PONT MAJOR

GERMANS SÀBAT

PEDRET

SANT PONÇ

MONTJUÏC

TAIALÀ

DOMENY

VALL DE SANT DANIEL

BARRI VELL

MERCADAL

TORRE GIRONELLA

CARME-VISTA ALEGRE

SANTA EUGÈNIA

FONT DE LA PÓLVORA

SANT NARCÍS

VILA-ROJA

CAN GIBERT DEL PLA

MONTILIVI

PALAU

L'AVELLANEDA

DEFENSOR DE LA CIUTADANIA DE GIRONA

memòria 2017

Ajuntament de Girona

Memòria de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania de Girona, corresponent a les actuacions de l'any 2017 dutes a terme per Ramon Llorente i Varela.

"A small act is worth a million thoughts"

Una petita acció val més que un milió de pensaments

(Anònim)

Girona, abril de 2018

Edita: Ajuntament de Girona

Dipòsit legal: DL Gi 550-2018

ÍNDEX

1. Presentació 7

1.1. Introducció 8

1.2. Actuacions, queixes, expedients i consultes..... 20

1.3. Altres actuacions del Defensor de la Ciutadania..... 23

2. Extracte de l'activitat de l'Oficina..... 27

2.1. Resum de l'activitat 28

2.2. Gràfics..... 29

3. Expedients, recomanacions, respostes de l'Ajuntament i gràfics 33

3.1. Presidència i Alcaldia 35

3.2. Educació i Esports 35

3.3. Cultura 35

3.4. Urbanisme, Activitats, Mobilitat i Via Pública..... 36

3.5. Hisenda i Règim Interior 102

3.6. Promoció Econòmica, Desenvolupament Local i Turisme.....124

3.7. Sostenibilitat, Medi Ambient, Participació, Seguretat i Cooperació.....125

3.8. Igualtat i Drets Socials.....130

4. Actuacions d'ofici 133

4.1. Urbanisme, Activitats, Mobilitat i Via Pública.....134

4.2. Hisenda i Règim Interior 138

4.3. Sostenibilitat, Medi Ambient, Participació i Cooperació 145

4.4. Igualtat, Drets Socials 150

5. Gràfics de comparativa de recomanacions..... 153

6. Temporalització de les actuacions i de les respostes 157

7. Taula d'expedients i resolucions..... 159

8. Annexos..... 161

8.1. Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat 162

8.2. Articles publicats al Diari de Girona.....174

1.
Presentació

1.1. Introducció

Senyora Alcaldessa, senyores regidores, senyors regidors, conciutadans, amigos y conciudadanos, novament un any més ens apleguem en aquesta casa de tots, sense distincions, al Saló de Plens del nostre Ajuntament, centre neuràlgic del govern de la nostra ciutat, i on els regidors i regidores representeu democràticament les diferents sensibilitats de la ciutadania. El motiu és retre comptes davant de tots vosaltres de la tasca realitzada per l'Oficina del Defensor de la Ciutadania, que tinc l'honor de presidir, durant el passat any 2017.

És un deure i una oportunitat vinculada a la transparència i al servei públic que inspira i impulsa l'activitat del Defensor de la Ciutadania, de manera objectiva, desvinculat de les confrontacions polítiques i de programes electorals. I com en anys anteriors m'agrada remarcar que aquest Ple, avui es converteix en una eina i un espai de reflexió pausada i tranquil·la, on les diferències polítiques entre els diversos grups passen a segon terme, perquè tots estem compromesos i hem de treballar conjuntament amb la finalitat de contribuir humilment i generosament a millorar la resposta als problemes reals de les persones i la ciutat, i facilitar la vida dels nostres conciutadans, des del compromís amb el be comú i l'interès general.

Abans d'entrar a l'anàlisi concret dels problemes i actuacions que es recullen a la memòria que teniu a les vostres mans, permeteu-me apuntar algunes reflexions, sense més pretensió que contribuir a esperonar i facilitar el compromís ètic que a tots els que exercim alguna activitat pública ens incumbeix. Parlar genèricament, i en general, de drets com democràcia, d'igualtat i no discriminació, de diversitat, de participació, de transparència i bon govern, sol ser relativament fàcil. Però és el nostre deure revisar la concreció dels referits drets en els àmbits on tenim incidència i coresponsabilitat, sense anar-nos pels núvols i sense perdre'ns en la teoria. Cal que tinguem present que la pràctica diària, el fets de cada dia, són el tribunal més contundent i objectiu de les idees que diem defensar. Com també cal tenir present que tots els drets tenen també un revers, que són obligacions, doncs els mateixos drets que defensem per a nosaltres, els hem de garantir de la mateixa manera a totes les altres persones amb les que conformem l'espai comú de la convivència social.

Vivim en societat, una societat complexa, diversa i plural, que hauríem de mantenir allunyada de concepcions monolítiques i pensaments únics, en la que cal evitar maniqueismes simplistes, divisions artificials o exclusions que trenquin una convivència cívica, solidària i dialogant, imprescindible i necessària. El dia a dia de les persones, amb les seves il·lusions, fracassos, èxits i problemes requereix la nostra atenció i el nostre treball. Facilitar la vida de les persones és el fil conductor de tota activitat pública, sense oblidar l'exigència d'un civisme integrador que comporta drets i deures.

Parlant de Bon Govern, haig de recordar que és una exigència que obliga i compromet a tots els poders públics, i a tots els empleats públics, imposant principis ètics i de conducta, com ara objectivitat, integritat, imparcialitat, dedicació al servei públic, transparència, eficàcia, diligència, neutralitat, respecte i promoció dels drets

humans, no discriminació, accessibilitat, proporcionalitat, etc... L'exercici de la funció pública imposa el deure legal, però sobre tot ètic, de treballar pel bé comú deixant al marge qualsevol altre factor que expressi posicions personals, corporatives o clientelars.

En aquest escenari, la institució que represento, situada al marge de les polítiques partidistes, és un element dinamitzador de la participació, fonament imprescindible de la democràcia, i de l'acostament de la ciutadania a l'Ajuntament i a la inversa. Com sabeu, la Institució que represento no és un element més de la burocràcia municipal, ni una instància jurídica. És una porta oberta a l'escolta, l'acompanyament i la defensa de les persones, sense barreres ni requisits especials. I això és una feina que s'ha de fer sempre buscant la complicitat de tothom, i així ho procuro fer, sense perdre de vista l'encàrrec que se m'ha confiat per aquest Ple, en base al que disposa el ROM:

> *"El Defensor o Defensora de la Ciutadania de Girona és una institució que té per missió vetllar pels drets dels ciutadans en relació amb l'actuació de l'Administració municipal i dels organismes administratius que en depenen, així com de les empreses de servei públic amb capital que pertanyi total o parcialment a l'Ajuntament, i dels concessionaris dels serveis públics municipals. Amb aquesta finalitat, estudia les queixes que se li presentin, sense perjudici de les accions que pugui promoure per la seva pròpia iniciativa.*
>
> *El Defensor o Defensora de la Ciutadania compleix les seves funcions amb independència i objectivitat, examinant i donant tràmit a les queixes que se li formulin o promovent accions per la seva pròpia iniciativa. També podrà actuar com a mediador envers les parts enfrontades i proposar formules de conciliació o acord, sempre que les parts ho hagin consentit a l'inici del procés."*

Finestra única

Val a dir que la Institució del Defensor és i constitueix una finestreta única a la que poden acudir tota classe de persones per presentar una queixa, per demanar un consell o una orientació, per aclarir un dubte o simplement buscar a algú que l'escolti i l'orienti sense enviar-la a una altra finestreta, o tractar-lo com si fos una càrrega molesta o un expedient, o un número. Les relacions entre l'administració municipal i la ciutadania és complexa, permanent i problemàtica perquè s'han de compaginar els drets i les necessitats de les persones amb les exigències legals de l'eficàcia administrativa i les normatives. Moltes vegades la ciutadania se sent perduda i desubicada, desorientada i tractada amb poca empatia quan, per necessitat, ha de personar-se davant qualsevol administració per fer un tràmit, una reclamació o simplement demanar una informació. La pèrdua de temps, les informacions no sempre eficients ni transparents, i el tracte no sempre amable, creen malestar i

disconformitat, malgrat la bona voluntat i el bon servei de la immensa majoria dels servidors públics. I en aquest marc la Institució del Defensor de la Ciutadania exerceix un paper de mediador amb la finalitat d'humanitzar el funcionament de la burocràcia i flexibilitzar l'aplicació de les normes, en base als principis d'equitat i proporcionalitat. I aquesta és la tasca principal portada a terme per aquesta Institució , en defensa dels drets de les persones i del valor d'una administració al servei de la ciutadania.

Promoure valors ètics

Vivim en una societat en la que, fins i tot sense voler, se'ns imposa la provisionalitat permanent, on la idea d'usar i tirar afecta fins i tot les relacions entre persones. Estem en una societat on es premia i s'admira la cultura de l'èxit i s'idolatra el diner, fins i tot sense preguntar pel seu origen. Crec que és indispensable promoure la cultura dels valors, de la solidaritat, de la integritat, del treball ben fet i del mèrit. Vull reivindicar els bons sentiments, la bondat, la compassió, al mateix temps que hem d'exigir justícia. Justícia, que com definia el jurista romà Ulpiá inclou un compromís ètic i moral: no fer mal a ningú, donar a cadascú el que és seu i viure honestament. "**Neminem laedere, suum cuique dare, honeste vivere"**

Per sobre de grans projectes i paradisos de futur, reivindico el dret de cada persona, de cada ciutadà i ciutadana, a viure amb dignitat el dia a dia. Com algú ha dit encertadament, no és bo perdre's les petites alegries, a l'espera de la gran felicitat futura, ni es poden exigir sacrificis pel demà, sense atendre les necessitats d'avui. I això és un repte i una responsabilitat que cal afrontar, amb valentia i generositat. El dia a dia de moltes persones està ple de dificultats i problemes, sovint viscuts des de la solitud, davant la indiferència aliena i la fredor de la burocràcia de les administracions: Persones sense treball, persones malaltes, persones ancianes sense un entorn familiar acollidor, i mancades de recursos suficients, víctimes de la violència, afectats per dificultats econòmiques amb problemes d'habitatge, treballs precaris o salaris i pensions insuficients ...

