impost sobre Construccions Instal·lacions i Obres (ICIO), per la rehabilitació de la teulada de la finca situada al Pont de Pedra, 2, us informo que:*

*Atès que el supòsit de fet és una sol·licitud de bonificació d'acord amb el que disposa l'article 4.1 a) de l'ordenança fiscal corresponent, la qual va ser desestimada en tractar-se d'un immoble que ja havia tingut reformes anteriors i, per tant, no es complia el requisit de tractar-se d'un immoble amb data de construcció, d'última rehabilitació o reforma anterior a 1940.*

*Atès que el criteri d'interpretació que es proposa és no denegar la bonificació en el cas de rehabilitacions per fases, de tal manera que, el fet d'haver rehabilitat primer uns elements de l'edifici i després uns altres no impedeixi aplicar la bonificació igual que si tots els elements es rehabilitessin a la vegada.*

*Considerant que la vostra recomanació no contradiu la interpretació literal de l'esmentat precepte, ni el seu esperit, precisant no obstant, que el senyor JCF no actua en nom propi sinó en nom de la mercantil F. C.*

*D'acord amb els informes tècnics de l'Àrea d'Hisenda, s'accepta la vostra recomanació."*

---

## **Recaptació 5 expedients**

No admeses	1 expedients
Queixes desestimades	1 expedients
Col·laboració de l'Àrea	2 expedients

**Recomanacions            1 expedient**

**2010/DCG/85**

## **DECISIÓ**

El senyor A. Q. , com a president de la comunitat de propietaris del carrer Bailén,2 de la nostra ciutat, presenta queixa al Defensor de la Ciutadania contra el que entén com a desídia i despreocupació de l'Ajuntament a l'hora de fer complir les seves pròpies resolucions. I, concretament, es queixa que s'hagi declarat insolvent un ciutadà que és propietari d'un dels habitatges de la comunitat, i no hagin tingut cap incidència ni els requeriments, ni les sancions acordats pel mateix Ajuntament.

Examinats els antecedents del cas i revisats els diferents expedients a què es refereix el senyor A. Q. , i la documentació que ens aporta, constatem el següent:

- L'origen del problema rau en una denúncia d'un anterior president de la comunitat, l'any 1999, per problemes de brutícia en una terrassa propietat del senyor M. T. P. situació que va ser degudament constatada pels serveis sanitaris municipals el juny del mateix any.
- Posteriorment, després d'altres queixes i denúncies, l'Ajuntament va requerir al senyor M. T. P. que mantingués en bones condicions pel que fa a salubritat i neteja, la terrassa de la seva propietat. Davant els reiterats incompliments, es va dictar una ordre municipal amenaçant de procedir a l'execució subsidiària, i simultàniament, davant l'incompliment reiterat i injustificat de les ordres municipals se li van imposar tres multes coercitives, en diverses ocasions, "que segons confirma l'Àrea de Recaptació, no poden ser liquidades **atesa la insolvència de l'interessat**".
- La meva antecessora, en data 21 de febrer de 2008 va fer la recomanació que es portés a terme l'execució subsidiària, que va ser rebutjada per l'Ajuntament.

Considerant que l'estat d'insolvència del requerit, senyor M. T. P. , a dia d'avui no queda acreditada, vista la documentació aportada pel senyor A. Q. , que justifica que el denunciat té propietats, algunes de les quals comparteix amb la seva esposa J. S. B. , i tenint en compte que en procediments judicials instats per l'esmentada comunitat de propietaris el

senyor M. T. P. ha pagat, pensem que l'Ajuntament no pot deixar de requerir i de cobrar les multes coercitives imposades en el seu dia.

Per això, formulem la següent RECOMANACIÓ:

Que, en vista de la documentació aportada pel senyor A. Q. , es reobri el procediment de constrenyiment, per les multes coercitives imposades el 2007 i el 2008 contra el senyor M. T. P. , vinculades a l'expedient d'ordre de fer 107/2006, per tal de fer complir la legislació i donar exemple de coherència i eficàcia quant a l'execució de les ordres i acords municipals, ja que és una exigència de bona administració actuar amb diligència i eficàcia des de l'òptica de fer respectar el principi d'igualtat davant la llei.

## **RESOLUCIÓ: RECOMANACIÓ ACCEPTADA**

Resposta Ajuntament:

*"En resposta a la recomanació amb la referència indicada, em plau informar-vos que:*

*Les multes coercitives imposades al senyor MTP varen ser objecte de providències de constrenyiment dictades pel Tresorer Municipal en dates 15/11/2007, 25/02/2009 i 13/07/2009, totes elles notificades per publicació al BOP.*

*L'impagament de la primera va donar lloc a l'obertura de l'oportú expedient d'embargament per part del servei de recaptació, el 16/06/2008, amb el número 2008007406, el qual segueix obert i mai no ha estat objecte de tancament ni per insolvència ni per cap altre motiu. Es desconeix l'origen de la manifestació relativa a la insolvència de l'interessat.*

*Els deutes de les altres dues providències, en no ser cobrats, varen ser objecte d'acumulació en l'expedient d'embargament.*

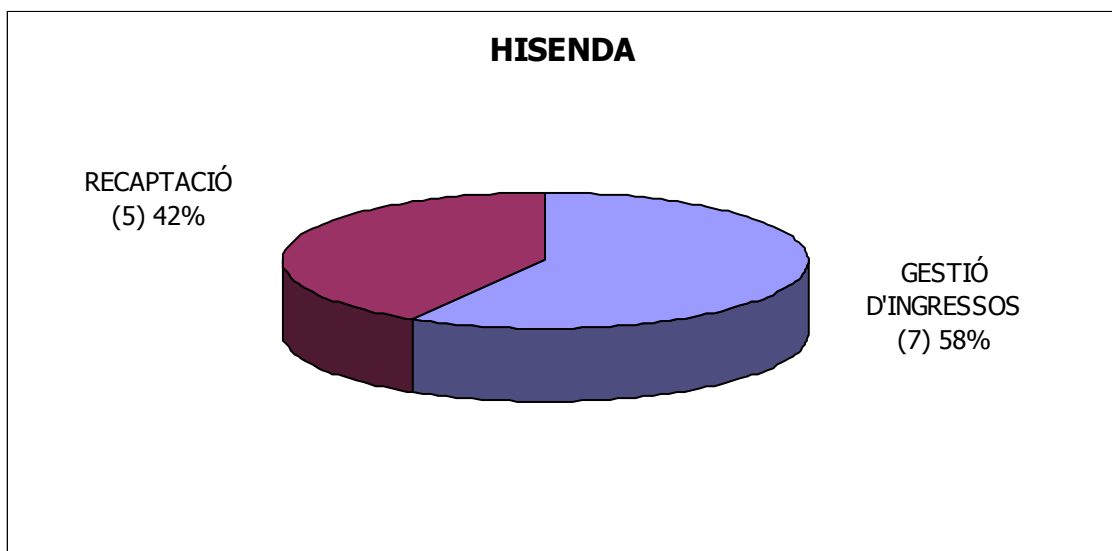
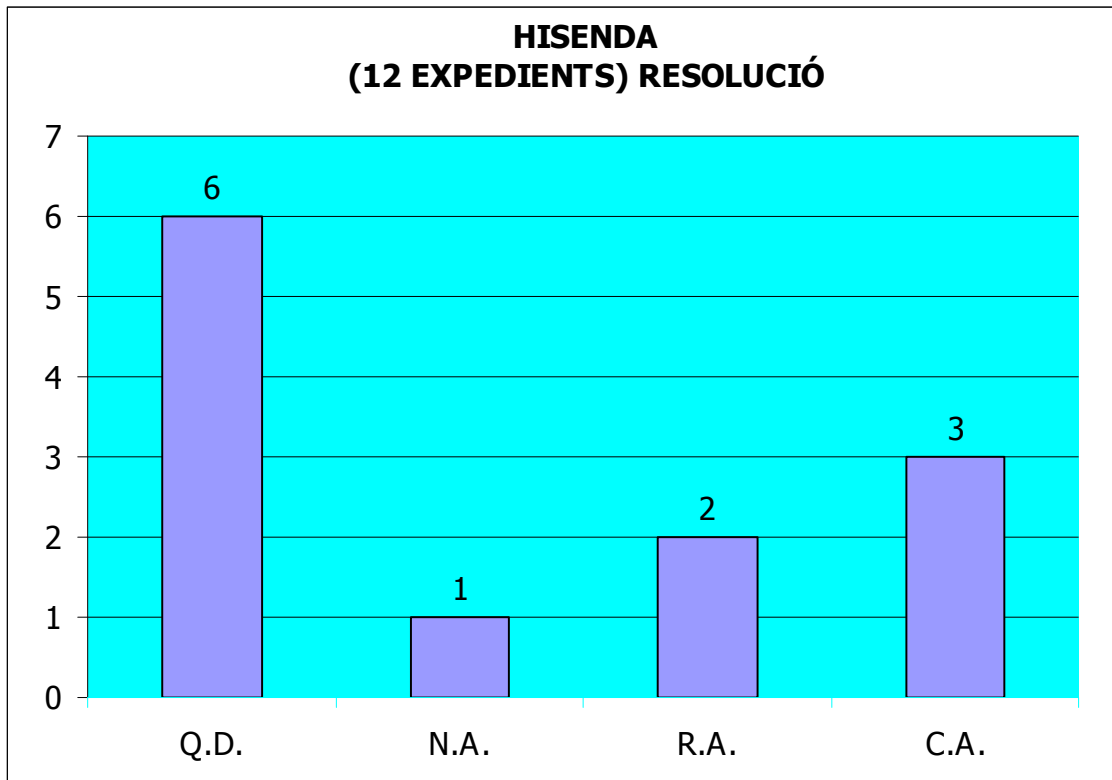
*Fruit de l'acció recaptatòria, després d'intents d'embargament infructuosos sobre diners en comptes bancaris, seguint l'ordre de prelación establert reglamentàriament, es materialitza l'embargament de pensions de classes passives, el qual encara és vigent, havent obtingut dos cobraments a compte del deute acumulat en l'expedient.*

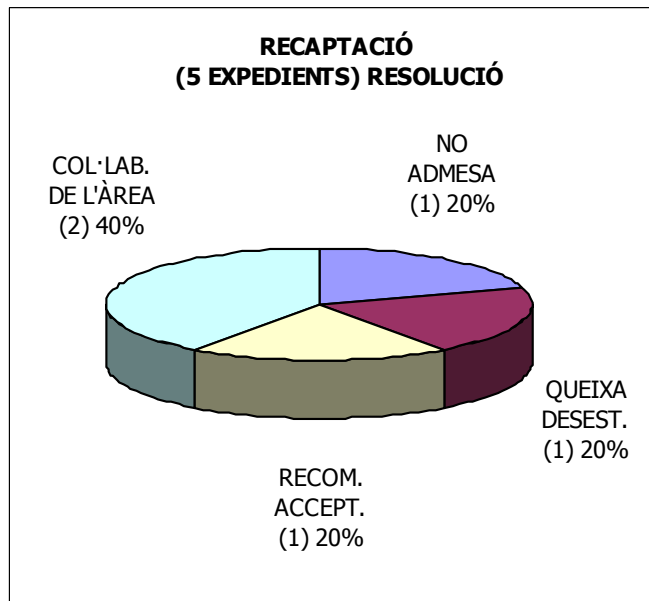
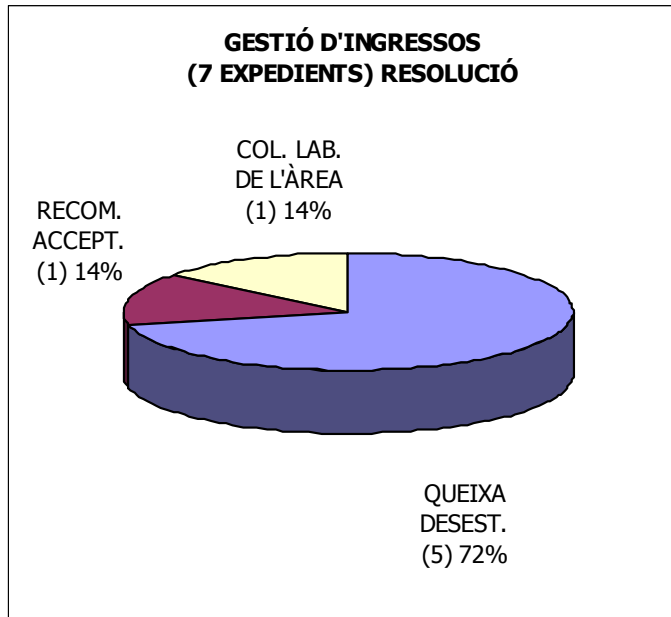
*En conseqüència, no és necessari que es reobri el procediment de constrenyiment pel fet que mai no ha estat tancat.*

*De tot plegat es pot deduir que mai s'ha deixat d'actuar amb diligència i eficàcia en quant a l'exercici de la funció recaptatòria i a l'execució de les ordres i acords municipals, amb compliment de la legislació i amb respecte al principi d'igualtat davant la llei i per aquest motiu no es pot acceptar la vostra recomanació."*

Pel que fa a aquesta recomanació s'ha considerat acceptada, malgrat la resposta de l'Ajuntament és de no acceptar la recomanació.

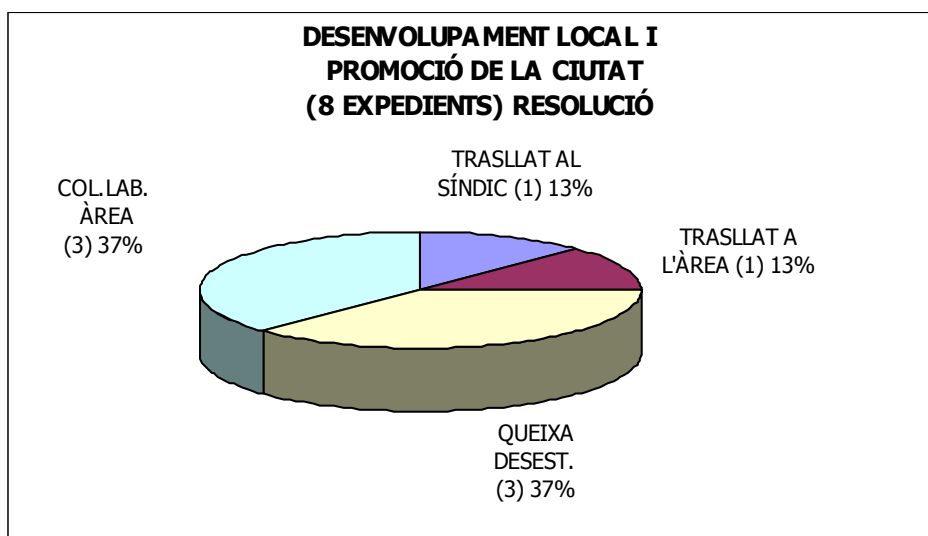
És el resultat el que interessa a aquest defensor i malgrat reconèixer l'Ajuntament que mai havia tancat l'expedient, que sempre s'ha actuat amb diligència i que l'expedient continua obert i per tant, no accepta la recomanació del defensor, aquest la considera acceptada doncs en definitiva la intenció de la queixa i en conseqüència de la recomanació, es que es continuï el procediment. I això és el que implícitament s'entén de la resposta municipal.