Burocràcia

Cal recordar que el mateix sistema de poder que ostenta l'administració, representat per la burocràcia, crea situacions problemàtiques i complicades a la ciutadania. En aquest sentit el principi de la Bona Administració i l'ètica pública son instruments que han de facilitar un canvi i un nou model de societat i de gestió de la cosa pública.

Com a responsables últims de l'administració municipal haig de recordar-vos que impugnar una resolució administrativa implica per al ciutadà un llarg procés ple de dificultats, per la desigualtat de les parts, pels privilegis de l'administració en via executiva, i pel cost econòmic que representa acudir a un procediment contenciós-administratiu, amb la corresponent incertesa i una llarguíssima espera. I la fàcil excusa de tancar la boca al ciutadà al·legant que la normativa així ho disposa, i que si no està conforme acudeixi als tribunals, no és la millor manera de tractar la

ciutadania, que té dret a la màxima transparència, a que se li expliquin raonablement les coses i a que es motivin suficientment les resolucions que rep.

Com a exemple valgui citar la contesta donada a una persona que reclamava la devolució de part d'unes quotes, abonades per un servei municipal, que suposadament havien de ser inferiors al preu abonat. *"No se li ha de retornar res. I si no està conforme que interposi un contenciós administratiu"*. Lamentable.

És imprescindible implementar el compromís ètic com a base de l'actuació municipal, fins i tot més enllà de l'aplicació rutinària i formal de les normatives, tot impulsant la idea de servei a la ciutadania, amb eficàcia, diligència, lleialtat, honestedat, objectivitat i respecte escrupolós als drets humans. Com deia en la memòria anterior, els propietaris legítims de les administracions públiques, no son els polítics de torn, ni els funcionaris, sinó la ciutadania a la que hem de servir, complint la legalitat.

Per això penso que és necessari repensar i facilitar els models de gestió, utilitzant els actuals mitjans tecnològics, no per posar més barreres i impediments al tracte amb la ciutadania sinó per impulsar polítiques pròpies d'una bona administració, on l'accent principal no sigui la pròpia administració sinó que siguin les persones. Així col·laborarem a que la ciutadania tingui confiança en la seva administració. I en aquesta tasca, els defensors de la ciutadania o síndics municipals exercim un paper rellevant, tot reivindicant l'element humà, tant absent avui dia en les relacions administratives, judicials i econòmiques.

Dret a la ciutat

"Pensa globalment, actua localment", va ser el lema del primer Fòrum Social Mundial i en aquest Fòrum és on sorgeix la idea del Dret a la Ciutat com a reivindicació dels moviments urbans, que va originar la promulgació de normes i iniciatives, tant a nivell local, com nacional i internacional. I una d'aquestes iniciatives va ser la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, a la que es va adherir Girona, el nostre municipi, la nostra ciutat, ja fa 18 anys, i a la que m'he referit de forma reiterada en anys anteriors.

A la ciutat coexisteixen comportaments cívics i solidaris amb actuacions incíviques i reprovables, generant-se conflictes i contradiccions, no sempre fàcils de resoldre. És precís comprendre que a la ciutat s'han de garantir drets bàsics de ciutadania com el dret a la educació, a la salut, al transport públic, al descans, el dret a fruir de l'espai públic, al treball, a l'habitatge, a un urbanisme harmònic, al medi ambient.....És un camí a seguir, farcit de possibilitats, d'esperances, però també de dificultats i de problemes que només es podran superar amb solidaritat i la implicació de tothom. En aquest sentit hem de recordar el que disposa la Declaració Universal del Drets Humans en el seu article 29: "*Tota persona té deures envers la comunitat, ja que només en aquesta li és possible el lliure i ple desenvolupament de la seva personalitat*".

Hem de ressituar el dret al treball – i l'obligació de treballar- com a preocupació essencial de tots els responsables socials. Sense treball es deterioren molts altres drets i la pròpia dignitat de les persones.

Seguidament, i abans de comentar les dades estadístiques de la feina portada a terme durant l'any 2017 pel Defensor i l'insuficient personal adscrit a la seva Oficina, voldria posar de relleu alguns problemes generals, i alguns comentaris sobre algunes qüestions i àrees que per la seva incidència i reiteració demanen la nostra atenció i dedicació. I l'objectiu és facilitar el coneixement de la realitat quotidiana amb la voluntat explícita de contribuir a que la nostra administració municipal sigui més eficient i servicial. No és bo el silenci, per quedar be, sigui per por a reaccions corporatives o per càlculs erronis de no perdre clientela. El be comú i l'interès general son l'horitzó imprescindible de tota actuació administrativa, al marge de situacions personals o interessos sectorials, professionals o corporatius.

Problemes diversos

a) Correus i el procés de notificacions

El problema de les notificacions continua essent objecte de queixes per part de moltes persones i origen d'una àmplia problemàtica. I a la vista de la persistència del problema, i de les reiterades queixes rebudes, crec fermament que la manca de notificació d'una resolució municipal no sempre és culpa del ciutadà/ciutadana. Les conseqüències de la falta de notificació, o d'una notificació errònia, comporta greus perjudicis per a la persona afectada. I no val l'excusa de que hi ha ciutadans que no volen donar-se per notificats per deixar passar el temps, absurdament. La no notificació a temps implica la pèrdua de la possibilitat de fer al·legacions o recurs, la impossibilitat d'acollir-se al procediment abreviat i abonar les sancions amb el 50%, o el fet de no poder identificar la persona responsable d'una infracció, amb la conseqüent multiplicació de l'import econòmic de la sanció inicial,….

Com a exemple us diré que un ciutadà, propietari d'un comerç de la nostra ciutat, en plena activitat i en horari d'atenció al públic, sempre obert, s'ha trobat amb la sorpresa de rebre una notificació, ja en via executiva, sense que anteriorment hagués rebut cap notificació prèvia ni avís. Curiosament, a les mateixes hores que es fa constar a la certificació de correus que no s'havia pogut notificar, el titular del comerç acredita que la botiga estava oberta i que havia fet diverses vendes.

b) Serveis socials

Els treballadors socials del nostre Ajuntament, cada dia més sobrecarregats de feina, veuen com se'ls incrementa la pròpia tasca i també noves feines burocràtiques, amb informes i tràmits diversos. I això, en perjudici d'un treball de seguiment i control de les persones i famílies que requereixen els seus serveis, o que perceben ajudes i subsidis. Això origina acumulació de feines que impedeix o limita la capacitat per atendre les persones amb la diligència, la rapidesa i l'eficiència. Caldria donar hora a l'usuari en temps prudencial, evitant angoixes i dilacions perjudicials innecessàries: informe social sobre situació d'una família en un desnonament, situacions precàries a justificar davant d'organismes oficials, certificació conforme la persona està vivint en un pis determinat… Hi ha situacions d'urgència que requereixen dedicació i atenció

immediata, i que no es poden posar en llista d'espera ordinària. Aquest any han sovintejat les queixes sobre el funcionament i l'atenció dels treballadors/res socials o assistentes/assistents socials, alguns dels quals no sempre interpreten amb amabilitat, ni accepten de bon grat els escrits o peticions del Defensor.

Cal posar en qüestió el control, no sempre eficient i real, de la situació objectiva d'algunes famílies i persones, que tot i percebre ajuts socials tenen comportaments poc responsables i ètics. Exemple: persona que rebia ajuda pública per a l'habitatge i que tenia rellogats, als que cobrava per lloguer i pels subministraments, tot i que ella no abonava ni el lloguer ni les factures de serveis, aigua, llum i gas. O una família, on tres dels seus components eren perceptors del PIRMI i viuen en un pis particular de lloguer, sense abonar-ne el seu import .

c) Centre d'Acolliment La Sopa

Està acreditat de forma suficientment objectiva que el Centre d'Acolliment La Sopa ha quedat superada per les circumstàncies i les necessitats que es constaten a la nostra ciutat. És insuficient per atendre la totalitat de sol·licituds de persones necessitades i en perill de marginació i exclusió social. I problemes com el de persones sense sostre, o els problemes de convivència entre els usuaris de La Sopa i els veïns de tal servei han generat i generen reiterades queixes per actes i actuacions incíviques, i fins i tot de situacions de violència, i de consum de substàncies nocives i perilloses que requeririen un control més acurat i un esforç més eficaç per fer complir les obligacions cíviques que implica viure en societat.

El problema de les persones sense sostre requereix de més atenció, seguiment i control, sense que es penalitzi el fet de ser pobre, per tal que no s'oblidi que son persones, i que hem de fer el necessari per integrar-les. No podem oblidar que sovint es tracta de persones que han patit situacions deplorables, que alguns presenten malalties mentals o d'altres. Algunes persones sigui pel seu mal cap, per equivocacions, per injustícies, per mala sort o per errors es troben marginats i exclosos de l'ordre social. I necessiten atenció.

Amb aquesta intenció hem formulat una recomanació d'ofici a l'Ajuntament que no està contestada.

"Que atesa la insuficiència dels mitjans per acollir i tractar adequadament a la quantitat de persones que hi ha a la nostra ciutat afectades per una pobresa extrema i exclusió social, ara i en el futur, encapçali una ofensiva solidària per poder destinar nous espais a l'acolliment de les persones sense sostre, al marge de La Sopa, on puguin disposar de taquilles, dutxes, sostre i una mínima atenció, per garantir la dignitat i la integritat de les persones més pobres i necessitades, tot reclamant a la resta d'administracions la seva col·laboració."

d) Treballs a Benefici de la Comunitat

Algunes persones s'han vist perjudicades per la manca de transparència i claredat de les informacions rebudes, o fins i tot per falta de la necessària informació, respecte a

la possibilitat legal de realitzar Treballs a Benefici de la Comunitat, d'acord amb l'ordenança corresponent, quan possiblement reunien els requisits per fer-ho. Com sabeu, aquelles persones que no tenen suficients recursos per poder fer front al pagament de determinades taxes o sancions, previ informe i constatació del Serveis Socials, poden substituir el pagament econòmic per treballs a favor de la comunitat.

He fet una proposta de modificació de l'ordenança, amb la finalitat de que persones que fan vida a la nostra ciutat, sigui perquè estan estudiant, treballant o passant llargues temporades, sense que estiguin empadronades, i que reuneixin tots els requisits per poder acollir-se a la possibilitat de fer treballs per la comunitat, a excepció de estar empadronades, ho puguin fer.

També, com veureu a les recomanacions d'ofici, una altra proposta sobre aquesta ordenança va dirigida a facilitar que es puguin fer treballs, no només en entitats de titularitat municipal, sinó en entitats ciutadanes d'evident compromís social, com Creu Roja, Caritas, o qualsevol altra reconeguda pel nostre Ajuntament.

Ambdues estan pendents de resposta per part de l'Ajuntament.

1. *"Que l'Ajuntament modifiqui l'Ordenança reguladora de l'execució alternativa al pagament de deutes amb la Hisenda Municipal de l'Ajuntament de Girona mitjançant la realització de Treballs en Benefici de la Comunitat, i amplii l'oferta existent, per a les persones que, treballant, pagant els seus impostos, i mantenint vincles a Girona, puguin compensar els deutes pendents de pagament a la Recaptació Municipal, realitzant Treballs en Benefici de la Comunitat al nostre municipi. Que s'estableixi o es revisi el procediment de gestió pel que fa aquests temes i es resolguin amb més celeritat i eficiència."*

2. *"Que l'Ajuntament amplii l'oferta existent per poder fer treballs a favor de la comunitat, per a les persones que, per insuficiència de recursos, no poden fer front al pagament dels deutes i que s'amplii a sancions greus i impostos municipals, facilitant, també, la realització d'aquests treballs amb entitats socials de caràcter humanitari, i sense ànim de lucre, i no només amb àrees dependents de l'Ajuntament. Sempre amb el control i autorització dels Serveis Socials."*

e) Recaptació executiva

Com en altres ocasions he tingut oportunitat de comentar, l'administració municipal sol utilitzar diferent manera d'actuar, i diversa vara de mesurar, quan es tracta de notificar inicialment o quan es tracta de cobrar per la via executiva.

Quan actua per exigir un pagament, la recerca de domicilis reals i de comptes bancaris es fa de manera exhaustiva. En canvi quan es tracta de garantir que les notificacions arribin al seu destinatari perquè tingui coneixement d'una comunicació o notificació, i pugui exercir els seus drets, es limiten a fer el mínim esforç, conformant-se amb la rutina del primer domicili que es troba i acudint fàcilment al Testra o al butlletí oficial.

Per altres moltes persones moltes persones travessen per situacions econòmiques delicades, no podent assumir el pagament de cop o per imports fraccionats en pocs terminis, del deute contret amb l'Ajuntament. Hi ha necessitat de modificació de l'ordenança corresponent per tal que es permeti pagar a terminis, d'acord amb la capacitat i possibilitats del contribuent, no privant-lo dels possibles beneficis, o bonificacions, per raó del deute que s'estigui pagant, i mentre s'estigui complint amb el compromís assumit.

(Recomanació d'ofici 2016)

1. *"Que en ordre a facilitar el pagament dels deutes de totes aquelles persones que, amb voluntat de complir, no tenen en l'actualitat recursos suficients, però volen i es comprometen a fer-ho, sempre amb la necessària comprovació per part de l'Ajuntament, i si cal amb la intervenció i constatació dels Serveis Socials, s'instrumentin mesures que permetin donar solució a tals problemes, sigui concedint aplaçaments assumibles, en quanties que es puguin pagar, o amb altres que l'Ajuntament estimi pertinents, o fins i tot modificant la normativa o promovent la modificació de la mateixa."*

2. *"Que en aplicació del principi de proporcionalitat i d'equitat, seria just revisar les normatives municipals que limiten o impedeixen que alguns dels nostres conciutadans, que per problemes econòmics acreditats, estan en deute amb l'Ajuntament, però han assumit el compromís d'abonar a terminis els deutes contrets, no se'ls discrimini respecte als beneficis o bonificacions a que podrien optar d'estar al corrent del pagament."*

f) Policia Municipal

Pel que fa a un tema sensible i molt important de la ciutat, com és la Policia Municipal, haig de manifestar que hi ha una excel·lent col·laboració amb els responsables polítics i policials, amb els que mantenim una reunió mensual, per tractar, estudiar i discutir temes relatius a actuacions i decisions policials objectes de queixa ciutadana. Com sabeu, si bé els agents tenen el privilegi de la presumpció de veracitat en front de qualsevol ciutadà, aquesta realitat normativa no sempre és considerada pel Defensor com a causa suficient per desestimar queixes ciutadanes, quan hi han altres dades i elements probatoris. És convenient que a més de la versió de l'agent, aquest pugui aportar algun altre element probatori, per evitar arbitrarietats o errors, impedint qualsevol defensa del ciutadà o ciutadana, obviant principis com el de proporcionalitat i equitat.

He continuat insistint en la necessitat i obligació que tenen tots els agents de l'autoritat d'actuar de forma impecable, amb total respecte i amabilitat envers la ciutadania, fins i tot en situacions de provocació impertinent per part d'algunes persones. En aquest sentit vull remarcar que la contenció i la prudència dels agents, en la seva difícil tasca d'estar a la primera línia a nivell de carrer, queden reflectides en la disminució sistemàtica de denuncies d'ofici als jutjats, per part dels agents, en qüestions relatives a desobediències o atemptats a l'autoritat. L'any 2017 la xifra d'aquestes denuncies ha estat de només 29, xifra molt baixa, que indica que en

aquest tema hi ha major consciència i compromís policial, del que me'n alegro profundament.

Cal insistir que s'ha de perseguir, sense miraments ni contemplacions, l'abús de les targetes destinades a facilitar la mobilitat de les persones amb minusvalideses, sigui perquè utilitzin còpies de les mateixes o utilitzen la del titular amb finalitat distinta a la legal, així com també l'incivisme de les persones que utilitzen encara les voreres per desplaçar-se amb en bicicleta, o els comportaments dels que no respecten els espais públics, sigui fent bretolades o permetent que les seves mascotes embrutin sense que es responsabilitzin de netejar. És necessari implementar els mitjans informatius, i també coercitius, per fer complir les obligacions i deures dels propietaris de mascotes, i que respectin els drets de la ciutadania a gaudir d'una ciutat neta i ordenada.

g) Problemes de comunitats

Continua com a problema persistent en moltes comunitats de propietaris i de veïns, especialment en els barris perifèrics, conflictes entre veïns, per sorolls, olors, manca de contribució a les despeses comunes, problemes derivats d'ocupacions informals, especialment quan els que ocupen algun habitatge sostreuen la llum i l'aigua, de forma irregular i no participen activament a mantenir les obligacions de la convivència en comú.

En aquest tema, el Defensor ha realitzat mediacions i ha prestat assessorament a les parts enfrontades, i també ha demanat la intervenció de la unitat de Mediació de la Policia Municipal, que ha col·laborat sempre amb la màxima disponibilitat i eficiència.

En d'altres ocasions els propietaris d'una comunitat no tenen mitjans suficients per atendre els requeriments de l'Ajuntament per reparar deficiències estructurals de l'edifici. A criteri del defensor no és una solució viable agreujar la situació amb multes coercitives que no poden assumir. En aquest sentit he formulat la següent recomanació:

"Que en aquest cas, i en d'altres similars, quan els recursos d'una comunitat, o d'una persona son escassos i insuficients, per problemes derivats de la situació laboral i econòmica de les persones obligades a realitzar actuacions urbanístiques, s'eviti utilitzar la imposició de multes coercitives, que agreujarien encara més la situació econòmica dels requerits, i que s'actuï per l'administració municipal a través de l'execució subsidiària, prevista legalment, que té la garantia de repercutir l'import de tal execució subsidiària sobre els beneficiats propietaris."

h) Habitatge

Continuo insistint en la insuficiència de parc públic d'habitatge social al nostre municipi. S'han fet i es fan passos, certament, però les necessitats socials exigeixen una actuació i una reacció més activa i compromesa en ordre a buscar alternatives per pal·liar aquest dèficit social. Les conseqüències de la crisi continuen malbaratant

vides i il·lusions de famílies i persones que no disposen de recursos suficients per accedir a un lloguer en condicions.

En aquest terreny, l'Oficina del Defensor ve col·laborant activament amb persones de la PAH, que, desinteressadament i de manera solidària i exemplar, venen treballant colze a colze amb el defensor per solucionar temes d'emergència, negociant lloguers socials, especialment amb entitats bancàries, o fent gestions en temes de lloguers amb empreses i particulars, al marge de que es continua treballant amb la qüestió de les execucions hipotecàries.