### 3.4. DESENVOLUPAMENT LOCAL I PROMOCIÓ DE LA CIUTAT 8 expedients

Trasllat a l'Àrea	1 expedient
Trasllat al Síndic de Greuges	1 expedients
Queixes desestimades	3 expedients
Col·laboració de l'Àrea	3 expedients





### **3.5. URBANISME**

#### **27 expedients**

##### ***Disciplina urbanística***

##### ***5 expedients***

Queixes desestimades	3 expedients
Col·laboració de l'Àrea	2 expedients

---

##### ***Actuació urbanística***

##### ***11 expedients***

No admeses	2 expedients
En tràmit	1 expedient
Trasllat a l'àrea	2 expedients
Queixes desestimades	1 expedients
Col·laboració de l'Àrea	3 expedients

##### **Recomanacions**

##### **2 expedients**

**2010/DCG/226**

### **DECISIÓ**

Les societats avançades culturalment, políticament i socialment, com la nostra, procuren promoure i estendre els drets en pla d'igualtat envers totes les persones. I de forma especial estan sensibilitzades respecte a aquelles persones que presenten algunes limitacions i discapacitats físiques, a fi de facilitar el seu dret a la ciutat, la seva integració en la vida social i laboral i la seva participació en tots els aspectes de la vida.

Les Nacions Unides, el 3 de març de 2007, en aquesta línia, varen aprovar la CONVENCIÓ SOBRE DRETS DE LES PERSONES AMB DISCAPACITAT, Convenció que ha estat ratificada i signada per l'Estat Espanyol el 3 de desembre de 2007. I això implica que totes les administracions de l'estat, inclosa la municipal, estan obligades a protegir i facilitar l'exercici dels drets a les persones amb discapacitat.

La legislació espanyola i catalana també incideixen en afavorir la integració dels minusvàlids, podent citar la següent normativa:

- Articles 9.2, 14 i 49 de la Constitució Espanyola.
- Llei 13/1982 de 7 d'abril d'integració dels minusvàlids.
- Llei 51/2003 de 2 de desembre, d'igualtat d'oportunitats, no discriminació i accessibilitat universal de la persones amb discapacitat.

- Llei 20/1991, de 25 de novembre, de promoció de l'accessibilitat i supressió de barreres arquitectòniques.
- Decret 135/1995 Codi d'Accessibilitat de Catalunya.

Hem pogut constatar, i així ens ho han fet saber també alguns ciutadans, que el pàrking soterrani de la Plaça de la Constitució no disposa d'instal·lacions que permetin i facilitin l'accés a persones amb mobilitat reduïda o discapacitats físiques.

D'altre banda coneixem i valorem molt positivament la política que des de fa temps ve practicant el nostre Ajuntament per eliminar les barreres arquitectòniques dels nostres carrers, places i edificis públics. Però caldrà anar més enllà per donar compliment a les obligacions i requeriments que dimanen de la Convenció abans esmentada, per tal d'eliminar els obstacles i barreres que dificulten encara la plena integració de les persones amb discapacitats físiques a la nostra societat. I a partir del 2007 no només és un deure moral sinó un obligació legal.

Per tot el que hem constatat, fem la següent

### **RECOMANACIÓ:**

Per tal que les persones amb discapacitat puguin viure de forma independent i participar plenament en tots els aspectes de la vida ciutadana i social, caldrà incentivar l'eliminació d'obstacles i barreres que limiten l'accés als edificis, al transport, als serveis i instal·lacions oberts al públic i dintre d'aquest objectiu general, de forma específica recomanem que s'adoptin les mesures oportunes i necessàries perquè l'empresa concessionària del pàrking de la Plaça Constitució faciliti l'accés de les persones amb discapacitat física a tals instal·lacions.

### **RESOLUCIÓ: RECOMANACIÓ ACCEPTADA**

Resposta Ajuntament:

*"En resposta a la vostra recomanació relativa a la incentivació d'eliminació d'obstacles i barreres que limiten l'accés a edificis, transports, serveis i instal·lacions obertes al públic i a l'adopció de mesures necessàries perquè l'empresa concessionària del pàrking de la Plaça Constitució faciliti l'accés de les persones amb discapacitat a les seves instal·lacions, em plau informar-vos que:*

*L'aparcament al subsòl de la Pl. Constitució fou adjudicat per acord plenari del dia 10 de juny de 1986 a favor de l'empresa "Pàrking Pl. Constitució Girona, SA", per un termini de quaranta-nou anys, on es constaten les condicions tècniques, facultatives, administratives i econòmiques que regien el concurs i, efectivament, no contenen les mesures avui vigents sobre la promoció d'accessibilitat i supressió de barreres arquitectòniques.*

*Per aquest motiu i amb la voluntat de continuar treballant en la línia d'eliminació de les barreres arquitectòniques de la nostra ciutat, és procedeix a fer una petició expressa a l'empresa concessionària per determinar el compliment de les mesures d'accessibilitat i per facilitar el lliure accés i utilització de l'aparcament a persones amb discapacitat a l'efecte que acompanyi un pla per adequar i ajustar aquestes mesures.  
Per tant, s'accepta la vostra recomanació."*

## **2010/DCG/128**

(Veure 2010/DCG/135-O)

---

### ***Medi natural 5 expedients***

No admeses	2 expedients
Col·laboració de l'Àrea	3 expedients

---

### ***Aigües de Girona, Salt i Sarrià de Ter 6 expedients***

En tràmit	2 expedients
Queixes desestimades	2 expedients
Col·laboració de l'Àrea	1 expedient

**Recomanacions                    1 expedient**

## **2010/DCG/176**

### **DECISIÓ**

En data 14 d'octubre de 2010, el ciutadà F. J. C. presenta davant l'Oficina del Defensor una queixa relativa al que entén com a cobrament excessiu per part de la Companyia d'Aigües, un consum que creu que no ha fet, i que sembla que té la causa en l'avaría del comptador d'aigua, el canvi del qual ja s'ha produït. El cost mitjà del consum d'aigua de l'habitatge de la persona que presenta la queixa era entre 50 i 60 euros per trimestre.

Fetes les oportunes gestions davant l'OMIC, on va acudir el ciutadà per demanar la possible mediació amb l'entitat, i havent reclamat, també, a la mateixa Companyia de les Aigües, aquesta empresa s'ha mantingut en la seva posició i ha cobrat l'import estipulat a la factura de novembre de 2009 que era de 656'38 euros, i relatiu al període del 14/8/2009 al 18 /11/2009.

Examinada la factura de referència, constatem que de la quantia total de consum d'aigua, 163 m<sup>3</sup> són ubicats al tram 3, raó per la qual el seu preu es dispara de forma desorbitada.

Certament, el problema dels comptadors i el seu manteniment i control hauria de requerir una major atenció per part de la Companyia de les Aigües, en evitació de situacions que finalment perjudiquen famílies i usuaris, en especial quan, detectada l'avaría, s'imputa l'excés de consum al tram més car, sense fer altres consideracions.

En aquest cas partim de la dada objectiva que la disfunció o mal funcionament del comptador, justificada pel mateix ciutadà mitjançant la corresponent factura que ja ha abonat, no és imputable al ciutadà i que la Companyia de les Aigües té els mitjans de control necessaris per detectar i posar remei a tals situacions.

És per això que creiem oportú fer la següent

## RECOMANACIÓ

Que es revisi el consum anual d'aigua de l'habitatge del senyor F. J. C., amb domicili al carrer Pamplona, 3 4rt 2ª tant del període anterior al canvi del comptador com del període posterior, i en funció de tals resultats, s'adeqüi el total import a abonar, es deixi sense efecte, en el seu cas, l'assignació dels 163 m<sup>3</sup> al tram 3, i es retorni a la persona afectada l'import resultant.

## RESOLUCIÓ RECOMANACIÓ REBUTJADA

Resposta Ajuntament:

*"En resposta a la vostra recomanació de revisar el consum d'aigua de l'habitatge del senyor F. J. C., des de la companyia d'Aigües de Girona, Salt i Sarrià de Ter, SA, ens informen del següent:*

*La reclamació del Sr. J. fa referència a la factura 3.729.154 de 30 de novembre de 2009 amb una facturació de consum d'aigua de 221 m<sup>3</sup> segons les lectures del comptador pel període de consum de 14 d'agost a 18 de novembre de 2009, i amb un cost total de la facturació de 656,38 € que es van pagar a 15 de gener de 2010.*

*El Sr. J. va sol·licitar la verificació oficial del seu comptador al departament d'Innovació, Universitats i Empresa de la Generalitat de Catalunya i van procedir a canviar-li el comptador i es va enviar a verificar. El resultat de la verificació, segons informe de 15 de febrer de 2010, va ser de funcionament incorrecte per a quantitats mínimes (cabals de fins a 30 l/h) ja que hi havia subcontatge (error negatiu) d'un -6,5 %.*

*El dia 23 d'abril de 2010 l'interessat va reclamar per escrit la totalitat de l'import de la factura de 656,38 €, basant-se en l'informe de la verificació del comptador, del que adjuntem una còpia al present escrit.*

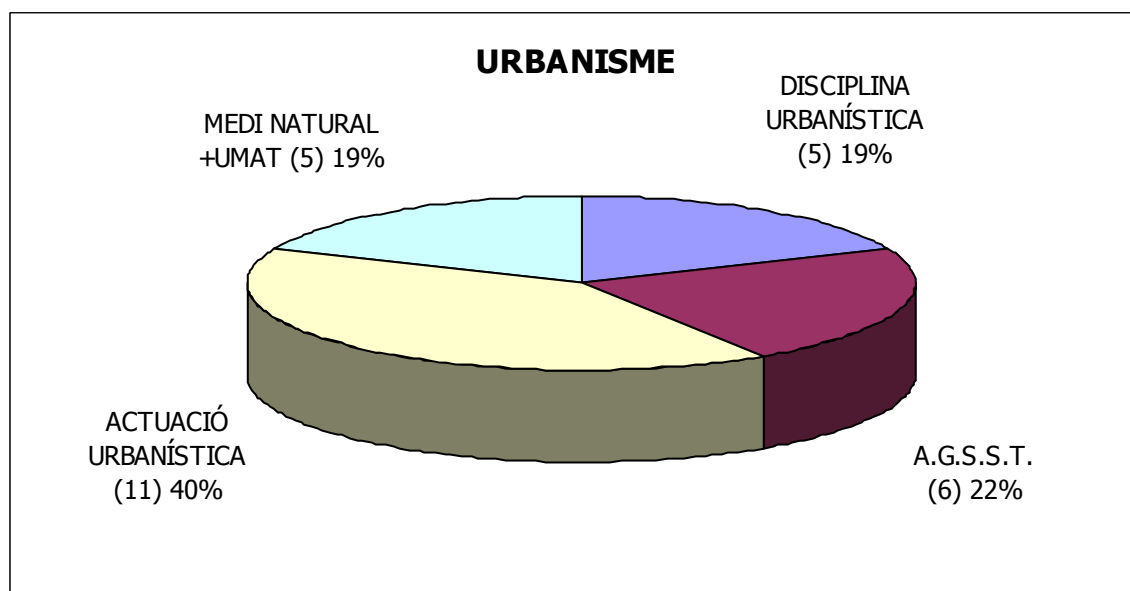
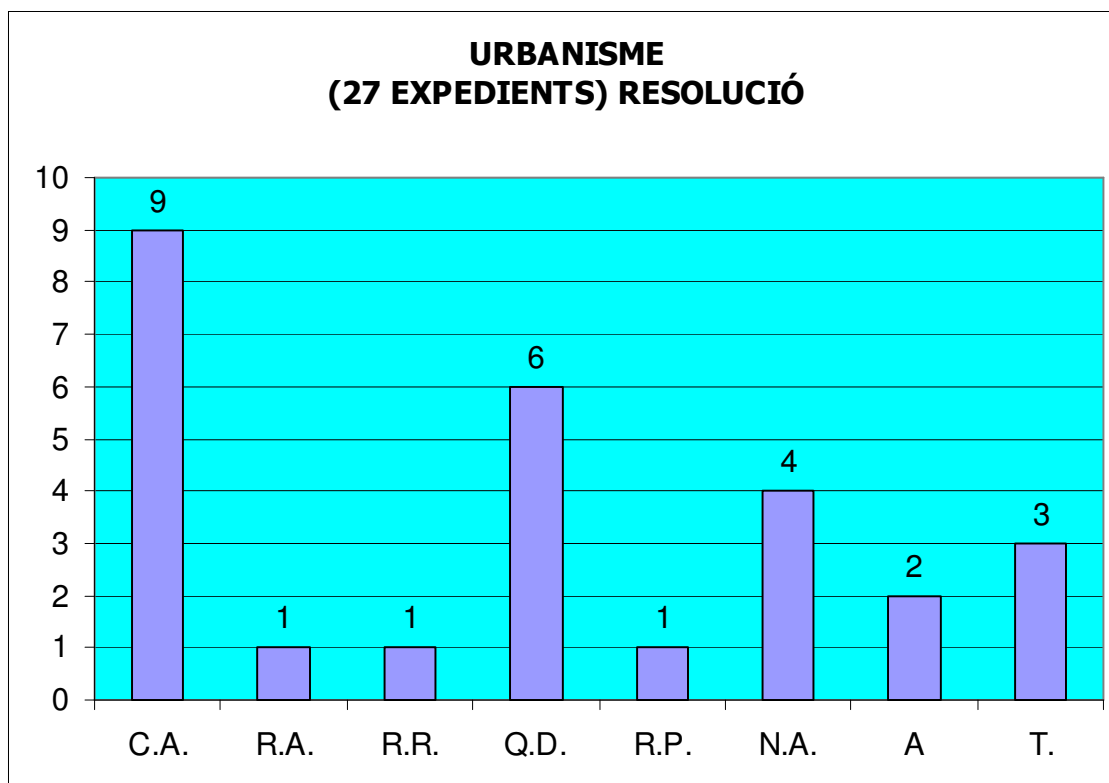
*El dia 28 d'abril de 2010 se li va comunicar, per part de la Companyia d'Aigües, que no es podia satisfer la demanda ja que s'havia de suposar que el consum facturat s'havia produït en el període facturat, considerant que la lectura era correcte (provat segons el certificat de la verificació) i que les lectures anteriors eren lectures reals, no estimades, i donat que segons l'informe del funcionament del comptador hi havia subcontatge, en cap cas es pot considerar que s'ha facturat de més sinó al contrari.*

*Pel que fa a la proposta de solució no considerem que s'hagi de rectificar la factura per la que es reclama, tot i que es va plantejar al client fer el pagament a terminis.*

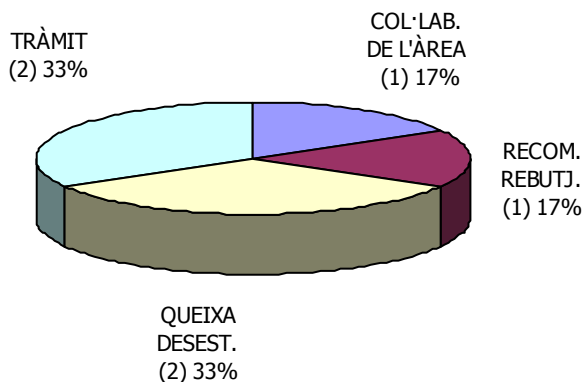
*D'acord amb la vostra recomanació, es va revisar el consum anual d'aigua en períodes anteriors i posteriors i s'ha comprovat que els consums varien entre un mínim de 10 m<sup>3</sup> a un màxim de 29 m<sup>3</sup>, no obstant això no es pot considerar que, consums anteriors o posteriors justifiquin que per algun fet fortuït o per una fuita, es donin consums puntualment elevats i que amb conseqüència representin un cost per a l'abonat.*