Cal deixar constància de que, els canvis en el cartipàs municipals, han influït directament sobre l'activitat de la Taula Municipal per a la Defensa de l'Habitatge, que no ha tingut l'empenta ni el vigor suficient, davant el deteriorament d'aquest dret social, que continua essent uns dels problemes més comuns de consulta a l'Oficina del Defensor.

i) Les grans empreses de serveis

En aquest àmbit dels serveis públics, indispensables per a la ciutadania, també s'han continuat rebent reiterades queixes o consultes per problemes relatius al subministrament de llum, aigua i gas, així com problemes que afecten a molts usuaris de les companyies de telefonia, i que habitualment son adreçats a l'Oficina Municipal corresponent. Tot i els avenços normatius i la bona disposició de les administracions per resoldre els problemes, queda encara molt per fer.

Pel que fa a la Companyia d'aigües, tots els temes i problemes relacionats amb la mateixa, i que s'han plantejat al Defensor, s'han pogut resoldre satisfactòriament a favor de les persones afectades. Hi ha una problemàtica diferent, i socialment preocupant, com és la situació de famílies o persones que viuen en domicilis ocupats, i que no disposen dels subministrament essencials com llum i aigua, contra els quals no hi ha oberta cap acció judicial per part dels propietaris de l'habitatge. Restem a l'espera d'un protocol per part de la Companyia d'aigües.

En aquest sentit Aigües de Barcelona ja ha signat 21 convenis amb els serveis socials dels corresponents ajuntaments, pels quals es compromet a condonar el deute de l'aigua als més vulnerables. Els usuaris identificats com a vulnerables rebran una circular en que se'ls garantirà que Aigües de Barcelona bonifica el seu rebut i els condona el deute anterior.

En definitiva és fer un pas més per garantir un dels drets més bàsics, el dret a l'aigua en la línia de l'article 6 de la Llei 24/2015 de la Generalitat de Catalunya.

j) Article 6

Mesures per a evitar la pobresa energètica:

1. Les administracions públiques han de garantir el dret d'accés als subministraments bàsics d'aigua potable, de gas i d'electricitat a les persones i

unitats familiars en situació de risc d'exclusió residencial, d'acord amb l'article 5.10, mentre duri aquesta situació. En el cas del gas, el dret d'accés únicament es garanteix si l'edifici afectat disposa d'aquest tipus de subministrament.

2. S'ha d'establir, com a principi de precaució, un protocol obligat de comunicació als serveis socials i d'intervenció d'aquests serveis prèviament a la concessió dels ajuts necessaris per a evitar els talls de subministrament, en els casos d'impagament per manca de recursos econòmics de les famílies afectades.

3. Les administracions públiques han d'establir els acords o convenis necessaris amb les companyies de subministrament d'aigua potable, de gas i d'electricitat per a garantir que concedeixin ajuts a fons perdut a les persones i unitats familiars en situació de risc d'exclusió residencial o els apliquin descomptes molt notables en el cost dels consums mínims.

4. Per tal que s'apliqui el principi de precaució establert per l'apartat 2, quan l'empresa subministradora hagi de fer un tall de subministrament ha de sol·licitar prèviament un informe als serveis socials municipals per a determinar si la persona o la unitat familiar es troba en una de les situacions de risc d'exclusió residencial determinades per l'article 5.10. En cas que es compleixin aquests requisits s'han de garantir els subministraments bàsics d'acord amb el que estableix l'apartat 1 i s'han d'aplicar els ajuts necessaris establerts per l'apartat 3 per tal de no generar un deute a la persona o la unitat familiar.

5. L'empresa subministradora ha d'informar, en qualsevol avís o comunicació que faci referència a la manca de pagament del servei, dels drets relatius a la pobresa energètica establerts per aquesta llei, d'acord amb el que estableix l'article 17.6 de la Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya.

k) Resposta recomanacions pendents

Un tema preocupant i que pot crear decepció i desànim entre la ciutadania, és la problemàtica a l'entorn de les recomanacions del Defensor. Cal dir que la resposta per part de l'Alcaldia ha millorat i s'ha reduït, ostensiblement, el temps de la resposta a resolucions adreçades a la mateixa. Però, com coneix i sap l'Alcaldessa, hi havia un gran volum de recomanacions que estaven dormint a les taules d'Alcaldia, o a l'espera d'informes tècnics, que no s'havien contestat, algunes des del 2012.

En aquests moments hi han 162 recomanacions que esperen resposta per part de l'Alcaldia.

I) Moment polític

Estem vivint moments convulsos, on els esdeveniments se succeeixen amb rapidesa, amb eufòria per uns o profundes decepcions per altres, amb preocupació i crispació.

Hi ha poc espai per a la reflexió pausada. Sobren gesticulacions i falten gestos, sobra rumorologia i fresses i falten silencis i comportaments valents, arrelats en els bons sentiments, en la solidaritat i la defensa honesta dels drets, la llibertat i la dignitat de les persones. Sobra maniqueisme i falta diàleg. Sobren generalitzacions i falten accions concretes. Lamento els fets de l'ú d'octubre, les seves causes i els seus efectes, l'origen i les conseqüències. Queda molt camí per arribar a una societat més justa, més democràtica, més dialogant, lliure, inclusiva i solidària. I els tribunals tenen a les seves mans actuar amb la necessària prudència, independència, celeritat, justícia i equitat. S'han d'assumir responsabilitats, i s'han de corregir errors. Cal prendre consciència de que a la nostra societat hi ha un greu problema polític, i els problemes polítics requereixen solucions polítiques. Amb humilitat demano i imploro diàleg i més diàleg i recordo que el respecte dels drets humans son la base d'una societat civilitzada, lliure i democràtica.

1.2. Actuacions, queixes, expedients i consultes

En el transcurs de l'any 2017, a l'Oficina del Defensor s'acrediten 3.927 actuacions, pràcticament el mateix nombre que l'any passat, tot i els problemes relatius a la cobertura de baixes i canvis del personal adscrit a l'Oficina del Defensor, que crec, sincerament, que és insuficient, si penseu que la institució que represento és útil i necessària per contribuir a resoldre els problemes de la ciutadania, defensant els seus drets i humanitzant les relacions amb la nostra administració municipal, des de l'òptica d'impulsar un civisme integrador, comprensiu de drets i deures.

Com a dades més significatives de la feina realitzada, i de la que avui dono compte a aquest Ple, d'acord amb el que disposa el Reglament Orgànic Municipal i pel deure de contribuir a millorar la nostra administració municipal, des de la lleialtat institucional i el compromís ètic amb el be comú, l'interès general i la transparència, podem indicar els següents apartats:

- 2390 consultes, informacions i assessoraments.
- 830 visites
- 352 expedients oberts durant el 2017
- 243 entrevistes, tramitació expedients, reunions, trobades, xerrades
- 14 Atencions als mitjans de comunicació
- 98 intervencions sense expedients, petites gestions sobre problemes puntuals que es poden resoldre amb una intervenció concreta i sense obrir expedient, especialment en temes relatius a problemàtiques alienes a la competència municipal.

Pel que fa referència als 352 expedients oberts, aquests s'han distribuït de la següent manera:

- 4 Àrea de Presidència i Alcaldia
- 8 Àrea d'Educació i Esports
- 3 Àrea de Cultura
- 156 Àrea d'Urbanisme, Activitats, Mobilitat i Via Pública
- 53 Àrea d'Hisenda i Règim Interior
- 5 de Promoció Econòmica, Desenvolupament Local i Turisme
- 51 Àrea de Sostenibilitat, Medi Ambient, Participació, Seguretat i Cooperació
- 61 Àrea d'Igualtat, Drets Socials, Treball i Joventut

També hem obert 11 expedients d'ofici:

- 3 de l'Àrea d'Urbanisme, 4 d'Hisenda i Règim Interior, 3 de Sostenibilitat i 1 d'Igualtat, Drets Socials, Treball i Joventut.

Dels 352 expedients, 35 no s'han admès a tràmit, doncs no complien les condicions indispensables com són: manca d'instància prèvia a l'Ajuntament, queixes que pertanyen a altres municipis o bé que fan referència a matèries que no són competència del defensor. Quan no admetem una queixa es comunica al ciutadà els motius i se l'informa de les possibilitats d'altres intervencions. Hem col·laborat amb d'altres institucions. En ocasions també s'ha fet alguna gestió amb altres organismes o institucions, no dependents de l'administració municipal, per tal de facilitar la tramitació del tema o la solució del problema.

En el moment de tancar aquesta memòria, 24 expedients encara resten en tràmit, pendents de resolució per part de l'Oficina del defensor, esperant informe de l'àrea corresponent, pendents d'altres tràmits o pendent d'estudi i o anàlisi del Defensor.

Així doncs s'han resolt 293 expedients, dels quals 10 s'han traslladat al Síndic de Greuges de Catalunya o al Defensor del Pueblo, per tractar-se d'un tema de la seva competència.

En l'exercici 2017 hem admès a tràmit, 283 expedients.

D'aquests expedients, se'n han desestimat 74. Un cop estudiat i analitzat el contingut de la queixa, revisat l'expedient administratiu, valorada la petició del ciutadà i les circumstàncies corresponents, si el defensor arriba a la conclusió que no s'ha produït cap greuge i per tant no pot donar la raó a la persona que presenta la queixa, aquesta és desestimada i així se li notifica al ciutadà o ciutadana de forma motivada.

La tipologia de les queixes desestimades son de tota mena, 34 relatives a Urbanisme, la majoria pel que fa a Multes, 12 d'Hisenda i Règim Interior i també se'n han desestimat 18 d'Igualtat, Drets Socials, Treball, Joventut i Seguretat. És una mostra de que no es pot fer content a tothom i que l'actuació del defensor implica compromís ètic per evitar picaresques o abusos que a vegades "per necessitat" algunes persones utilitzen. Però, d'entrada, mai s'ha de desconfiar i desacreditar, cap queixa o reclamació, però si és imprescindible recalcar que tots plegats hem de complir les normes i hem d'actuar cívicament.

En 135 ocasions s'ha pogut arribar a una resolució satisfactòria pel ciutadà o ciutadana, mitjançant l'adopció d'acords amb els responsables polítics o tècnics corresponents, extrem que posa de relleu la bona sintonia i actitud positiva respecte al Defensor.

En 3 ocasions el defensor ha intervingut per apropar postures entre ciutadans o ciutadanes, o bé entre l'administració i un col·lectiu o empresa per tal de trobar una solució satisfactòria per ambdues parts, mitjançant la Mediació.

S'han fet 71 recomanacions a l'Alcaldia. D'aquestes, en 15 ocasions ha estat acceptada la proposta del defensor, 7 recomanacions han estat rebutjades i 49

resten pendents de resolució o adopció del corresponent acord per part d'Alcaldia. Continua essent un número molt elevat de recomanacions pendents.

Aprofito aquest moment per cridar la vostra atenció sobre el fet que, a dia d'avui tenim un total de 160 recomanacions pendents. Aquesta és una dada que preocupa al defensor i hauria de preocupar, també, a l'Ajuntament. És un símptoma que pot crear desconfiança i descoratjament.

Durant l'any 2017, he formulat 11 recomanacions d'ofici. Han estat actuacions en les que he pogut constatar que podien millorar-se determinants aspectes de l'administració o procediments que afecten sobre temes diversos, de manera genèrica a la ciutadania. De les 11 recomanacions d'ofici, 4 són d'Hisenda i Règim Interior, 3 d'Urbanisme, Activitats, Mobilitat i Via Pública i 3 de Sostenibilitat, Medi Ambient, Participació, Seguretat i Cooperació i 1 d'Igualtat, Drets Socials. L'Ajuntament n'ha acceptat 1, n'ha rebutjat 1 i resten pendent de resoldre 9. En destaco les següents:

- Ampliar la oferta i millorar el procediment d'informació i gestió dels Treballs en Benefici de la Comunitat
- Programar que en els tiquets de zona blava quedin enregistrats les matricules dels vehicles, per facilitar la vida i resoldre problemes de prova, tot evitant picaresques antisocials.
- Revisar la normativa per tal que els deutes pendents, amb voluntat de pagament, o la tinença de determinats usdefruits, o propietats que no representen ni aporten cap benefici, no impedeixin l'atorgament de bonificacions.
- Revisar el procediment d'embargament de pensions, ajuts o altres ingressos indispensables.
- Destinar mes espais d'acolliment als sense sostre i altres persones necessitades.
- Necessitat de posar en funcionament, de forma efectiva el Projecte de Programa de Mesures Alternatives al Consum de Cànnabis del Servei de Promoció de la Salut.

1.3. Altres actuacions del Defensor de la Ciutadania

Reunions del FòrumSD

Aquest any 2017 el defensor, ha participat activament en totes les reunions del Fòrum de síndics, síndiques, defensors i defensores locals de Catalunya, col·laborant quan ha estat necessari o quan s'ha requerit la seva participació.

28 de març assistència a l'Assemblea anual del FòrumSD.

Presentació al Ple de la Memòria del Defensor de la Ciutadania de Girona

En data 3 d'abril de 2017, el defensor de la ciutadania presenta la Memòria d'actuacions de l'oficina davant del Ple de l'Ajuntament. Els diversos grups polítics es mostren favorables a la tasca realitzada pel Defensor.

Jornades de Formació i altres participacions, contactes, intercanvi d'experiències i temes diversos

El dia 29 de maig assistència al Taller de Formació. Habitatge, que te lloc a la mateixa seu de la Conselleria de Governació de Barcelona.

Participació en la II Jornada de Transparència i Bon Govern - Bona Administració, que té lloc a Santa Coloma de Gramenet, el dia 9 de juny.

En data 25 d'octubre té lloc a Lleida la Fira Municipalia, en la que el FòrumSD hi participa amb un estand i amb una sessió sobre "Qualitat-Democràtica, Ètica i Bon Govern: el paper de les sindicatures".

En data 22 i 23 de novembre de 2017, participació en les XI Jornades de Formació, organitzades pel FòrumSD en les que es va tractar el tema dels "Drets Socials: Renda garantida de ciutadania i l'habitatge".

Commemoració Internacional del Dia d'Europa.

Taula Rodona del Col·legi d'Advocats.

Diverses entrevistes amb consellers de la Generalitat, president de la Diputació de Girona, alcaldes i alcaldesses de diverses poblacions per tal de fer difusió de la Institució.

Diverses xerrades a diversos instituts de Girona, Institut Santiago Sobrequés, ... i a diferents Centres Cívics.

Intervencions puntuals en diversos mitjans de comunicació, també amb el seu article habitual del Diari de Girona.

I per acabar:

L'Ajuntament és un ens polític, integrat, com en aquest ple es reflecteix, per la majoria de les sensibilitats i ideals polítics de la ciutadania gironina. I la tasca de l'Ajuntament no és només feina de gestió, que també, sinó de fixar prioritats i prendre decisions en tots els àmbits que afecten la ciutat: habitatge, transport, educació, urbanisme, cultura, serveis socials,..... I això no és tema de responsabilitat dels tècnics, ni de l'Interventor o el Secretari, és responsabilitat dels que democràticament heu estat elegits pel conjunt de la ciutadania, especialment dels que heu assumit la responsabilitat d'exercir el govern de la ciutat.

L'Ajuntament és l'administració més propera a la ciutadania, estant a la primera línia de foc dels problemes que inquieten, perjudiquen, preocupen o limiten els drets dels nostres conciutadans, i cal denunciar, com ha fet el Fòrum de síndics, sindiques, defensors i defensores de Catalunya, la insuficiència de recursos de les administracions municipals i reiterar la necessitat d'aplicar amb generositat, per part de l'Estat i de la Generalitat, el principi de subsidiarietat. En aquesta línia vull recordar la màxima de l'escriptor, jurista i polític romà, Marc Tuli Ciceró "*Salus populi, suprema lex*". El be de les persones, el benestar de la ciutadania és la suprema llei. I tots els responsables públics hem de tenir com a objectiu i motor de la nostra actuació procurar el be, la salut i el benestar de les persones.

Agraïments

Per acabar, vull fer-ho amb el capítol d'agraïments, doncs com diem en castellà "***es de bien nacidos el ser agradecidos".*** Dono les gràcies a totes les persones que han formulat les seves queixes o que han recorregut al Defensor per mostrar les seves disconformitats amb actuacions, decisions o resolucions de l'Ajuntament, o per aportar idees i projectes en ordre a millorar la nostra ciutat i la convivència.

Les queixes i disconformitats no son actuacions negatives, sinó oportunitats per reflexionar i millorar el funcionament i el servei de l'Ajuntament. També dono les gràcies a totes aquelles persones que, de manera altruista i solidària, col·laboren i ajuden a mantenir entitats i associacions, sense ànim de lucre, que treballen per impulsar activitats diverses, culturals, socials o esportives a benefici de la ciutadania, especialment de les persones més vulnerables de la nostra societat.

També agraeixo la col·laboració i ajuda rebuda per part de regidors i regidores, i tècnics de l'Ajuntament, que han facilitat, sovint, solucions a problemes de manera àgil i diligent. Gràcies també al Fòrum de Síndics, sindiques, defensors i defensores de Catalunya com a nexe i instrument d'intercanvi d'experiències, col·laboració i ajuda mútua. I finalment gràcies al personal que al llarg de 2017 ha treballat colze a colze amb mi, a l'Oficina, facilitant la feina i el servei que prestem a la ciutadania, i especialment a la Carina Peracaula, que amb la seva labor diligent i dedicació em fa la feina més lleugera i assumible.

I gràcies a tots vosaltres per la paciència i la consideració que heu mostrat vers la institució que represento. Permeteu-me acabar amb una reflexió sobre la situació conflictiva que estem vivint a la nostra societat: No hem d'oblidar mai que la dignitat de les persones, i els drets inherents a la mateixa, és el fonament de la justícia i de la llibertat. Hem de recordar que els tribunals en les seves decisions i resolucions, estan sotmesos al principi de legalitat, i han d'actuar amb plena independència de qualsevol altre poder de l'estat, cercant la màxima justícia. Com deia ja fa més de dos mil anys, l'escriptor i jurista romà, Marc Tuli Ciceró, l'aplicació formal de la llei, sense atendre la seva finalitat i les circumstàncies existents, pot conduir a la màxima injustícia. "Summum ius, summa iniuria". Com deia a la memòria de l'any 2016, s'ha de treballar perquè prevalgui el dret. Però si hi ha conflicte entre el dret i la justícia, lluita per la justícia.

Tots plegats hem de seguir treballant per aconseguir un mon, una societat, una ciutat més inclusiva, més combativa a favor dels drets humans i més justa. Som-hi, i moltes gràcies!!!