*També cal considerar que el cost principal es deu al cànon de l'aigua (398,68 €) i donat que l'abonat no va poder justificar l'existència d'una fuga i la seva reparació, no es va poder aplicar la tarifa especial per fuites previstes al Cànon de l'Aigua.  
Per tant, no es pot acceptar la vostra recomanació.”*

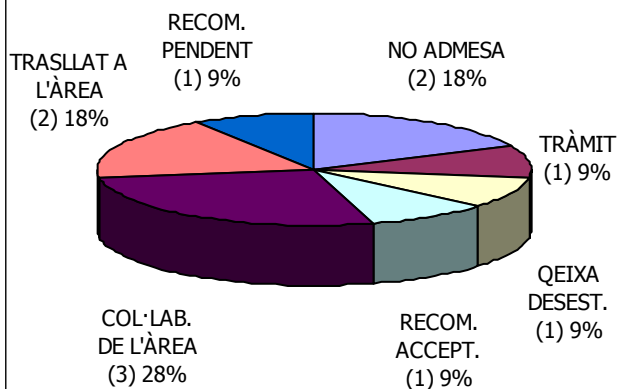
---



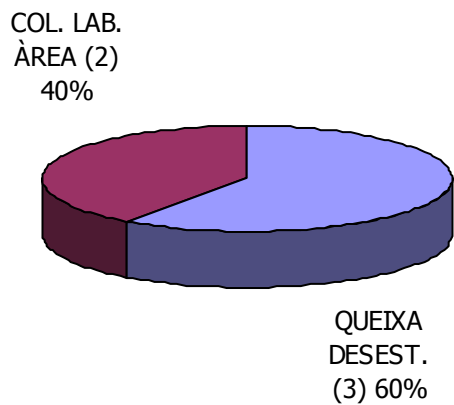
**AIGÜES DE G. S. S. T. SA  
(6 EXPEDIENTS) RESOLUCIÓ**



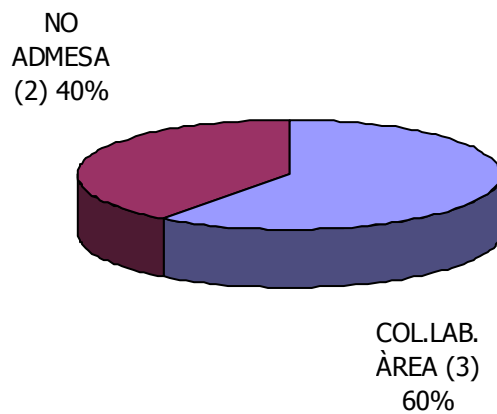
**ACTUACIÓ URBANÍSTICA  
(11 EXPEDIENTS) RESOLUCIÓ**



**DISCIPLINA URBANÍSTICA  
(5 EXPEDIENTS) RESOLUCIÓ**



**MEDI NATURAL I UMAT  
(5 EXPEDIENTS) RESOLUCIÓ**



### **3.6. MEDI AMBIENT I SOSTENIBILITAT**

#### **40 expedients**

#### ***Activitats classificades***

##### ***14 expedients***

No admeses	4 expedients
En tràmit	6 expedients
Queixes desestimades	2 expedients
Col·laboració amb l'Àrea	1 expedient

#### **Recomanacions**

##### **1 expedient**

#### **2010/DCG/63**

#### **DECISIÓ**

En data 1/10/2009 la ciutadana M. R. P. es va dirigir a l'Àrea de Medi Ambient, amb motiu de la sol·licitud d'una llicència d'obertura d'una activitat de bar a la Rambla de la Llibertat, 19, baixos, va fer una sèrie d'al·legacions tant respecte als condicionaments de l'esmentat bar, com respecte a d'altres ubicats a la Rambla. I en especial va reclamar el control sobre sorolls, olors, ocupació d'espais públics, horaris de tancament de bars i terrasses i el dret al descans dels veïns, tot demanant que les al·legacions es tinguin en compte a l'hora d'atorgar la llicència i que siguin contestades expressament.

En data 7/4/2010, l'Àrea de Medi Ambient emet informe aprovatori de la sol·licitud de llicència del bar esmentat i al mateix temps es desestimen de forma expressa les al·legacions fetes tant per la senyora MRP com per altres ciutadans.

En el procediment administratiu s'han seguit els requisits i tràmits corresponents per tal que la llicència atorgada respongui a les exigències tècniques exigibles, tot i que no s'han respost les al·legacions dels veïns de forma explícita ni amb la deguda celeritat.

Cal deixar constància que l'Ajuntament i els seus òrgans administratius i tècnics, un cop donades les llicències d'activitats com les de bar i restaurants, poden i han de realitzar actuacions d'ofici per fer complir les condicions en temes com horaris de tancament, fresses, ocupació de la via pública, etc.

Per tot el que hem exposat, creiem oportú fer la següent

#### **RECOMANACIÓ:**

Que existint una especial sensibilitat ciutadana respecte a l'ocupació dels espais públics i l'emissió de fresses que priven del dret al descans als veïns o el dificulten, en especial respecte als bars i restaurants ubicats al Barri Vell, fent ús de les pròpies facultats i



previsiones legals que les ordenances municipals contempen, és convenient que l'Ajuntament porti a terme d'ofici actuacions per fer complir els horaris de tancament i fer els controls necessaris sobre les llicències atorgades per garantir els drets dels veïns.

## **RESOLUCIÓ RECOMANACIÓ ACCEPTADA**

Resposta Ajuntament:

*En resposta a la recomanació en relació a les al·legacions presentades per la senyora MRP contra la llicència d'obertura d'una activitat de bar a la Rambla de la Llibertat, 19 bxs, em plau adjuntar-vos còpia de l'informe emès pel cap de l'Àrea de Medi Ambient i Sostenibilitat i que ha servit de base per la redacció de la proposta a la Junta de Govern Local del proper 15 de juliol de 2010, en resolució del recurs interposat i s'adjunta una còpia de la notificació d'acord a l'interessada.*

*En quant a la recomanació que efectueu, procediré a donar les instruccions oportunes per realitzar actuacions d'ofici i controls necessaris sobre les llicències atorgades per garantir les normatives municipals.*

*Per tant, queda acceptada la vostra recomanació.*

---

### **Contaminació acústica i serveis funeraris 4 expedients**

Queixes desestimades      2 expedients  
Col·laboració amb l'Àrea    2 expedients

---

### **Tinença d'animals i control de plagues 3 expedients**

No admeses                    2 expedients  
Queixa desestimada        1 expedient

---

**Neteja viària. Parcs i Jardins**  
**19 expedients**

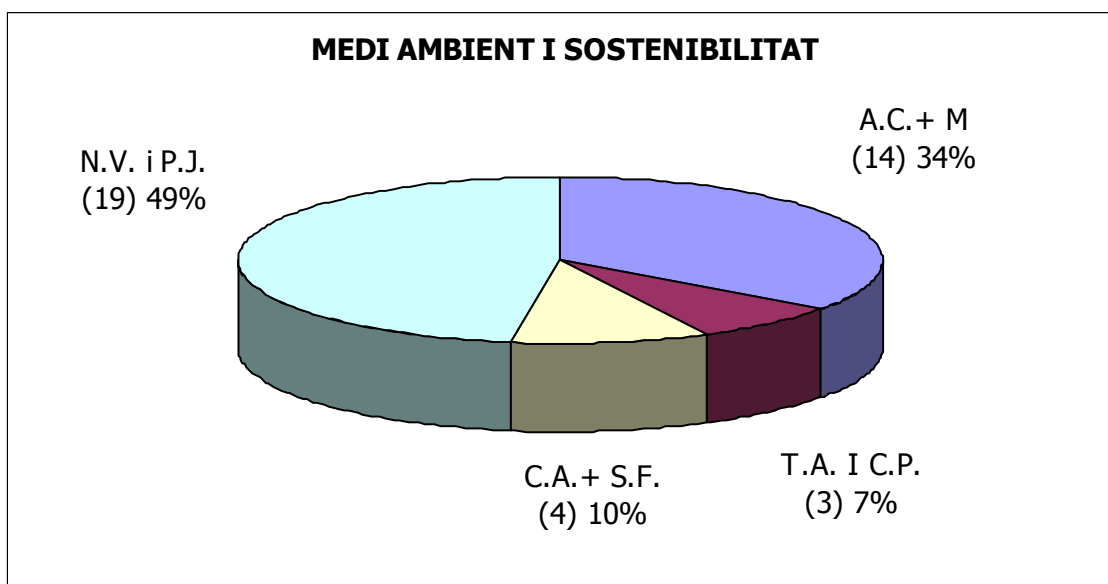
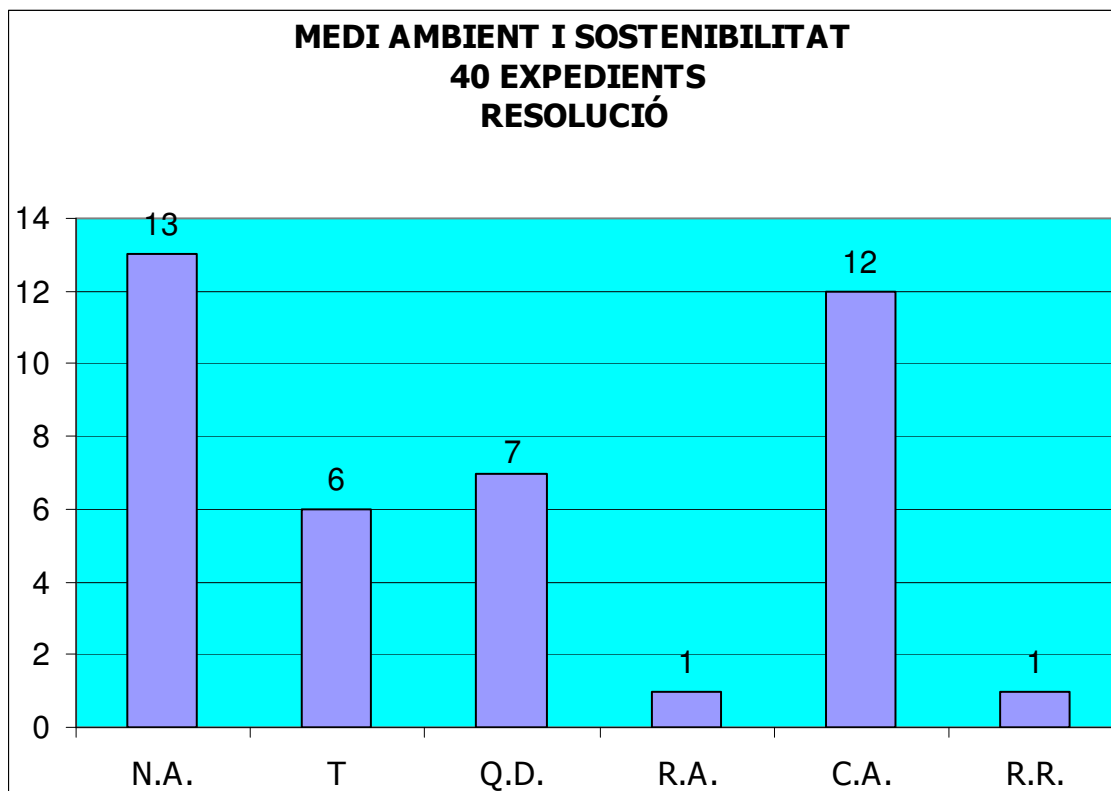
No admeses	7 expedients
Queixes desestimades	2 expedients
Col·laboració de l'Àrea	9 expedients

**Recomanacions**            **1 expedient**

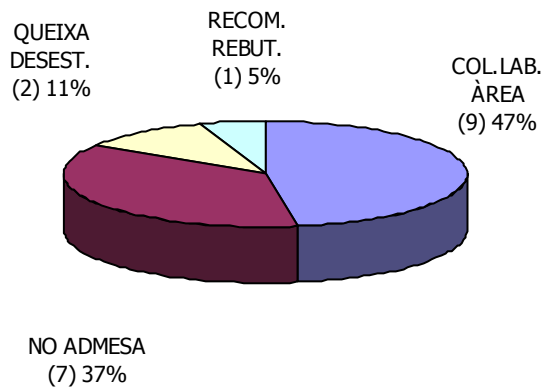
**2010/DCG/7**

(Veure 2010/DCG/49-O)

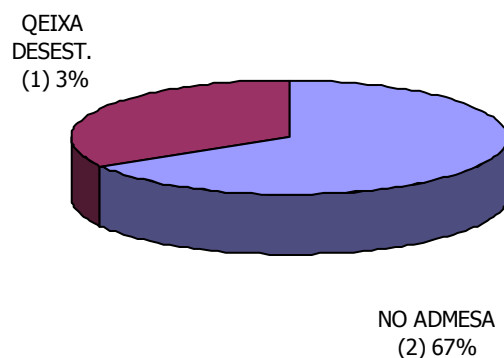
---



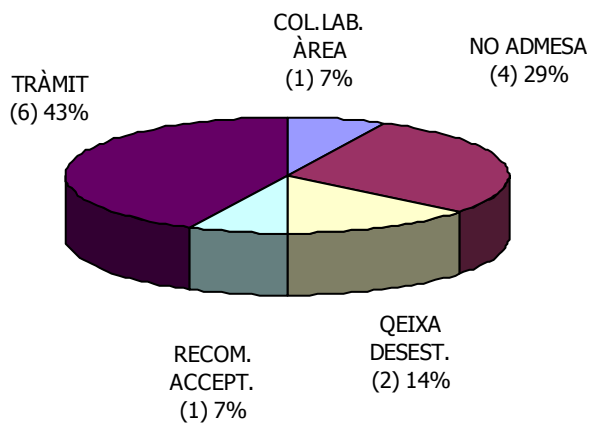
**NETEJA VIÀRIA. PARCS I JARDINS  
(19 EXPEDIENTS) RESOLUCIÓ**



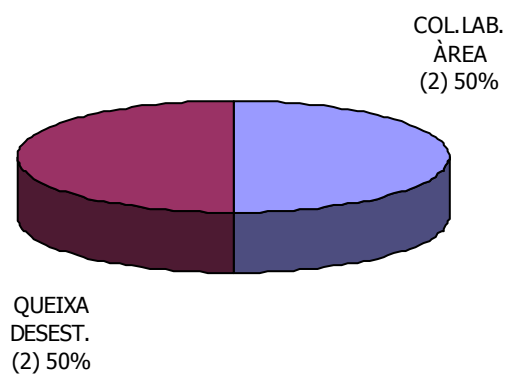
**TINENÇA D'ANIMALS I CONTROL DE  
PLAGUES (15 EXPEDIENTS)  
RESOLUCIÓ**



**ACTIVITATS CLASSIFICADES I  
MANTENIMENT (14 EXPEDIENTS)  
RESOLUCIÓ**



**CONTAMINACIÓ ACÚSTICA I SERVEIS  
FUNERARIS (4 EXPEDIENTS)  
RESOLUCIÓ**



### **3.7. CULTURA, ESPORTS I EDUCACIÓ**

#### **13 expedients**

#### ***Activitats i Programació musical***

##### ***5 expedients***

Queixa desestimada            1 expedient

**Recomanacions            4 expedients**

**2010/DCG/108, 111, 112, 171**

(Veure 2010/DCG/107-O)