2.
Extracte de l'activitat de l'Oficina

2.1. Resum de l'activitat

Actuacions any 2017

Concepte	Actuacions
Expedients tramitats (*)	352
Intervencions sense expedient	98
Consultes i assessoraments	2390
Visites	830
Atenció a mitjans de comunicació	14
Entrevistes i contactes tramitació d'expedients, gestió FòrumSD, Taula Habitatge, xerrades i reunions	243
Total actuacions	**3927**

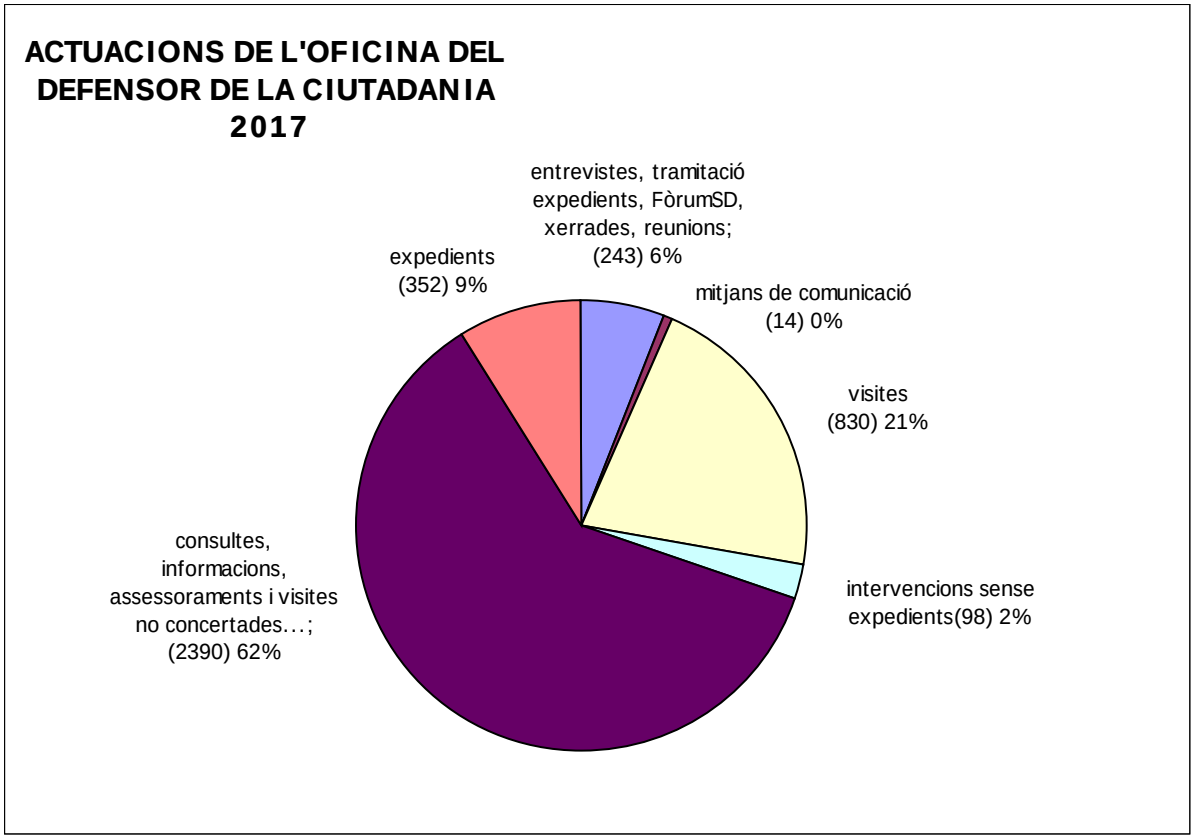
(*) Vegeu la següent taula desglossada d'expedients tramitats:

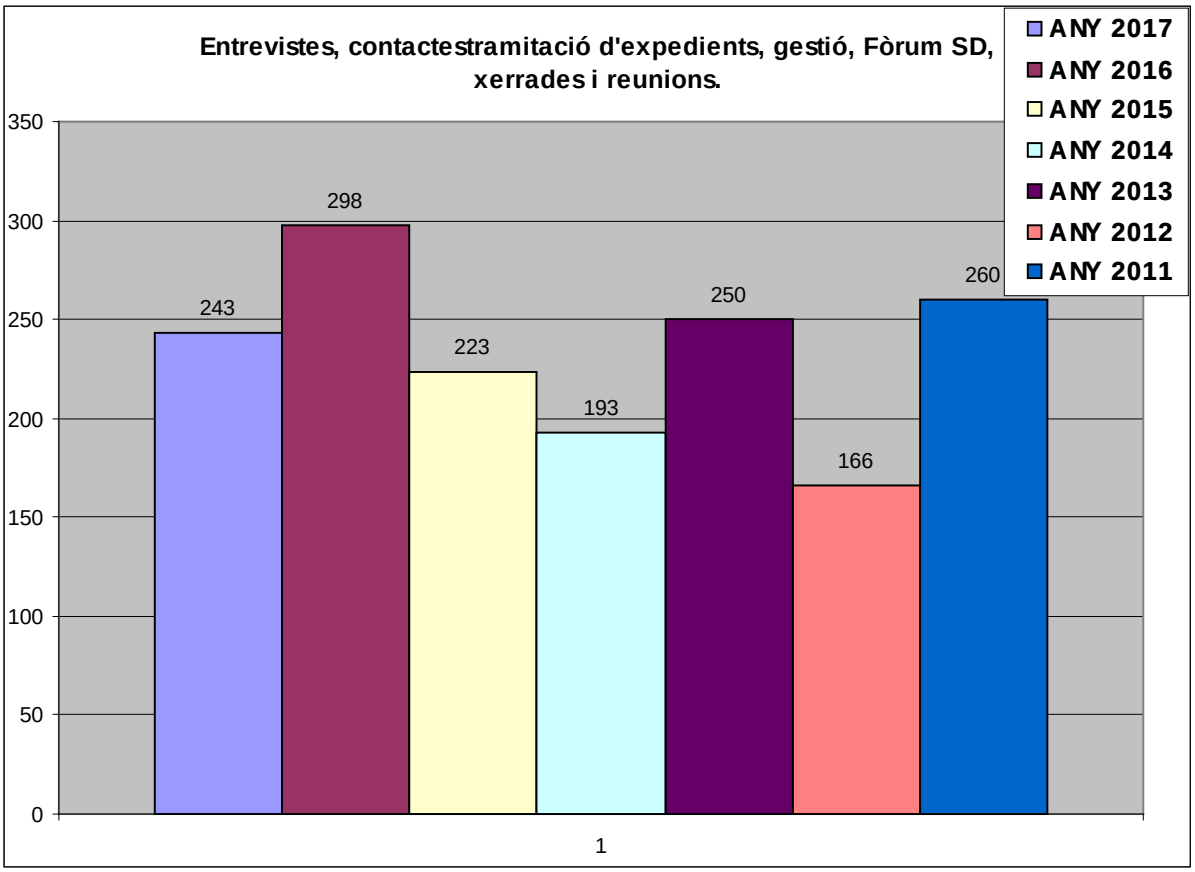
Estat dels expedients tramitats	Actuacions
Expedients resolts	293
Expedients no admesos	35
Expedients en tràmit	24
Total expedients tramitats	**352**