---

#### ***Educació***

##### ***5 expedients***

Tramés a l'Àrea            1 expedient

Queixa desestimada            1 expedient

Col·laboració de l'Àrea            3 expedients

---

#### ***Esports***

##### ***1 expedient***

Queixa desestimada            1 expedient

---

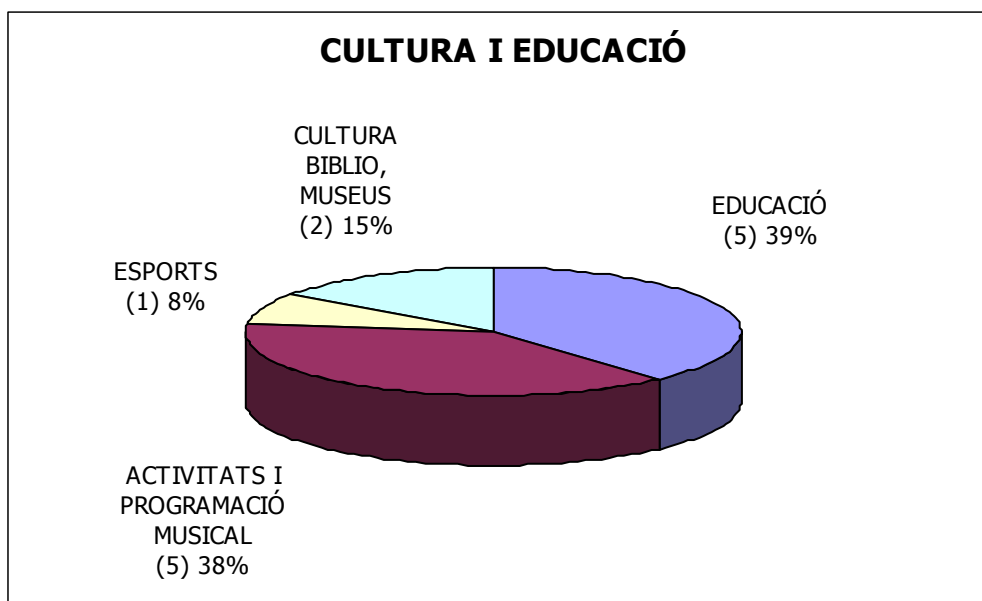
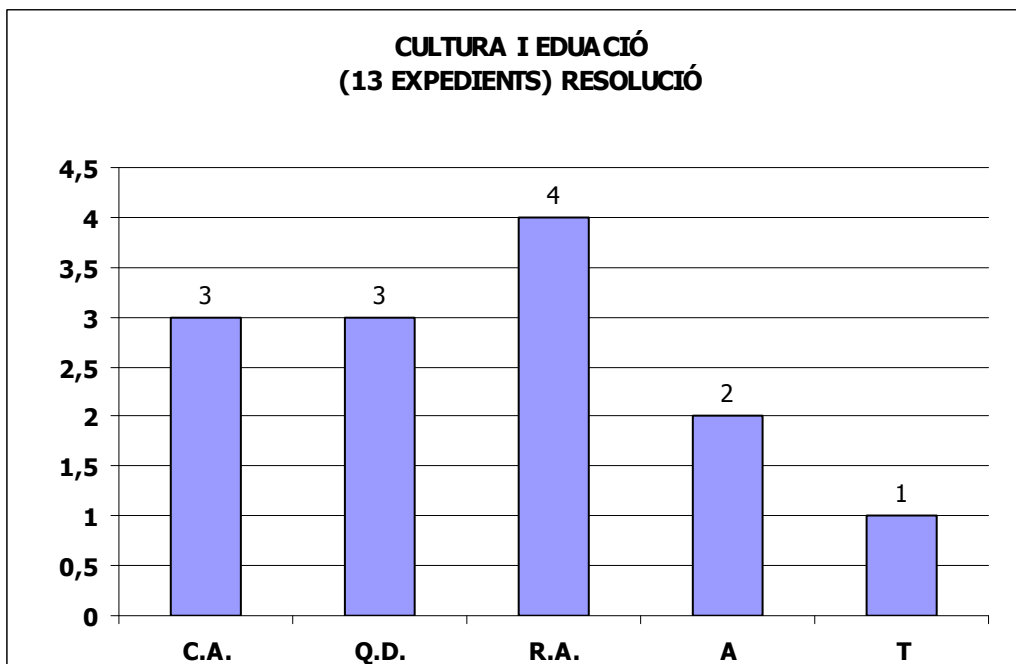
#### ***Cultura – Biblioteques – Museus***

##### ***2 expedients***

En tràmit            1 expedient

Tramesa a l'Àrea            1 expedient

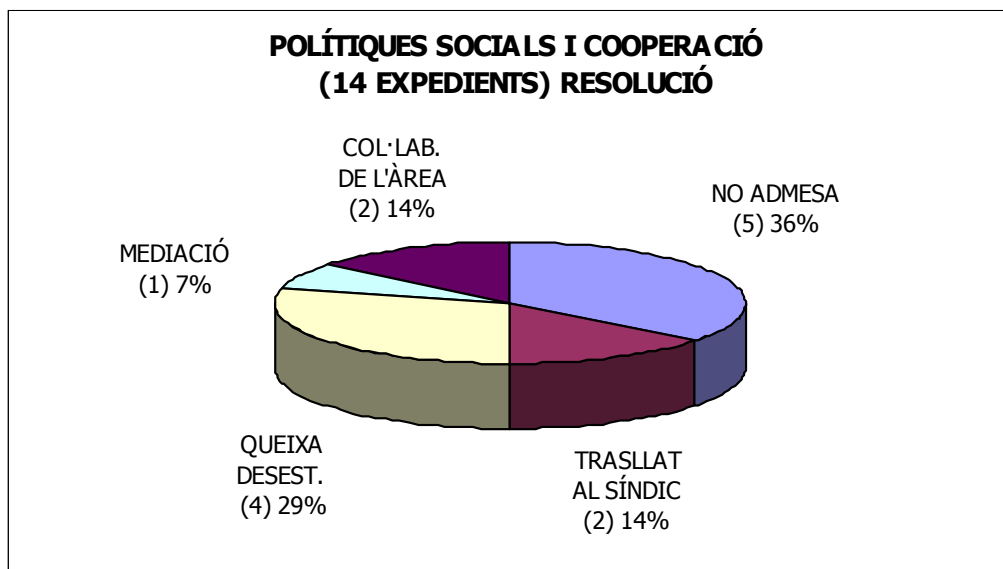
---



### 3.8. POLÍTIQUES SOCIALS I COOPERACIÓ 14 expedients

#### **Serveis Socials, habitatge** **14 expedients**

No admeses	5 expedients
Trasllat al Síndic	2 expedients
Queixes desestimades	4 expedients
Mediació	1 expedient
Col·laboració amb l'Àrea	2 expedients



### **3.9. RELACIONS CIUTADANES I JOVENTUT**

#### **2 expedients**

***OIAC, Joventut i d'altres***  
***2 expedients***

No admeses            2 expedients

---



***4. ACTUACIONS D'OFICI***  
***15 expedients***

#### **4.1. MOBILITAT, COORDINACIÓ TERRITORIAL I SEGURETAT** **7 expedients**

##### **Gestió de la via pública** **5 expedients**

**2010/DCG/9-0**

#### **DECISIÓ D'OFICI**

Un dels objectius principals de les actuacions municipals és donar satisfacció a les peticions i necessitats de la ciutadania, tot aplicant amb eficàcia i eficiència els mitjans humans i materials de que disposa. La convivència entre vianants i vehicles és un dels punts conflictius en totes les nostres ciutats i pobles, i la coordinació harmònica entre uns i altres exigeix una permanent i acurada atenció.

Hem observat personalment, i també se'ns ha transmès verbalment per diverses persones vinculades a les activitats de la plaça del mercat del Lleó, inclosos agents de la Policia Municipal, que el pas de vianants existent entre l'esmentada plaça i la cruïlla de carrers que mena al carrer Ultònia i Sant Antoni Maria Claret és un focus de problemes per a la circulació de vehicles, que acaba per afectar la Gran Via de Jaume I, molt especialment i accentuadament els dies de mercat.

Certament, que en moments puntuals, i degut al caos circulatori de vehicles que sol formar-se pel pas incessant i descontrolat de ciutadans que van i venen de o cap a la plaça del mercat, per aquell indret, la policia municipal es veu obligada a actuar per ordenar la circulació de vehicles i vianants. I això sol ser una circumstància habitual.

Possiblement, prèvia constatació d'aquests fets i consultant els serveis tècnics i la pròpia Policia Municipal, es podria cercar una solució més permanent i de major eficàcia que, a criteri nostre, podria ser la instal·lació d'un semàfor que regulés alternativament el pas de vianants i vehicles.

Per això i amb la finalitat de contribuir a la millora de la coordinació dels drets de vianants i vehicles hem decidit fer la següent

#### **RECOMANACIÓ D'OFICI**

Que, previ l'estudi corresponent i la constatació dels fets abans indicats, per tal d'evitar els problemes de coordinació existents en el pas de vianants ubicat a la plaça Calvet i Rubalcava pel que s'accedeix a la mateixa, o des de la mateixa cap al carrer Sant Antoni Maria Claret i Ultònia, es procedeixi a la instal·lació d'un semàfor per regular harmònicament el pas alternatiu de vianants i vehicles en aquest indret.

#### **RESOLUCIÓ:** **RECOMANACIÓ ACCEPTADA**

Resposta Ajuntament:

*"En resposta a la vostra recomanació d'ofici sobre els problemes de trànsit de vehicles i el pas de vianants que s'originen a la confluència de la Plaça Calvet i Rubalcaba amb els carrers Sant Antoni Maria Claret i Ultònia, i després de la constatació dels fets que ens manifesteu i les corresponents consultes als serveis tècnics municipals i a la pròpia Policia Municipal, em plau comunicar-vos l'acceptació de la vostra recomanació.*

*En els propers mesos està a punt de finalitzar la redacció del projecte de reforma del carrer Migdia, Ultònia i plaça Calvet i Rubalcava.*

*Tenim la previsió d'executar aquesta reforma durant aquest any 2010 i s'ha previst en el mencionat projecte de reforma la proposta d'instal·lar un semàfor en el lloc indicat per regular harmònicament el pas alternatiu de vianants i vehicles."*

---

## **2010/DCG/26-O**

### **DECISIÓ D'OFICI**

Després d'haver-se iniciat les obres de remodelació dels espais que hi ha al voltant de l'estació del tren i d'haver-se canviat la ubicació de l'estació d'autobusos a causa de les obres del TAV, s'ha generat una greu problemàtica referent a la manca d'espais per a l'aparcament o simplement per a l'estacionament puntual dels usuaris del tren.

Diversos ciutadans i ciutadanes s'han dirigit al Defensor exposant el seu desacord amb les dificultats que troben a l'hora de portar o recollir algun familiar de l'estació, manifestant-nos que no tenen temps ni de baixar l'equipatge i són requerits perquè circulin i se'ls imposa la corresponent sanció.

Certament que la Policia Municipal ha de fer complir i observar la legalitat, tot aplicant les ordenances. Però cal fer-ho amb sentit comú i valorant les circumstàncies concurrents per evitar decisions injustes o greument lesives per a la ciutadania.

Davant l'estació de RENFE tot l'espai que hi ha està destinat a aparcament de taxis, però es troba a faltar una zona d'estacionament destinada a parada puntual d'uns minuts per a càrrega i descàrrega de viatgers i maletes.

Per això,

En compliment de la tasca que tenim encomanada de vetllar pels drets de la ciutadania i facilitar la seva mobilitat, fem, d'ofici, la següent

### **RECOMANACIÓ**

Que s'habiliti algun espai d'aparcament amb limitació horària de minuts, per facilitar als ciutadans la parada per acompanyar o recollir algú de l'estació i poder descarregar o carregar maletes.

## **RESOLUCIÓ: RECOMANACIÓ REBUTJADA**

Resposta Ajuntament:

*"En resposta a la recomanació que s'habiliti un espai d'aparcament per facilitar als ciutadans la parada per acompanyar o recollir algú de l'estació i poder baixar o carregar maletes, li comunico que en el carrer Pierre Vilar hi ha en funcionament una zona d'estacionament de durada màxima de 10 minuts per a la càrrega i descàrrega de viatgers i maletes.*

*Aquest aparcament està senyalitzat a la plaça Espanya i va ser habilitat en el moment d'obrir al públic la nova estació d'autobusos."*

---

## **2010/DCG/169-O**

### **DECISIÓ D'OFICI**

Diversos ciutadans s'han adreçat al Defensor, especialment alguna persona gran, manifestant la seva disconformitat i preocupació per la situació respecte a la falta de numeració de molts habitatges i edificis a molts carrers de la ciutat. Tal circumstància els crea problemes i és motiu de desorientació.

Personalment hem constatat tal circumstància, passejant per carrers i places de la nostra ciutat. I sembla evident que la correcta i visible numeració dels edificis i locals dels nostres carrers facilita la feina i simplifica la tasca de totes aquelles persones que per un motiu o altre es veuen necessitats de localitzar un determinat habitatge o local als carrers de la ciutat.

Una de les prioritats i obligacions de tota administració pública és facilitar la vida i reduir els problemes a la ciutadania. La numeració clara i ben visible dels habitatges i locals és una dada rellevant i que incideix de forma favorable en la millora de les condicions relacionals de la ciutadania.

En base als anteriors fets i arguments, fem la següent RECOMANACIÓ D'OFICI :

Que per part del Consistori es prenguin les mesures pertinents per tal que tots els edificis, locals i habitatges de la nostra ciutat quedin degudament identificats amb la corresponent numeració, extrem que de ben segur facilitarà la vida ciutadana.

## **RESOLUCIÓ. RECOMANACIÓ PENDENT**

---

## **2010/DCG/220-O**

### **DECISIÓ D'OFICI**

Alguns ciutadans i ciutadanes, veïns i veïnes de la plaça Independència, se'ns han adreçat exposant-nos el problema relatiu a la dificultat o impossibilitat d'estacionar momentàniament a aquesta Plaça per carregar o descarregar quan venen de compres o per recollir fills o familiars, i respecte al problema de situacions de sanció que causen els estacionaments pel temps imprescindible, per realitzar aquestes maniobres.

Hem visitat la plaça de la Independència, i hem constatat que es permet l'estacionament limitat per càrrega i descàrrega entre les 7 i les 11 hores, del matí, temps i espai que sembla l'adequat pels repartidors i empreses de subministres als diversos comerços i establiments de la zona.

A la citada plaça, no només hi ha comerços, també hi viuen famílies. I tal com exposen alguns ciutadans, per necessitats de descarregar compres o recollir persones que ho necessitin (gent gran, infants, accidentats,...) seria convenient poder estacionar pel temps indispensable, sense obstruir la circulació, que recordem està limitada a les persones autoritzades i que disposin del comandament corresponent, més enllà de la limitació horària que afecta als vehicles comercial i autoritzats.

En atenció a les dades exposades, i amb la finalitat de fer més efectiu el dret a la ciutat dels veïns de la plaça de la Independència fem d'ofici, la següent

#### **RECOMANACIÓ:**

Que es faciliti als veïns de la plaça de la Independència, sense limitació horària, poder estacionar puntualment i limitadament el seu vehicle, pel temps imprescindible per procedir a descarregar o carregar, establint-se a tals efectes una zona determinada i els mitjans i condicions necessàries perquè es pugui portar a terme, amb control i sense perjudici de tercers.

### **RESOLUCIÓ RECOMANACIÓ PENDENT**

---

## **2010/DCG/227-O**

### **DECISIÓ D'OFICI**

La promoció de la integració de les persones amb afectació de minusvalideses i discapacitats físiques a la nostra societat és un deure moral i una obligació legal per a tots els poders públics, especialment en ordre a facilitar l'accés d'aquestes persones al seu domicili, al seu lloc de treball o al seu lloc d'estudi.

Tenim coneixement i constància que alguns Ajuntaments entre ells el de Barcelona, en la seva normativa reguladora dels espais d'estacionament i aparcament, tenen recollit el dret

dels ciutadans afectats per mobilitat reduïda i un grau de discapacitat del 65% o més a obtenir el corresponent permís d'ocupació de la via pública per a la reserva d'estacionament individualitzat, en determinades circumstàncies.

Algunes persones discapacitades i amb especials problemes de mobilitat, s'han adreçat al Defensor sol·licitant la seva intervenció per tal d'estudiar i aconsellar en el seu cas l'adopció de mesures com les previstes per l'Ajuntament de Barcelona, en el sentit de facilitar la reserva d'estacionament individualitzat en espais reservats prop del domicili habitual, del lloc de treball o el lloc d'estudi. No ignorem que, sovint, l'incivisme d'uns pocs fa insuficient qualsevol mesura protectora dels drets de la ciutadania i especialment de determinats col·lectius, però cal avançar, educar, i promoure el respecte als drets aliens, l'exercici dels propis drets i el compliment solidari de les obligacions, amb tots els mitjans de que disposem.

Talment com ho demostra la pràctica d'altres ajuntaments, sembla viable, en determinats casos, prèviament analitzats, personalitzar determinades places d'estacionament destinades a persones amb mobilitat molt reduïda i titulars de la corresponent targeta de minusvàlid, per fer possible la seva mobilitat per accedir al seu domicili o al seu lloc de treball.

Per tot el que hem exposat, fem la següent

#### RECOMANACIÓ D'OFICI:

Que s'adoptin les mesures adients i els acords pertinents per facilitar a qui ho sol·liciti, i reuneixi els requisits que s'estableixin en la normativa reguladora d'utilització d'espais reservats a persones minusvàlides, places d'aparcament individualitzades que estiguin properes al domicili, el treball o lloc d'estudi de la persona afectada de discapacitat i limitació greu de la mobilitat.

#### **RESOLUCIÓ: RECOMANACIÓ PENDENT**

---

#### ***Policia Municipal 1 expedient***

**2010/DCG/114-O**

#### **DECISIÓ D'OFICI**

Un ciutadà, titular d'un hostel obert al públic, formula queixa referent a la manca d'atenció per part de la policia municipal, quan va sol·licitar la seva presència per telèfon degut a les fresses i músiques d'una festa particular al pis del carrer Arc,1.

En d'altres ocasions hem rebut a la nostra oficina altres queixes relatives a la tardança amb que la policia municipal acut als requeriments d'intervenció que se'ls fa, o simplement indicant-nos que no han acudit quan s'ha reclamat la seva presència.

Constatem que en el primer dels casos, la policia confirma que va comparèixer al lloc dels aldarulls una hora i quart després que fos sol·licitada la seva presència i també constata que s'havien rebut 4 telefonades entre les 1:23 i les 2:30, el 8 de maig. I acaba dient que personada una patrulla a les 2:38 no varen escoltar cap soroll, ni música. No obstant, constatat això, no se li va comunicar res al ciutadà que havia requerit la presència policial.

És de suposar que la policia tenia altres serveis preferents o prioritaris, tant en aquest cas com en d'altres. Però això, al meu parer, se li havia d'haver comunicat al ciutadà afectat. Com a defensor de la ciutadania penso que el dret al descans s'ha de protegir i mereix un tractament més eficaç per part de l'Ajuntament, especialment quan es tracta d'establiments públics, com és el cas, destinats al descans dels seus clients.

Tot i que també s'ha de respectar el dret a l'oci de la ciutadania, no podem permetre que, exercit sense respecte, passi per sobre del dret al descans dels particulars. I en tot cas, el ciutadà té dret a saber la causa de la incompareixença o tardança de la Policia Municipal quan es requerida la seva presència.

Per tot el que hem exposat, formulem la següent

#### RECOMANACIÓ D'OFICI:

Caldrà ser curosos alhora de donar resposta a totes les persones que reclamen la presència policial per qualsevol esdeveniment que alteri la normal convivència i el gaudi dels drets personals, amb la corresponent explicació, sigui per justificar la urgència, la tardança o la incompareixença.

I també caldrà que la policia extremi la vigilància i atenció davant situacions com les que han motivat queixes referents a aldarulls, fresses, músiques i celebracions particulars fora d'hores i sense els permisos corresponents, intensificant els controls i fent més visible la seva presència.

#### **RESOLUCIÓ RECOMANACIÓ PENDENT**

---

#### ***Transports Municipals del Gironès 1 expedient***

**2010/DCG/65-O**

#### **DECISIÓ D'OFICI**

En diverses ocasions s'han formulat queixes o reclamacions ciutadanes respecte a algunes línies d'autobús del servei urbà de la nostra ciutat, tant en relació al tracte d'algun conductor, com de la neteja o insuficient condicionament d'algun autobús. I en alguna ocasió alguna ciutadana ha formulat reclamació per danys, personant-se a l'Ajuntament i presentant l'escrit corresponent.

Cal deixar constància que no totes les línies que presten serveis a la ciutadania gironina i als seus diversos barris depenen de la mateixa entitat: uns depenen de l'empresa municipal de transports de Girona i d'altres, com la que realitza el servei de la línia 6, que fa el trajecte Vilarroja – Sarrià, és TEISA, la titular del servei i en aquest cas, depèn de la Generalitat de Catalunya.

Quan un ciutadà o ciutadana, perjudicat per algun d'aquests autobusos, en la seva integritat o el seu patrimoni, vol presentar una reclamació, sol dirigir-se al nostre Ajuntament, per la lògica deducció de que qui vetlla pel bon funcionament d'un servei "municipal" és l'Ajuntament del seu municipi. I la realitat amb que es troba sol ser que, un cop presentada la seva reclamació patrimonial, al cap d'un temps rep una contestació comunicant-li que la reclamació l'ha de presentar a TEISA o a la Generalitat de Catalunya.

A la vista d'aquesta complexa realitat del transport urbà de Girona, derivada de que no totes les línies urbanes depenen de la mateixa entitat, ni totes les reclamacions es poden presentar a l'Ajuntament, ens veiem en l'obligació moral de fer la següent

#### RECOMANACIÓ D'OFICI

Donat que el servei de transport urbà és un servei imprescindible de la ciutadania, per inspirar confiança als ciutadans i servir amb eficàcia i transparència els seus drets, caldria unificar criteris entre TEISA-Generalitat de Catalunya i Transports Municipals del Gironès TMG i facilitar a la ciutadania la presentació de les seves queixes o reclamacions a través del propi Ajuntament, sense perjudici de derivar-les a l'entitat que correspongui, evitant la sensació d'excuses legalistes o de laberints burocràtics a l'hora de resoldre els seus problemes.

#### **RESOLUCIÓ: RECOMANACIÓ REBUTJADA**

Resposta Ajuntament:

*"En resposta a la recomanació d'ofici en relació amb les queixes que arriben a l'àrea de Mobilitat sobre els serveis de transport públic realitzat per l'empresa TEISA, em plau informar-vos que aquests serveis tenen caràcter interurbà i la competència és de titularitat de la Generalitat de Catalunya.*

*No obstant això i atès el caràcter clarament metropolità, totes les reclamacions són contestades indicant que es transmeten tant a l'empresa TEISA com a la titular del servei que és el Consorci del Transport públic de l'Àrea de Girona, Autoritat Territorial de Mobilitat (ATMG).*

*Poso a la seva consideració de notificar aquesta recomanació a l'Oficina d'Informació Ciutadana ja que són els que tenen més contacte amb la ciutadania."*

---



## **4.2. ADMINISTRACIÓ I RÈGIM INTERIOR**

### **3 expedients**

#### **Estadística**

##### **1 expedient**

**2010/DCG/113-O**

#### **DECISIÓ D'OFICI**

En data 25 de maig de 2010, el ciutadà RFM ens adreça una queixa en relació al tema de l'empadronament. Concretament es queixa perquè, sense prèvia notificació ni comunicació, l'hagin donat de baixa del padró municipal d'habitants de Girona, en data 14 de maig de 2008, "per inclusió indeguda", segons Resolució del Consell d'Empadronament. I sembla que va ser el propietari del pis on estava empadronat qui va comparèixer a l'Ajuntament per donar de baixa l'esmentat ciutadà.

De la inscripció en el Registre del Padró d'Habitants del municipi depèn el poder tenir i exercir drets fonamentals de la ciutadania. I si és important i necessari el control correcte de les inscripcions, també ho és el de donar de baixa dels padrons municipals, havent-se d'observar els mateixos requisits i les mateixes exigències que per l'alta: identificació de les persones i comunicació explícita i documentada als interessats. S'haurien d'observar determinades precaucions, més enllà de la simple formalitat legal, al moment de donar de baixa, donat els greus perjudicis que tal actuació origina.

La present queixa, després de les oportunes comprovacions, i examinat l'expedient administratiu, l'hem de desestimar per manca de prova efectiva per contrarestar l'actuació de l'Ajuntament i el Consell d'Empadronament, malgrat que, a criteri del Defensor, no sembla ajustat a la realitat que el queixant hagués deixat de residir al nostre municipi.

És per tot això que ens veiem obligats moralment a fer, d'ofici, el següent

#### **SUGGERIMENT**

Cal extremar la prudència i comprovar, per mitjà de constatacions efectives de qualsevol classe, sigui amb l'ajuda de la Policia Municipal, sigui per la presència de l'afectat o altres mitjans, la realitat i veracitat de baixes en el padró municipal, com la que ha donat peu a la queixa del senyor RFM.

#### **RESOLUCIÓ:**

##### **RECOMANACIÓ ACCEPTADA**

Resposta Ajuntament:

*"En resposta a la queixa del ciutadà RFM en relació a un tema d'empadronament, em plau comunicar-vos que s'ha procedit a la revisió del mateix.*

*En l'escrit exposava el fet que "sense prèvia notificació ni comunicació, l'hagin donat de baixa del padró municipal d'habitants de Girona, en data 14 de maig de 2008, per inclusió indeguda segons resolució del Consell d'Empadronament".*

*En la consulta de l'expedient que va poder realitzar el ciutadà afectat i el propi defensor en el departament d'Estadística de la Corporació, van poder comprovar que la sol·licitud de baixa l'havia realitzat el titular del contracte de lloguer de l'habitatge. Atès el que ens exposa, tal i com ja se li va comentar des del departament d'Estadística i posteriorment per la regidora delegada d'Organització Administrativa, les baixes per inclusió indeguda no les pot executar de forma directa el titular de l'habitatge o del contracte de lloguer, tal i com s'entreveu de la redacció de la queixa, sinó que és l'interessat legítim el que pot sol·licitar la baixa que en tot cas haurà de seguir el procediment que estableix l'article 72 en relació al 54 del Real Decret 2612/1996, de 20 de desembre, pel que es modifica el Reglament de Població i Demarcació Territorial de les Entitats Locals aprovat pel Real Decret 1690/1986, d'11 de juliol.*

*En el mateix expedient, van poder comprovar que se li havia intentat notificar a l'afectat que el titular de l'habitatge havia sol·licitat la seva baixa, seguint els requisits que estableix l'article 59 de la Llei 30/1992, de règim jurídic de les administracions públiques i procediment administratiu comú, pels quals es va realitzar una primera visita el 19/11/2007 a les 12:15h, i una segona el 21/11/2007 a les 15:05h. En aquestes el notificador va indicar que estava absent, motiu pel qual al no entendre's notificat es va procedir a la publicació d'un edicte en el taulell d'anuncis de la Corporació així com la seva inserció en el Butlletí Oficial de la Província núm. 61 de 28 de març de 2008.*

*El padró d'habitants s'ha convertit en una eina per a valorar l'accés i exercici a molts dels drets dels ciutadans, no obstant, cal tenir en compte que és molt difícil la seva gestió i no sempre ens podem deixar influir per les situacions personals i les relacions entre els residents en un habitatge.*

*Des d'aquesta Corporació s'han introduït millores en la gestió del Padró, no obstant, cal ser conscient que no es poden equiparar totes les tipologies d'altres i baixes, ja que els requisits de tramitació no poden ser en cap cas els mateixos. En aquest sentit en relació a les baixes, en els darrers temps, s'han introduït importants canvis en la gestió per tal d'evitar els perjudicis que aquestes poden causar en determinats casos com el que ha motivat la present queixa.*

*Concretament, en les baixes en les que cal notificar a la persona, s'ha millorat el procés en relació als intents de notificació on un cop realitzada la segona visita sense localitzar a l'interessat o cap persona a la que se li pugui entregar, es procedeix a deixar un avís a la bústia en el que se li indica que s'ha de presenciar a l'Ajuntament a recollir una notificació que no se li ha pogut entregar. Per altre banda, respecte a les baixes per caducitat, prèviament a la comunicació per escrit, que de forma voluntària fa aquesta Corporació, es procedeix a enviar un missatge de text al mòbil que l'interessat va informar en el moment de l'alta, en el que se li comunica que ha de procedir a renovar la inscripció padronal ja que en cas contrari serà donat de baixa per caducitat.*

*Respecte a les baixes per inclusió indeguda, com el cas que ha motivat la queixa, cal considerar que no sempre són les persones que es donen de baixa les que en resulten més perjudicades, sinó que cal tenir en compte que els ciutadans que adquireixen un habitatge o el lloguen es poden trobar persones empadronades que no comuniquen el canvi de*

*residència i que per tal de donar-les de baixa cal esperar la tramitació del procés establert, el qual és llarg i els pot implicar perjudicis. En el mateix sentit, es va proposar a la secció provincial del Consell d'Empadronament la possibilitat que no es pogués iniciar un expedient de baixa a una persona fins que no portés un mínim de sis mesos inscrita en el domicili, aprovant-se en la sessió de 14 de desembre de 2006.*

*D'acord al seu suggeriment, tal i com se li va comunicar de paraula des del Departament d'Estadística i per la regidora delegada d'Organització administrativa, els intents presencials de comprovació, no són possibles i menys en el cas dels estrangers els quals es caracteritzen per una gran mobilitat. En la majoria de casos al fer les notificacions als interessats, comprovem que s'han traslladat en un altre domicili o bé a l'estranger, sense comunicar-ho a l'Ajuntament, fet que provoca la distorsió de la realitat i un greuge pels titulars de l'habitatge.*

*Un cop indicades les aportacions que considerem oportunes en relació al que ens ha exposat, quedem a la seva disposició per tal de valorar els mitjans que ens pugui aportar per a millorar la gestió del Padró.”*

---

## **Contractació 1 expedient**

### **2010/DCG/141-O**

#### **DECISIÓ D'OFICI**

En diverses ocasions hem constatat des de la nostra oficina, tant per referències d'entitats i ciutadania afectada, com per comunicacions d'altres síndics i defensors de la ciutadania, que a vegades sol donar-se la circumstància de que empreses adjudicatàries d'obres o serveis licitats per l'Ajuntament, solen subcontractar part de les dites concessions a tercers, siguin societats o empresaris individuals.

L'Ajuntament compleix els seus compromisos, i d'acord amb el plec de condicions, un cop finalitzada l'obra o servei contractat, o en els terminis estipulats, abona l'import a l'empresa adjudicatària. El problema sorgeix de vegades quan aquesta empresa adjudicatària deixa de pagar a les empreses subcontractades per la mateixa, sense que aquestes tinguin acció directa contra el beneficiari de la seva prestació que és l'Ajuntament.