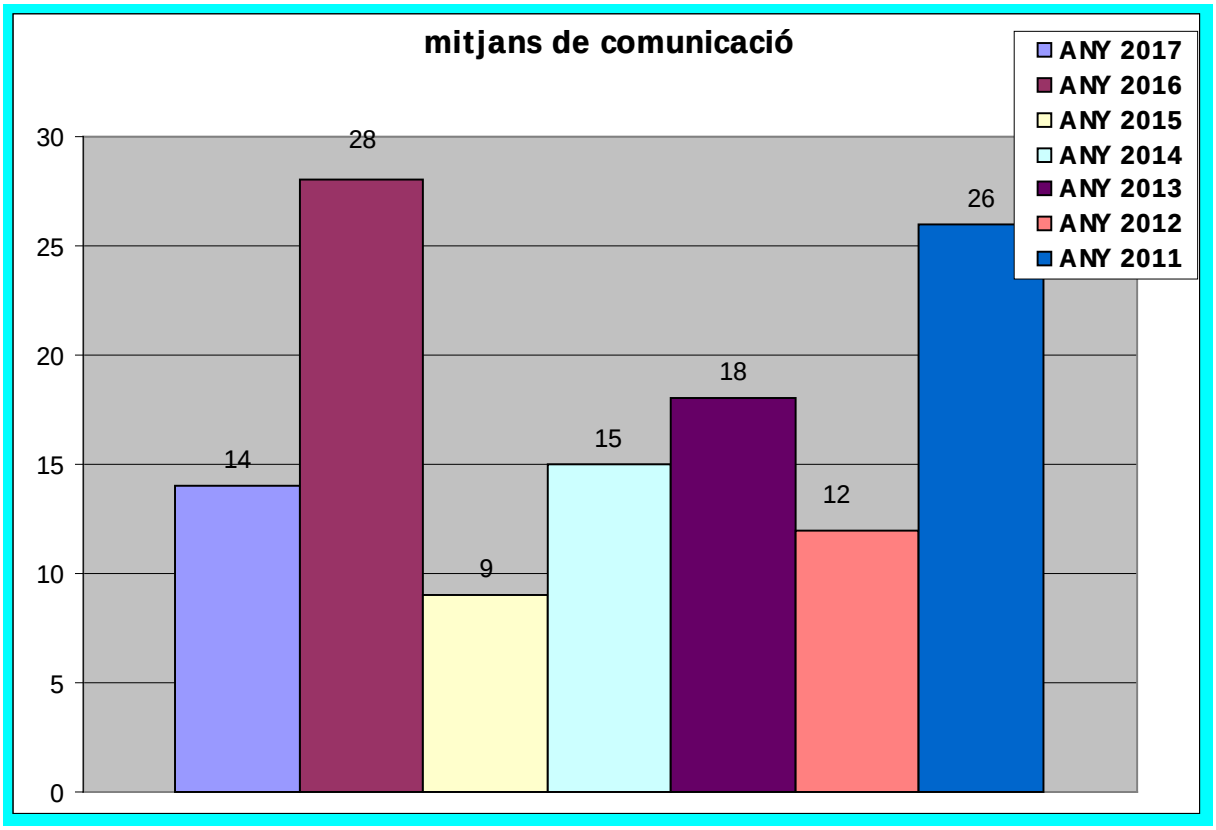
Actuacions any 2016

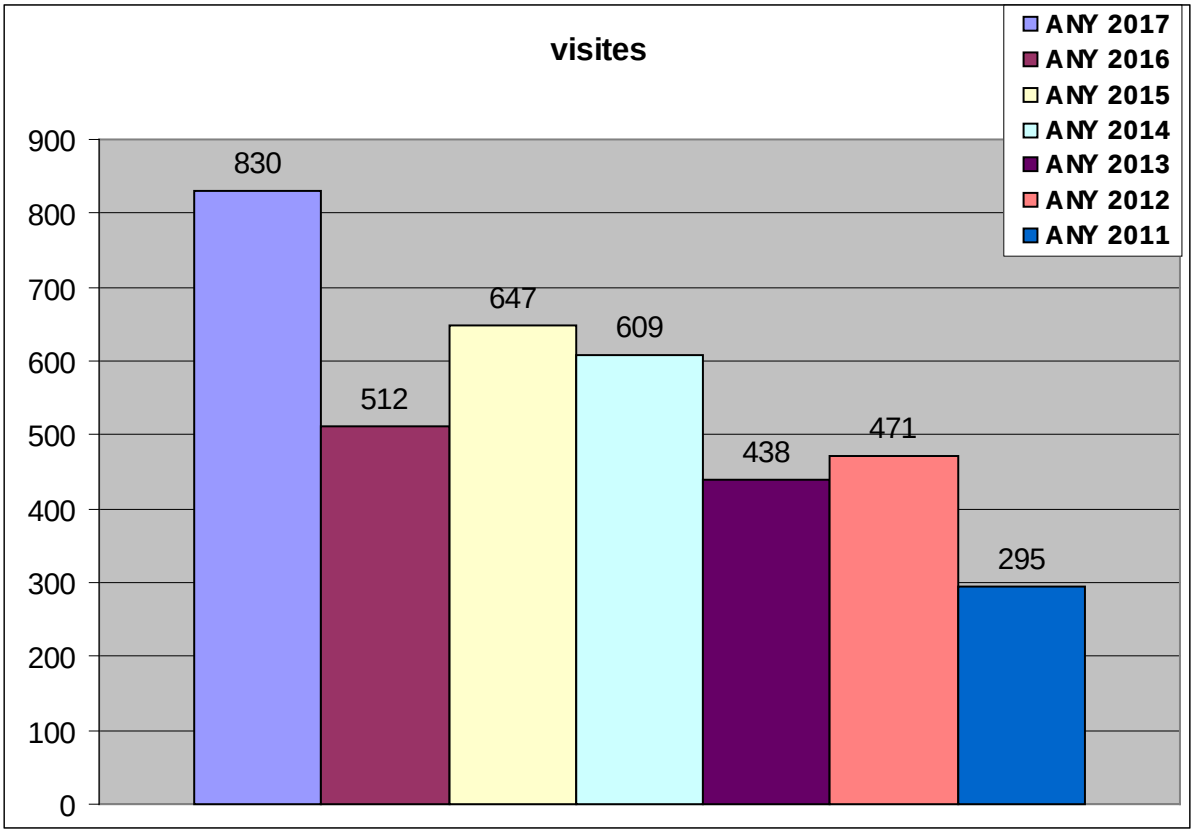
Estat	Actuacions
Expedients tancats	27
Expedients pendents	**12**