La licitació d'obres o serveis dels Ajuntaments ve regulada de forma específica en la Llei 30/2007 de 30 d'octubre, el Reglament, RD 817/2009, la Llei 3/2004 de 29 de desembre, modificada per la Llei 15/2010, així com pel Plec de Clàusules Generals i Particulars, que cada Ajuntament estipula, i que són reglamentàriament publicats, d'acord amb el principi de transparència i objectivitat.

La pròpia Llei 30/2007, en el seu article 210, preveu la subcontractació i estipula les condicions i garanties que la mateixa ha de reunir, si bé finalment és el contractista principal qui ha d'assumir en front de l'Ajuntament, o Administració corresponent, la total responsabilitat de l'execució del contracte licitat.

En casos concrets, que aquest Defensor ha pogut constatar i contrastar degudament, s'han produït les següents circumstàncies:

L'obra licitada s'ha realitzat i el contractista principal ha aportat les degudes certificacions. Aquest contractista amb coneixement de l'Ajuntament, havia subcontractat amb tercers la realització de part de l'obra. Aquest tercer ha aportat, a més de la feina, part dels materials i fins i tot ha abonat l'IVA de la factura que havia presentat al contractista principal. I resulta que aquest tercer no ha cobrat, sense que hi hagi excusa o causa que justifiqui tal situació, donat que l'Ajuntament si que ha pagat el constructor principal.

Fereix al sentit comú i és aliè a qualsevol sentit de justícia i equitat tancar els ulls a aquesta realitat i no fer res per solucionar el problema indicat. No es tracta de retorcir la llei o forçar una interpretació rocambolesca de la mateixa, cal només atendre la finalitat última de qualsevol institució pública i de les normes que regulen la seva actuació: evitar arbitriarietats, impossibilitar el frau, impedir que les simples formalitats s'imposin a la realitat i col·laborar a que les relacions entre l'Administració i les diverses entitats i ciutadania que amb ella es relacionen s'assentin sobre la justícia i el respecte a la legalitat.

Vista i analitzada aquesta realitat, i considerant que l'Ajuntament pot millorar la pròpia llei, especialment per mitjà de les condicions que en cada moment pot fixar i estipular en el Plec de Condicions Particulars de cada contractació, i considerant que és precís que des de l'Administració Pública s'incentivi la responsabilitat social i econòmica de les empreses que amb ella s'hi relacionen, faig la següent

#### RECOMANACIÓ D'OFICI:

Que un cop licitada una obra o servei, i adjudicat el mateix a un contractista principal, en el cas que l'Ajuntament tingui coneixement fefaent de que part d'aquest servei o obra ha estat subcontractat, no es liquidi la totalitat del cost estipulat, ni es retorni l'aval reglamentari, fins que l'empresa principal acrediti haver abonat l'import corresponent a l'empresa o empreses subcontractades pels treballs realitzats. I per garantir tal dret d'uns tercers es pot fer constar tal condició en el plec de condicions particulars, donat que no perjudica a l'empresari principal i facilita el cobrament dels subcontractats, evitant dilacions injustificades o plets judicials innecessaris.

#### Resposta Ajuntament:

*"En resposta a la recomanació d'ofici en relació a adjudicacions i subcontractacions d'obres, des de Secretaria ens informen del compromís per incloure en els plecs de condicions particulars les seves aportacions en els següents termes:*

*Les actuacions que s'han portat a terme després de la reunió mantinguda el mes de setembre amb el defensor i la secretària de l'Ajuntament, són les següents:*

*1r. Afegir un apartat en la clàusula 22ena dels plecs que sota l'anunciat de "supòsits de subcontractació, suspensió i cessió", i després d'assenyalar els requisits a que estarà subjecte la contractació es disposa que:*

*"el pagament a subcontractistes i subministradors s'ajustarà al que disposa l'article 211 de la LCSP"*

*En aquest article es regulen els terminis de pagament al subcontractista que en cap supòsit poden ser més desfavorables que els que te, el contractista principal amb l'Administració.*

*2n. En la clàusula XII "proposicions i documentació a acompanyar" es disposa que en el sobre número 1 s'hi farà constar:*

*10) Declaració relativa a la part del contracte que el licitador tingui previst subcontractar.*

*Els licitadors hauran d'indicar la part del contracte que tingui previst subcontractar, assenyalant el seu import i el nom o el perfil empresarial, definit per referència a les condicions de solvència professional o tècnica dels subcontractistes els quals hagi d'encomanar la seva realització (art. 210.2 de la LCSP).*

*Per altre part i pel que fa referència a la retenció per part de l'ajuntament de la fiança dipositada pel contractista principal per tal de garantir el pagament al subcontractista o ser el propi ajuntament el qui liquidi la part de l'obra subcontractada no es possible en tant que no es troba dins de les responsabilitats a què es troben afectes les garanties.*

*L'article 88 de la LCSP enumera els diferents conceptes a que respon la garantia i en cap d'elles es recull la d'abonar l'import de les obres realitzades pel subcontractista.*

*Tampoc l'Ajuntament pot retenir la liquidació final de les obres, en tant que per una banda l'article 200 que regula "el pagament del preu" en el seu apartat setè estableix els supòsits en que es pot procedir a l'embargament dels pagaments a compte, i no preveu la falta de pagament al subcontractista i per altra regula de manera molt taxativa les formes i terminis de pagament per part de l'Ajuntament.*

*Terminis que s'han modificat, fent-se més reduïts i ampliant les repercussions que l'incompliment pot portar a l'ajuntament, mitjançant la llei 15/2010 de 5 de juliol llei de morositat.*

*Conseqüentment el dret a l'abonament de la prestació al contractista no es pot condicionar." Per tant, s'accepta la seva recomanació en el que fa referència al canvi de normativa dels Plecs de condicions particulars."*

---

## **Recursos Humans**

### **1 expedient**

**2010/DCG/187-O**

## **DECISIÓ D'OFICI**

Entre les activitats i actuacions que generen més problemes i malentesos en les administracions públiques, cal indicar que tot el relatiu a concursos públics i adjudicacions de places figuren entre els primers llocs, donant peu a notícies als mitjans, no sempre exemplars per a la ciutadania.

Són moltes les persones que, sense base fàctica objectiva, i partint dels estereotips informals subjacents en relació a la funció pública, desconfien sistemàticament de la imparcialitat de les administracions quan atorguen una determinada plaça, o adjudiquen un servei. I sovint es generalitza, partint de fets puntuals, com si totes les convocatòries públiques es fessin a mida dels concursants prèviament seleccionats. I certament que la premsa brinda titulars i magnifica algunes situacions pintoresques, que posen ombres sobre multiplicitat d'actuacions administratives, sense causa ni motiu real.

Penso que aquesta circumstància ha de ser un incentiu perquè les nostres administracions públiques, des del respecte a la legalitat i l'aplicació curosa dels principis de igualtat, mèrit i capacitat, actuïn tant en la forma com en el fons amb la màxima transparència i imparcialitat.

És per aquest motiu i davant la queixa presentada per una ciutadana que argumentava certa manca de transparència, si més no aparent, en el curs d'unes proves de selecció, al haver-se dirigit un membre del tribunal a un concursant pel seu nom de pila, quan la identificació sempre és per el número de DNI, que formulo d'ofici la següent

#### RECOMANACIÓ:

Que en els processos de selecció de personal que porti a terme l'Ajuntament sigui el màxim curós i escrupolós no solament pel que fa a la legalitat i transparència, sinó també mantenint durant el desenvolupament de les proves una actitud d'objectivitat i igualtat de tracte en la relació amb els i les aspirants, evitant les mostres, indicis, fets, paraules o actuacions de membres del tribunal, que podessin ser interpretades o percebudes amb desconfiança, o com a indicis de favoritisme per part dels candidats.

#### **RESOLUCIÓ RECOMANACIÓ ACCEPTADA**

Resposta Ajuntament:

*"En resposta a la recomanació en relació al procés de selecció de personal, em plau comunicar-vos que a proposta de la tinenta d'alcalde d'Administració i Règim Interior s'enviarà a tots els caps d'Àrea de l'Ajuntament, la següent instrucció:*

*A la vista de la recomanació emesa pel Defensor de la Ciutadania en relació a les incidències que es produeixen durant els processos de selecció de personal per treballar a l'Ajuntament, cal que des de la direcció de les diferents àrees es recordi, a totes les persones que formen part de tribunals de selecció, que durant el desenvolupament de les proves cal mantenir una actitud d'objectivitat i igualtat de tracte en la relació amb els i les aspirants, evitant mostres, indicis, fets, paraules o actuacions de membres del tribunal que puguin ser interpretades o percebudes com indicis de favoritisme cap a alguna persona en concret.*

*Aquestes situacions són susceptibles d'ocasionar-se quan membres del tribunal coneixen a nivell personal a aspirants en el procés, i per això, manifesten expressions de salutació o cordialitat personalitzades, que tot i no influir en la seva actuació imparcial i objectiva com integrants a la resta de persones presents en el procés, que en ocasions és la causa que motiva reclamacions en relació a la transparència i legalitat del procés de selecció. S'accepta per tant, la vostra recomanació."*

### **4.3. HISENDA** **1 expedient**

#### **Recaptació** **1 expedient**

**2010/DCG/94-O**

#### **DECISIÓ D'OFICI**

En data de maig de 2010, els veïns del passatge R. G. C. 15,17 i 19 de la nostra ciutat formulen queixa sobre el tema de la imposició del pagament de l'IBI relatiu a un període que va des de 1993 al 2000.

S'argumenta per part dels ciutadans afectats que amb posterioritat a les referides dates s'han produït diverses transaccions jurídiques, com la transmissió de la finca a un constructor/promotor, la declaració d'obra nova, la divisió de la finca i posterior compravenda, actes gravats amb els impostos corresponents que es varen liquidar oportunament. I que malgrat això, mai des de l'Ajuntament, se'ls havia advertit o notificat de l'existència d'impagament dels impostos devengats des de 1993.

Queda constància que els afectats han mantingut reunió amb la senyora alcaldessa i altres tècnics i responsables de l'expedient en qüestió, i en aquesta entrevista va ser objecte d'explicació el procés d'afecció de l'IBI.

Examinat l'expedient i estudiat el corresponent informe respecte a tot el procés seguit per Gestió Tributària i Recaptació, constatem que formalment el requeriment efectuat de pagament dels Impostos de Bens Immobles relatius als períodes abans esmentats, i procediment d'afecció sobre la finca o finques als actuals propietaris, s'ajusta a la legislació vigent (Llei reguladora de les hisendes locals i Llei general tributària).

Cal dir que en el moment en que els ciutadans afectats varen adquirir els seus habitatges no estava en vigor l'obligació legal dels notaris d'informar del deute pendent en concepte d'impost sobre bens immobles. I només el titular podia demanar certificació del deute pendent, possibilitat que no es va exercir pels ciutadans ara afectats. El problema també es va complicar per raó de dades errònies respecte a la finca subjecta a l'impost i els tràmits realitzats en front de la societat Escalam SL, que ha resultat insolvent, i que va provocar que les notificacions es fessin per edictes.

Per aquest motiu, amb la pretensió d'evitar que es produeixin fets com aquests i en defensa de la protecció dels drets dels ciutadans en front els perjudicis que resulten del seguiment poc diligent dels tràmits legals, formulem d'ofici la següent

#### **RECOMANACIÓ:**

En expedients administratius de constrenyiment dels que dimanen responsabilitats per deutes tributaris, tot i considerar que formalment i legalment la decisió de l'Ajuntament sigui correcta, pensem que, és precís extremar la diligència i actuar amb la màxima eficàcia per evitar dilacions injustificades o errors, que en definitiva perjudiquen als ciutadans complidors

i afavoreix gent sense escrúpols o entitats instrumentals que incompleixen les seves obligacions legals i tributàries, en perjudici del propi Ajuntament i dels ciutadans afectats.

I en tot cas, als perjudicats per aquests llarguíssims procediments se'ls faciliti el màxim el compliment d'aquestes obligacions tributàries adquirides per derivació de deutes, tant pel que fa al període d'abonament com per la condonació de recàrrecs i interessos.

Pensem que això és una facultat de l'Ajuntament i una exigència de l'equitat.

## **RESOLUCIÓ RECOMANACIÓ ACCEPTADA**

Resposta Ajuntament:

*"En resposta a la vostra recomanació relativa al servei municipal de Recaptació em plau informar-vos que, aquest servei, té entre les seves prioritats, extremar la seva diligència en la tramitació dels expedients executius ja que incideixen en el patrimoni dels particulars per la via de l'embargament. Un dels seus objectius és el d'assolir la màxima eficàcia en la realització dels deutes i en els tràmits necessaris per aconseguir-ho.*

*Tanmateix, en els procediments de constrenyiment i quan el primer requeriment no és atès, sol succeir que es produeix una tramitació força llarga ja que consten de diferents fases successives que es duen a terme en base a la informació obtinguda sobre els béns del deutor. Informació que, en molts casos, és lenta i difícil d'obtenir i l'administració local, no té la informació –ni la facilitat per obtenir-la- com tenen l'Agència Tributària, la Seguretat Social o els Jutjats.*

*En particular, un expedient d'afecció de bé immoble és llarg per naturalesa ja que requereix la declaració d'insolvència del deutor principal, a la qual només es pot arribar després d'haver esgotat totes les fases d'embargament sense haver aconseguit realitzar el deute.*

*En aquest cas concret dels veïns del passatge R. G. C., que formulen la queixa sobre la imposició del pagament de l'Impost de Béns Immobles, cal afegir-hi les circumstàncies especials de la situació registral del bé immoble afectat, que han comportat que la tramitació s'hagi dilatat encara més en el temps, però que per la seva singularitat no poden ser extrapolades per valorar l'actuació general del servei municipal de recaptació.*

*Cal per tant, afirmar que des del Servei de Recaptació es compleix i es fa complir la llei i s'actua sota el principi d'igualtat de tots els ciutadans.*

*En quant a la darrera recomanació, des d'abans de la seva emissió, s'han mantingut reunions amb els afectats i se'ls ha atès al servei de recaptació facilitant-los el pagament fraccionar dels deutes sense càrrec d'interessos.*

*Entenem doncs, que acceptem la vostra recomanació."*



#### **4.4. URBANISME**

##### **2 expedients**

##### **Aigües de Girona, Salt i Sarrià de Ter**

##### **1 expedient**

**2010/DCG/89-O**

#### **DECISIÓ D'OFICI**

En data 20 de maig de 2010, la ciutadana de Girona, AHH formula queixa davant del Defensor sobre l'actuació del Servei d'aigües, concretant la seva disconformitat en dos aspectes: que sense previ avís se li ha tallat el subministrament de l'aigua i que per recuperar-ho ha hagut d'abonar, de cop, el suposat deute d'un any. I al mateix temps manifesta que el tracte rebut per part del personal de l'Oficina de les aigües no va ser correcte ni respectuós.

Estudiada la problemàtica exposada i havent-nos entrevistat amb un dels responsables de la Companyia de les aigües, per tal d'esclarir les circumstàncies que han motivat la queixa de la senyora AHH, s'acorda oferir a la usuària el retorn de la major part dels diners abonats per tal de que pugui pagar a terminis, i amb la col·laboració dels responsables de la Companyia de les aigües es dona per acabat aquest incident.

Malgrat tot i atès el contingut de l'article 65 del Reglament del servei municipal d'abastament i distribució d'aigua potable del sistema de Girona, Salt i Sarrià de Ter que a continuació es transcriu:

*"El prestador del Servei podrà suspendre el subministrament d'aigua als seus usuaris per ordre expressa de l'organisme competent de l'Administració pública o prèvia notificació a aquest, en els casos establerts en l'esmentat article 11 i pels procediments següents:*

*En els casos establerts a l'article que s'esmenta, el prestador del Servei haurà de donar compte del seu propòsit d'interrompre el subministrament a l'usuari, per correu certificat o d'una altra manera de la qual en resti constància en un termini de 12 dies hàbils a partir de la data de recepció de la notificació, i a l'organisme competent de l'Administració Pública, per tal que, prèvia comprovació dels fets, es dicti la resolució procedent, considerant-se però que el prestador del Servei queda autoritzat per a la suspensió del subministrament si no rep ordre contrària del referit organisme, dins del termini dels 30 dies hàbils següents a la data de la comunicació que se li dirigeixi.*

*En la sol·licitud de suspensió de subministrament formulada als ajuntaments titulars del Servei, el prestador del Servei haurà d'acompanyar com a mínim la següent documentació justificativa:*

- *Nom i adreça de l'usuari*
- *Acreditació de la notificació realitzada a l'usuari*
- *Detall de la raó que origina el tall de subministrament*
- *Data a partir de la qual es proposa la suspensió del subministrament.*"

...

Aquest Defensor, a la vista del tema exposat i donada la transcendència que les decisions i actuacions d'una empresa com la Companyia d'aigües, que presta un servei de recepció obligatòria i abasteix la població d'un bé de primera necessitat, té a be formular d'ofici la següent

## RECOMANACIÓ:

Considerant que el subministrament de l'aigua ha esdevingut una obligació de les administracions públiques i un dret essencial per a la ciutadania, és del tot imprescindible vetllar perquè la restricció, la suspensió o l'anul·lació del tal subministrament, per part de la companyia corresponent, no es realitzi amb una política de fets consumats i sense prèvia notificació acreditada fefaentment a l'usuari, i en tot cas, si s'ha de portar a terme, es faci seguint el procediment de forma estricte i respectant el sistema de garanties que la pròpia reglamentació estableix.

## RESOLUCIÓ RECOMANACIÓ ACCEPTADA

Resposta Ajuntament:

*"En resposta a la vostra recomanació sobre la queixa presentada per una ciutadana de Girona sobre l'actuació del Servei d'Aigües i el fet de vetllar perquè la restricció, suspensió o anul·lació segueixi el procediment normatiu establert de forma estricte, us informo que:*

*Actualment, quan una factura esdevé impagada, al cap de 30 dies de la seva emissió la companyia d'Aigües envia a l'abonat un primer avís d'impagament, i a l'ajuntament rebem la relació dels usuaris amb falta de pagament de les cartes que s'han enviat amb còpia de cada avís de suspensió. Posteriorment, i una vegada passats un mínim de dotze dies, es realitza un segon avís que s'envia per carta certificada per reclamar la factura impagada amb un termini de vint dies per a liquidar el deute pendent.*

*Cal dir que el sistema de notificació està funcionant de manera eficient en relació al procediment detallat en el reglament i que la queixa presentada ve motivada més pel tracte rebut en aquell moment per l'usuària, tot i que posteriorment és va aclarir la situació i es va arribar a un acord satisfactori segons m'informen els responsables de la concessionària.*

*Considero per tant, que podem donar per acceptada la vostra recomanació."*

---

## **Actuació urbanística 1 expedient**

**2010/DCG/135-O**

## **DECISIÓ D'OFICI**

En relació a l'actuació dels funcionaris i treballadors de l'administració pública, i en concret de l'administració municipal, respecte a l'atenció i servei que presten a la ciutadania, és precís remarcar que la diligència i el bon tracte ha de presidir aquestes relacions, com ja sol ser habitual.

No obstant, en alguna ocasió s'ha donat la circumstància que l'accés a expedients administratius per part de ciutadans o ciutadanes, sota la responsabilitat de determinat

empleat o funcionària, no s'ha facilitat, i fins i tot s'ha denegat donar còpia de l'escrit iniciador o de qualsevol altre presentat i registrat a l'Ajuntament pel mateix ciutadà tot al·legant com a excusa que la responsable de tal expedient administratiu no hi era o estava de permís. I que fins que la persona a qui se li té confiat l'expedient en qüestió no es reintegri al seu lloc de treball no se'l podrà atendre.

Els principis que han d'inspirar tota decisió o tramitació administrativa són els de màxima transparència, objectivitat, igualtat i eficàcia, des del respecte a la legalitat i dispensant un tracte amable i eficient a la ciutadania.

Per això, tot i entendre des de la nostra Oficina que la norma i el tracte dispensat a la ciutadania per part dels empleats i funcionaris respecta i aplica els principis abans esmentats, de manera habitual i generalitzada,

Fem d'ofici la següent RECOMANACIÓ:

Que des de les diferents àrees i responsables tècnics i polítics de l'administració municipal es donin instruccions precises per evitar fets com el que dona peu a aquesta recomanació. Pensem que no té justificació objectiva possible impedir l'accés de la ciutadania a un expedient, del que és part interessada, ni tampoc denegar-li còpia de part del mateix per raons d'absència del funcionari corresponent. La necessària coordinació i complementació dels diferents treballadors d'un servei de l'Ajuntament han d'evitar que l'absència d'un dels empleats, pel motiu que sigui, privi a qualsevol ciutadà del dret d'accés al seu expedient.

## **RESOLUCIÓ RECOMANACIÓ PENDENT**

## **4.5. MEDI AMBIENT I SOSTENIBILITAT**

### **1 EXPEDIENT**

#### **Neteja viària**

##### **1 expedient**

**2010/DCG/49-O**

#### **DECISIÓ D'OFICI**

Diversos ciutadans de l'entorn de la plaça Empúries de la nostra ciutat, s'han adreçat a l'Oficina del Defensor demanant la nostra intervenció sobre temes de neteja i control de comportaments incívics.

Cal remarcar que els veïns esmentats s'han dirigit en diverses ocasions a l'Ajuntament, i des de fa molt temps, sense que les actuacions municipals, segons manifesten, hagin estat satisfactòries. Quan l'origen de les queixes radica essencialment en comportaments incívics d'alguns/algunes ciutadanes és difícil donar amb la solució permanent, però el dret de la ciutadania a tenir nets els seus carrers i places és un element a considerar i fomentar des de l'Administració.

Considerant que els mitjans de que disposa l'Ajuntament, tant materials com humans, son limitats i s'han d'administrar equitativament per respondre a la gran demanda de serveis i actuacions que una ciutat com la nostra implica

Partint de que la neteja i la promoció del civisme son objectius irrenunciables i fonamentals per a la bona convivència i relacions a la ciutat, i en referència al tema concret de la Plaça Empúries, hem cregut adient fer la següent

#### **RECOMANACIÓ D'OFICI**

Que sense esperar a les queixes dels veïns, es porti a terme un control més acurat i periòdic de la neteja de la Plaça Empúries, i per fomentar el civisme i evitar actes incívics com els denunciats pels residents del barri esmentat, s'incrementi, al menys per un temps, la vigilància policial, sigui per mitjà de la policia de barri o destinant un agent cívic, durant una temporada, que facin visible la presència i control de l'Ajuntament.

#### **RESOLUCIÓ**

##### **RECOMANACIÓ REBUTJADA**

Resposta Ajuntament:

*"En resposta a la recomanació en relació a les queixes rebudes per diferents veïns de la plaça Empúries sobre neteja i control de comportaments incívics, he de comunicar-vos que el servei de neteja d'aquesta plaça es fa amb una màquina escombradora.*

*En quant a les queixes relatives a les tasques i males olors provocades per certs comportaments incívics, es realitza periòdicament una neteja amb mànega d'aigua i s'hi aboca líquid desinfectant per neutralitzar la mala olor."*

## **4.6. CULTURA I EDUCACIÓ**

### **1 expedient**

#### **Activitats i programació musical**

##### **1 expedient**

**2010/DCG/107-O**

### **DECISIÓ D'OFICI**

En alguna ocasió aquest defensor ha rebut queixes en relació amb espectacles organitzats a la via pública i autoritzats per l'Ajuntament. Principalment aquests veïns s'han queixat perquè quan han requerit la presència de la Policia Municipal, per molèsties diverses, se'ls ha respost que no podien fer res al respecte o que no tenien les instruccions clares.

Demanant la corresponent informació hem constatat que els diferents actes, esdeveniments o espectacles musicals que s'organitzen o que es proposen organitzar a Girona tenen diferents iniciatives i en conseqüència s'autoritzen des de diverses àrees i per diferents sistemes.

- Les festes de barri, que són iniciativa de les AAVV s'autoritzen des de l'Àrea de Dinamització del Territori, mitjançant Decret d'Alcaldia.
- Qualsevol acte a la via pública organitzat per associacions sense ànim de lucre, culturals, humanitàries o també d'iniciativa popular o veïnal, i també de particulars, titulars d'algun establiment de restauració, s'autoritzen des de l'Àrea de Participació Ciutadana, també mitjançant Decret d'Alcaldia.
- Des de Cultura també autoritzen actuacions d'iniciativa cultural (música o teatre) mitjançant convenis signats.
- Per últim, en ocasions algun establiment privat, també demana poder fer alguna actuació a la via pública, o terrassa del seu establiment. En aquest cas, és l'Àrea de Mobilitat, Coordinació Territorial i Seguretat, mitjançant un permís d'ocupació de la via pública, qui determinarà si es dona o no l'autorització.

A banda d'aquestes autoritzacions ocasionals també hem de tenir en compte l'activitat nocturna de la temporada d'estiu a les Carpes de la Devesa i altres indrets exteriors de la ciutat, plaça dels Jurats, Jardins dels Alemanys, Jardins Fora Muralla o la plaça Constitució, o les Fires de Sant Narcís, amb les actuacions pertinents, gestionades per Cultura i l'Àrea de Dinamització del Territori.

També l'Àrea de Medi Natural manté el control de les activitats que es facin a tot el recinte de la Devesa.

Així doncs, depenent de les diferents iniciatives i finalitats, els actes a la via i altres espais públics s'autoritzen des de diferents àrees i mitjançant diversos instruments.

Tant mateix hem constatat que aquestes autoritzacions tenen unes condicions pel seu atorgament que fan referència a diversos aspectes, neteja, cessió de mobiliari urbà,

connexions elèctriques, política lingüística i limitació d'espais de la publicitat que se'n pugui fer, etc.

Pel que fa a la Policia Municipal i emissions sonores l'autorització resta condicionada a obligacions com:

*"En tot moment s'haurà d'atendre les indicacions que pugui fer la Policia Municipal", i també:*

*"Donada la proximitat de veïns, es recomana que la producció de sorolls es mantingui dintre dels límits de tolerància mútua".*

En d'altres ocasions només s'anuncia l'horari convingut d'inici i acabament de l'acte o esdeveniment.

En base a aquestes i altres condicions similars, des de l'Oficina del defensor creiem que cal unificar criteris i establir unes pautes en el moment d'autoritzar o controlar, qualsevol activitat lúdica, lucrativa o no, pública o privada, cultural, musical o teatral, que faci ús de l'espai públic o privat, però que pugui causar molèsties als veïns, a fi que les instruccions de la Policia Municipal siguin concretes i clares i es facilitin els instruments necessaris perquè, si els veïns es queixen, amb justificació, sigui per emissió exagerada de soroll, volum elevat de la música, hora d'acabament o tant sols aldarulls i molèsties que aquests actes puguin provocar, els agents puguin obligar als organitzadors i assistents a reconduir conductes per tal d'evitar molèsties i fer, d'aquesta manera, compatible el dret a la celebració i el dret al descans, dins dels límits del respecte mutu.

És per tot això, i per evitar situacions d'indefensió, davant l'organització i autorització d'esdeveniments o actes a la via pública, i per tal que la Policia Municipal disposi dels mitjans suficients i clarificadors, formulo la següent

#### RECOMANACIÓ D'OFICI

- Evitar en la mesura del possible autoritzar actes que puguin significar molèsties pels veïns, durant la setmana laboral.
- En l'autorització, permís o Decret deixar molt clar els límits del volum de les emissions acústiques.
- Concretar sempre i remarcar en l'autorització l'horari d'inici i acabament de l'acte.
- Demanar a la Policia Municipal que, davant la queixa d'un ciutadà, fent ús de les seves facultats i sempre valorant la situació, si cal, sigui contundent i estricte en el compliment de les diferents condicions contingudes en l'autorització.

En definitiva es tracte que des de les diferents àrees que intervenen en les concessions, permisos i autoritzacions de totes les diferents activitats, actes i esdeveniments que s'organitzin en els espais públics de la nostra ciutat, s'unifiquin i es coordinin criteris i que la Policia Municipal disposi dels instruments necessaris a fi que, si són requerits a intervenir, poder fer complir estrictament les condicions de l'autorització.

#### **RESOLUCIÓ RECOMANACIÓ ACCEPTADA**

Resposta Ajuntament:

*"En resposta a la recomanació referent a esdeveniments i actes a la via pública, em plau informar-vos que, com ja sabeu, la ciutat de Girona ha vist augmentar al llarg dels darrers anys la seva activitat social, cultural i associativa amb un creixement important d'activitats, festes i actes lúdics a la via pública. Són diverses les àrees i els serveis que gestionen, organitzen i autoritzen tot tipus d'esdeveniments i haig de manifestar-vos la predisposició i acceptació que fan tant l'àrea de Cultura i Educació com l'àrea de Desenvolupament Local i Promoció de la Ciutat.*

*Concretament, des de la regidoria delegada d'Activitats i Dinamització del Territori s'autoritzen diverses activitats importants com les Fires de Sant Narcís, els concerts de la Copa, les festes de barri i fires comercials.*

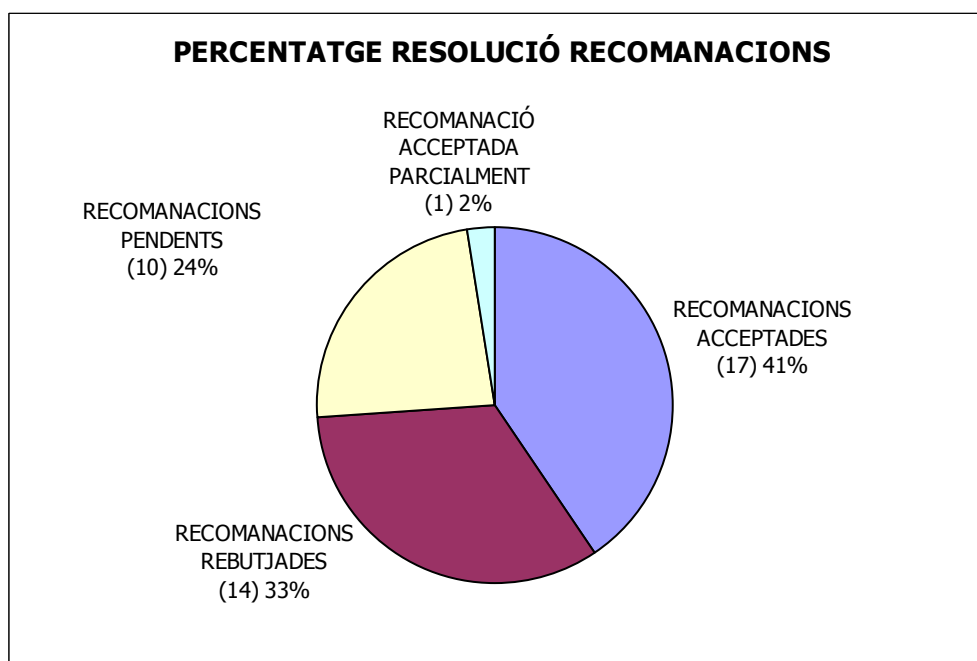
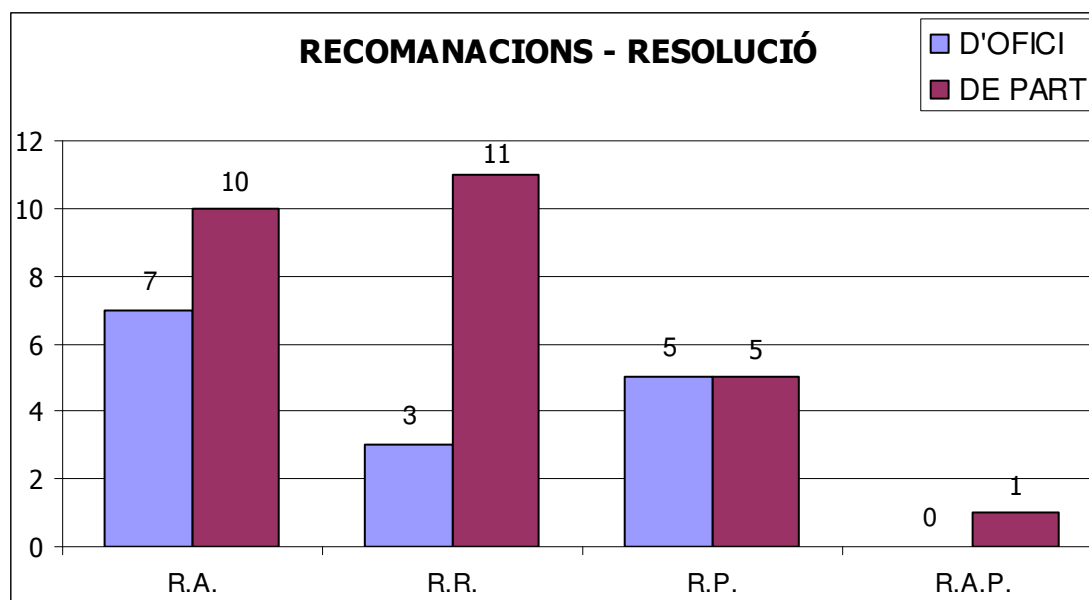
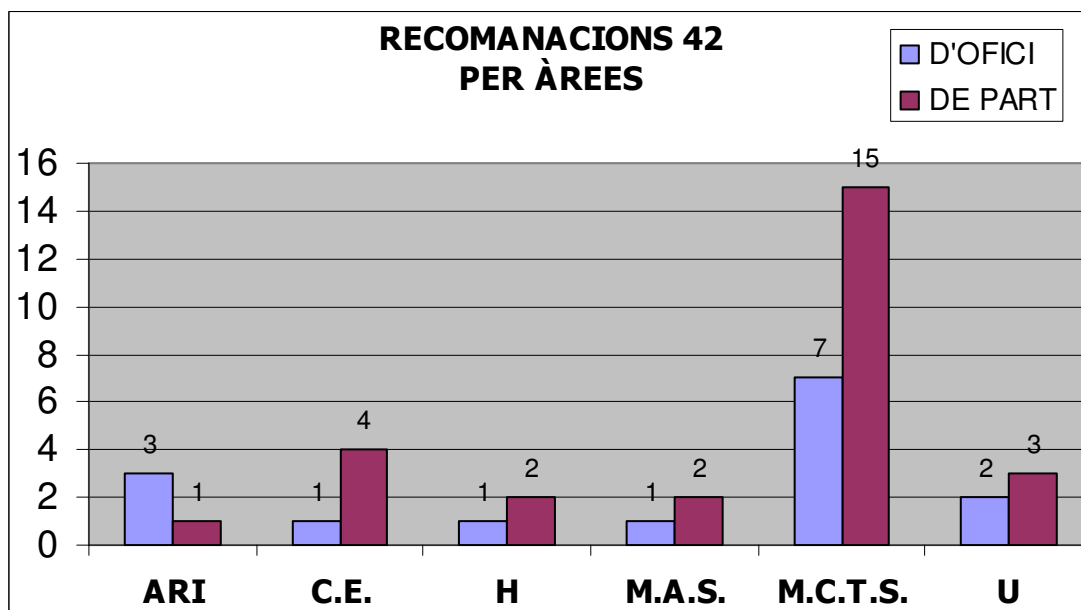
*Bàsicament, les barraques de la Copa i les Fires de Sant Narcís, que es porten a terme en les dates que acorda l'equip de Govern. Les festes majors de barris, que es celebren els dies que demanen les associacions pertinents i s'adeqüen als calendaris festius corresponents. I les Fires de carrer, en què (no hi ha dates prefixades però) els horaris establerts es sotmeten, com la resta del comerç, a la llei 8/2004, de 23 de desembre, d'horaris comercials. Però us expliquem amb informe adjunt, els procediments, requisits i obligacions que s'imposen en les autoritzacions d'aquestes activitats i que són d'obligat compliment, que realitzem a través dels Decrets corresponents.*

*Des de l'àrea de Cultura, també subscriuen les recomanacions que proposeu com a Defensor de la ciutadania i procediran a aplicar-les, en els diferents actes i esdeveniments que programin i autoritzin en els espais públics de la ciutat.*

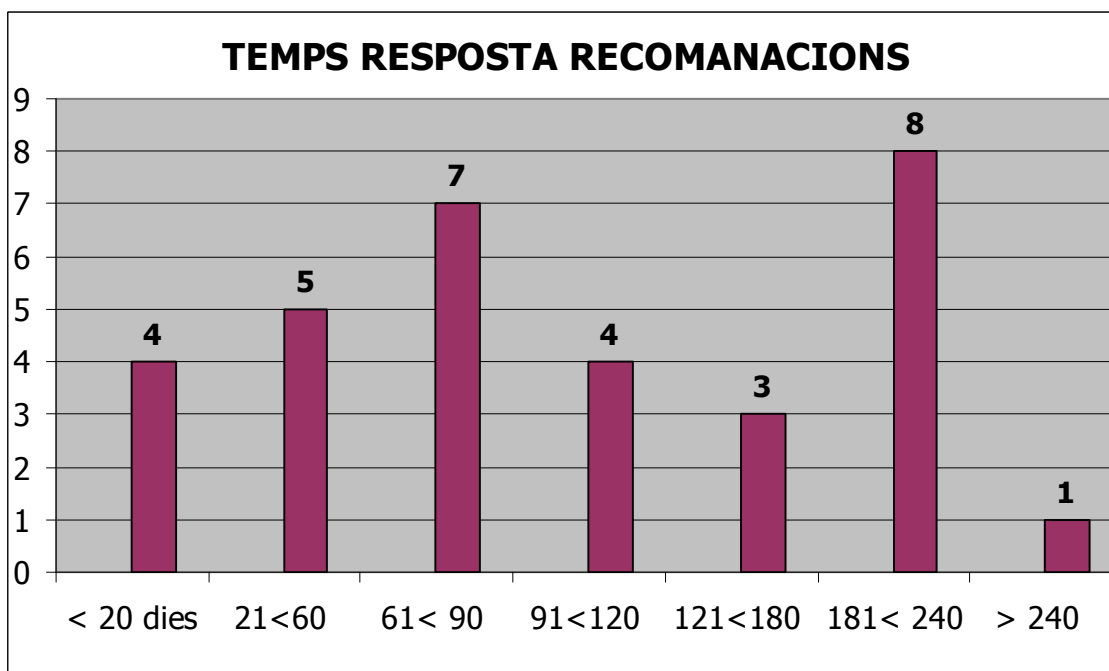
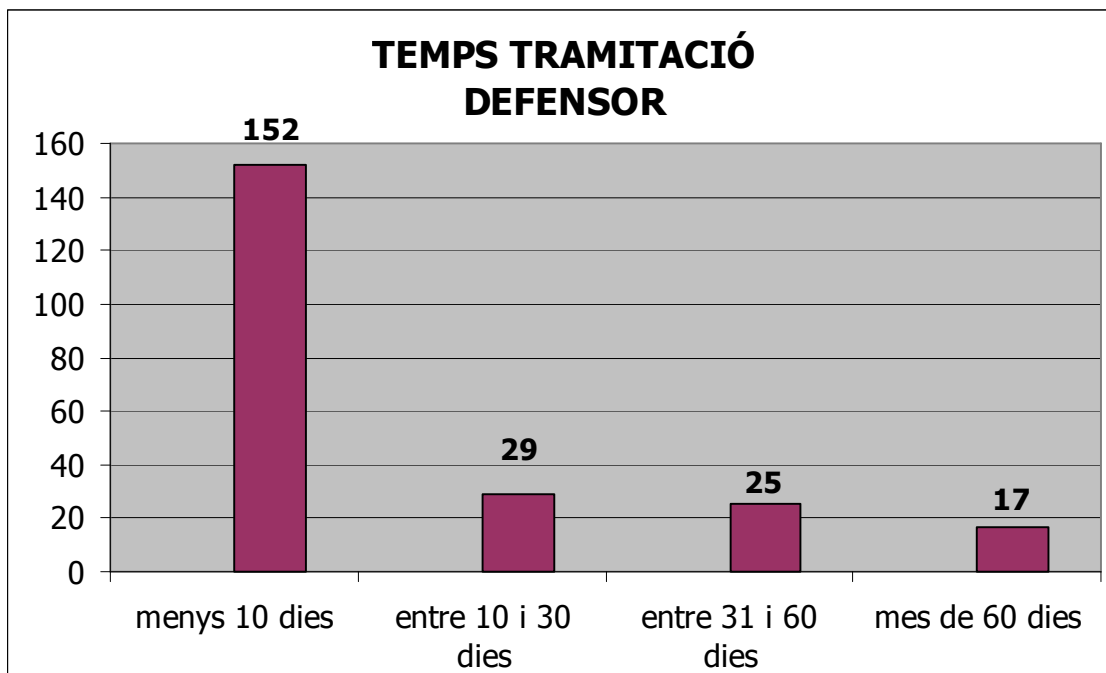
*Donem doncs, per acceptada la vostra recomanació d'ofici."*

## ***5. GRÀFICS COMPARATIVA RECOMANACIONS***





## ***6. TEMPORITZACIÓ DE LES ACTUACIONS DEL DEFENSOR I DE LES RESPOSTES DE L'AJUNTAMENT***



I pel que fa a les recomanacions formulades pel Defensor l'any 2009 i que s'han contestat l'any 2010

<i>DATA RECOMANACIONS PENDENTS 2009</i>	18/05/2009	04/06/2009	19/05/2009	22/10/2009
<i>DATA RESPOSTA 2010</i>	05/10/2010	29/12/2010	31/12/2010	18/02/2010

### **Comentaris i reflexió**

He volgut reflectir en la Memòria el temps emprat en obrir, gestionar i resoldre les queixes. Hauríem de reflexionar pel que fa a la tardança en respondre l'Ajuntament les recomanacions del defensor.

És molt de temps si pensem que la valoració del ciutadà pel que fa a la credibilitat d'aquesta Institució té molt que veure amb el seu resultat i el temps que tardi en obtenir-lo.

En 8 recomanacions l'Ajuntament ha tardat entre 6 i 8 mesos a respondre al defensor. I si tenim en compte les decisions que queden pendents d'un any per l'altre observem que el temps és exageradament excessiu. En ocasions hem hagut de traslladar respostes a la ciutadania passat més d'un any de la data en la que, des de la nostra oficina, varem fer arribar la recomanació tant a la persona que va presentar la queixa com a l'Ajuntament.

Amb aquesta excessiva tardança, ciutadania i defensor perdem credibilitat i confiança. Tots nosaltres hem de fer un esforç per millorar i servir generosament la ciutadania. Entre tots, col·laborant lleialment i actuant amb responsabilitat i eficiència, penso que podem facilitar més la vida als nostres conciutadans, impulsar la seva participació, incrementar la seva corresponsabilitat, implementar els drets humans de l'òptica imprescindible de la fraternitat i la solidaritat. Drets i deures són indestriables quan ens referim a la vida social. I el civisme integrador del que parlava l'any passat inclou tant drets com deures. Cal pedagogia, cal responsabilitat, cal solidaritat. La ciutat, que som les persones, millorarà si nosaltres i les institucions millorem.

Girona, marc de 2011

## ***7. TAULA D'EXPEDIENTS I RESOLUCIONS***

ÀREA	Nº EXPEDIENTS	SITUACIÓ EXPEDIENTS									
		NO ADMES	TRÀMIT	EXPEDIENTS RESOLTS							
				TRAMÉS ÀREA	TRAMENAT SINDIC DE GREUGES	QUEIXES ADMESES				MEDIACIÓ	COL·LABORACIÓ ÀREA
						QUEIXA RESESTIMADA	RECOMANACIONS/SUGGERIMENT ACCEPTADA	REBUTJADA	PENDENT		
<b>MOB.COORD.TERRIT.I SEGURETAT</b>	<b>90</b>										
Gestió de la via pública	39	13	4	2		5	1		3		11
Sancions en matèria de trànsit	28	8			1	4	1	8			6
Policia Municipal	18	4	1	2		6		1	1		3
Transport Municipal del Gironès	5	3		2							
<b>ADMINISTRACIÓ I RÈGIM INTERIOR</b>	<b>17</b>										
Responsabilitat patrimonial	7	4		1		1					1
Estadística	6	2				2					2
Personal i d'altres	4	1				2	1				
<b>HISENDA</b>	<b>12</b>										
Gestió d'Ingressos	7					5	1				1
Recaptació	5	1				1	1				2
<b>DESENV. LOCAL I PROMOCIÓ</b>	<b>8</b>			1	1	3					3
<b>URBANISME</b>	<b>27</b>										
Disciplina urbanística	5					3					2
Aigües de Girona, Salt i Sarrià de Ter	6		2			2		1			1
Actuació urbanística	11	2	1	2		1	1		1		3
Medi Natural i UMAT	5	2									3
<b>MEDI AMBIENT I SOSTENIBILITAT</b>	<b>40</b>										
Activitats Classificades i Manteniment	14	4	6			2	1				1
Tinença d'animals. Control de plagues.	3	2				1					
Contaminació Acústica i Serveis Funeraris	4					2					2
Neteja viària. Parcs i jardins	19	7				2		1			9
<b>CULTURA, EDUCACIÓ</b>	<b>13</b>										
Activitats i programació musical	5					1	4				
Educació,	5			1		1					3
Esports	1					1					
Cultura, Biblioteques, Museus	2		1	1							
<b>POLÍTIIQUES SOCIALS I COOPERACIÓ</b>	<b>14</b>										
Serveis socials, Habitatge	14	5			2	4				1	2
<b>RELACIONS CIUTADANES I JOVENTUT</b>	<b>2</b>										
DIAC, i d'altres	2	2									
<b>ACTUACIONS D'OFICI</b>	<b>15</b>						7	3	5		
<b>TOTAL EXPEDIENTS</b>	<b>238</b>	<b>60</b>	<b>15</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>43</b>	<b>18</b>	<b>14</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>55</b>
						<b>TOTAL RECOM/SUGGER 42</b>					
						<b>TOTAL QUEIXES ADMESES 147</b>					
						<b>TOTAL EXPEDIENTS RESOLTS 163</b>					