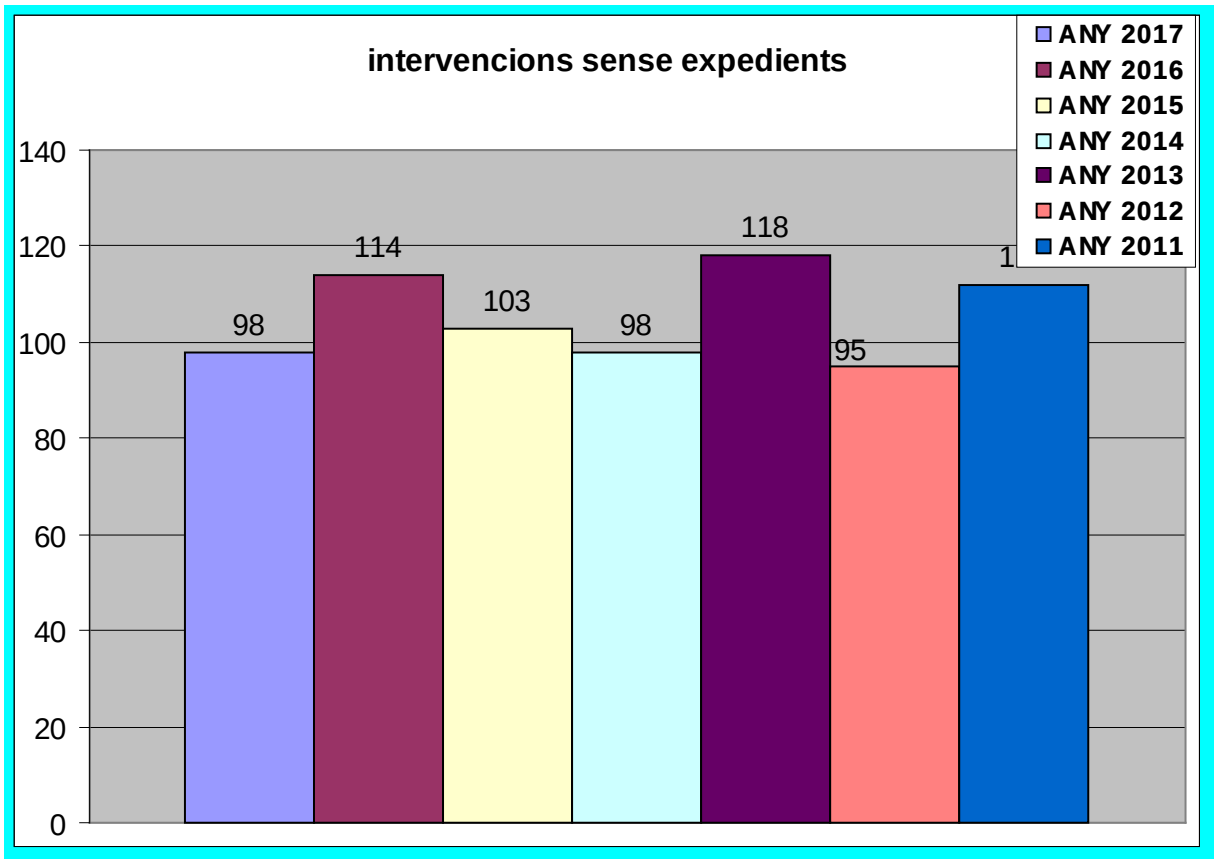
2.2. Gràfics

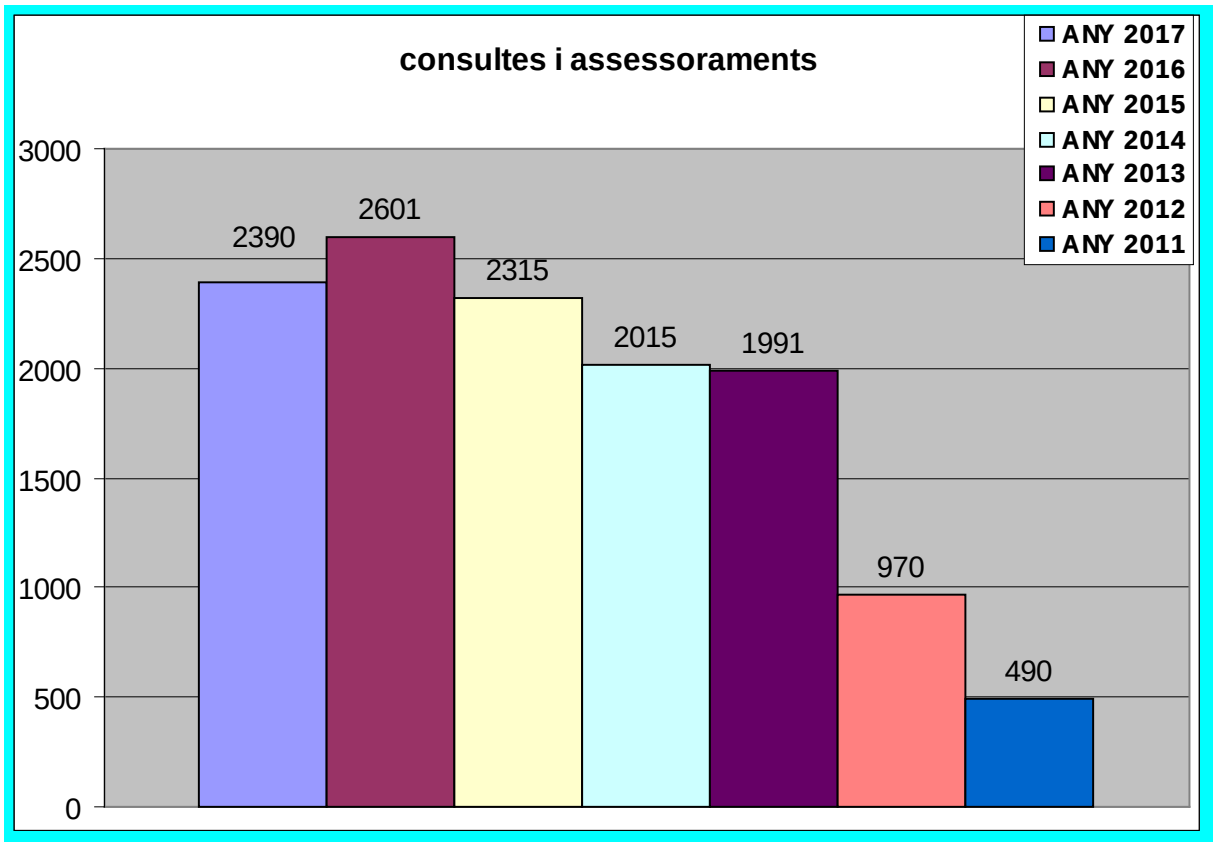

ACTUACIONS DE L'OFICINA DEL DEFENSOR DE LA CIUTADANIA 2017
entrevistes, tramitació expedients, FòrumSD, xerrades, reunions; (243) 6%
expedients (352) 9%
mitjans de comunicació (14) 0%
visites (830) 21%
consultes, informacions, assessoraments i visites no concertades...; (2390) 62%
intervencions sense expedients(98) 2%

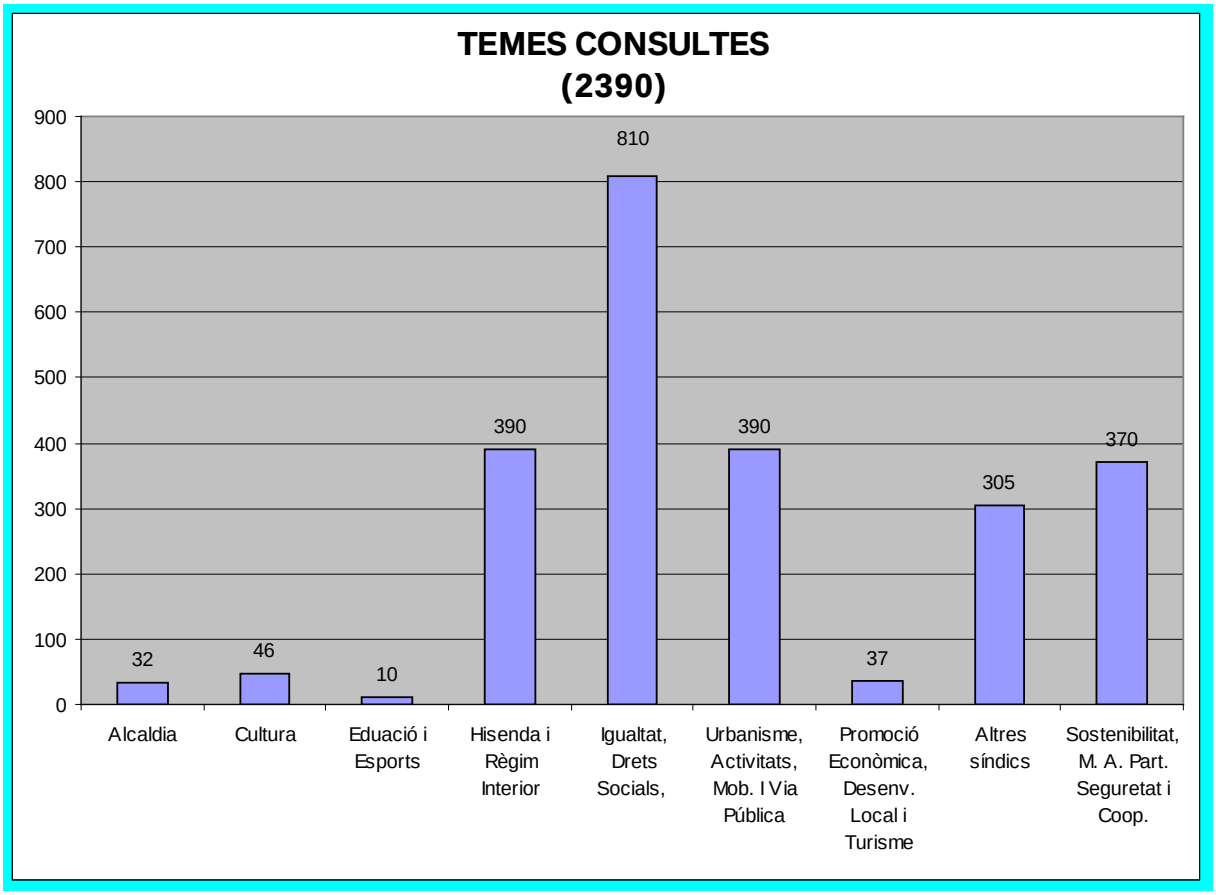

Entrevistes, contactestramitació d'expedients, gestió, Fòrum SD, xerrades i reunions.
ANY 2017
ANY 2016
ANY 2015
ANY 2014
ANY 2013
ANY 2012
ANY 2011
350
300
250
200
150
100
50
0
243
298
223
193
250
166
260
1


mitjans de comunicació
ANY 2017
ANY 2016
ANY 2015
ANY 2014
ANY 2013
ANY 2012
ANY 2011
30
25
20
15
10
5
0
14
28
9
15
18
12
26


visites
ANY 2017
ANY 2016
ANY 2015
ANY 2014
ANY 2013
ANY 2012
ANY 2011
900
800
700
600
500
400
300
200
100
0
830
512
647
609
438
471
295

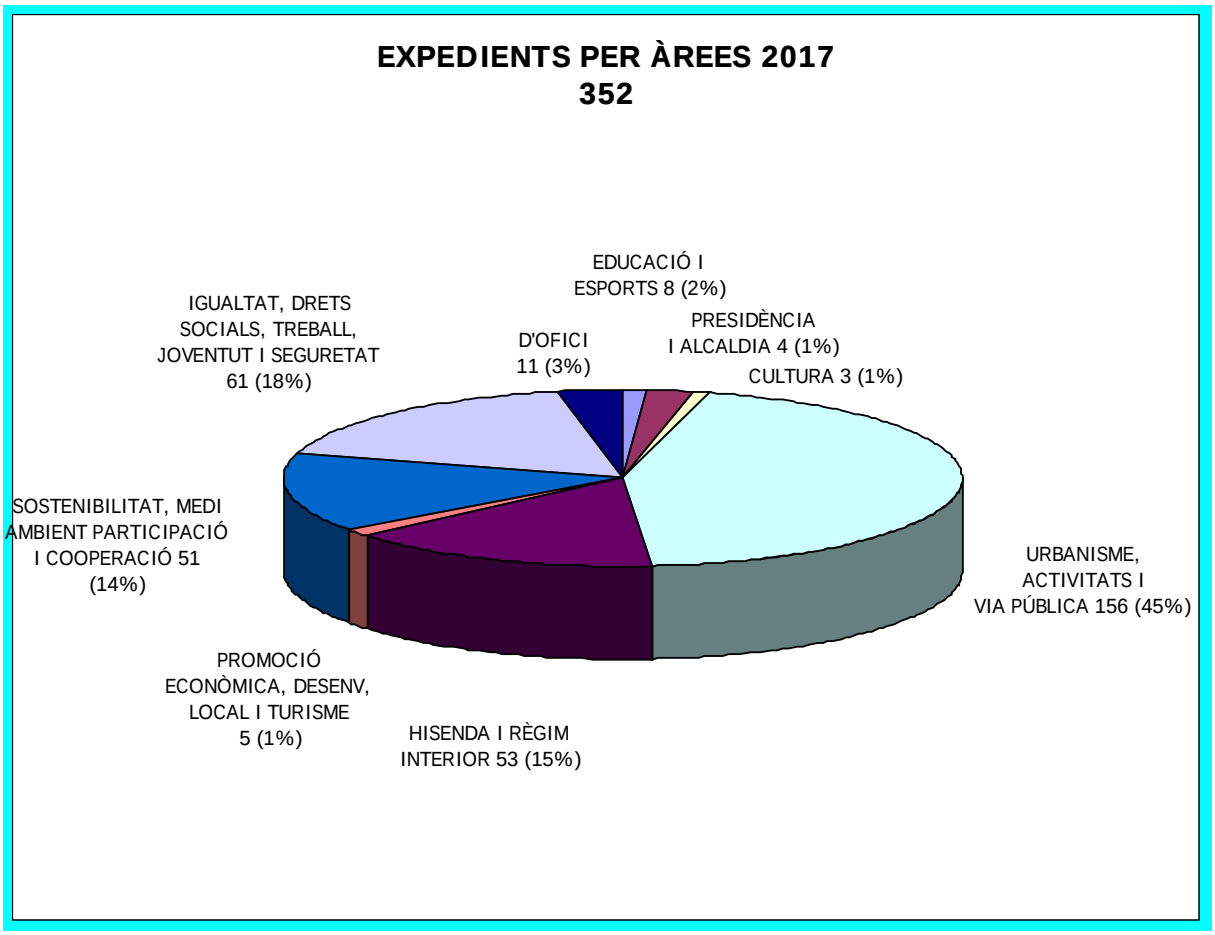

intervencions sense expedients
ANY 2017
ANY 2016
ANY 2015
ANY 2014
ANY 2013
ANY 2012
ANY 2011
140
120
100
80
60
40
20
0
98
114
103
98
118
95

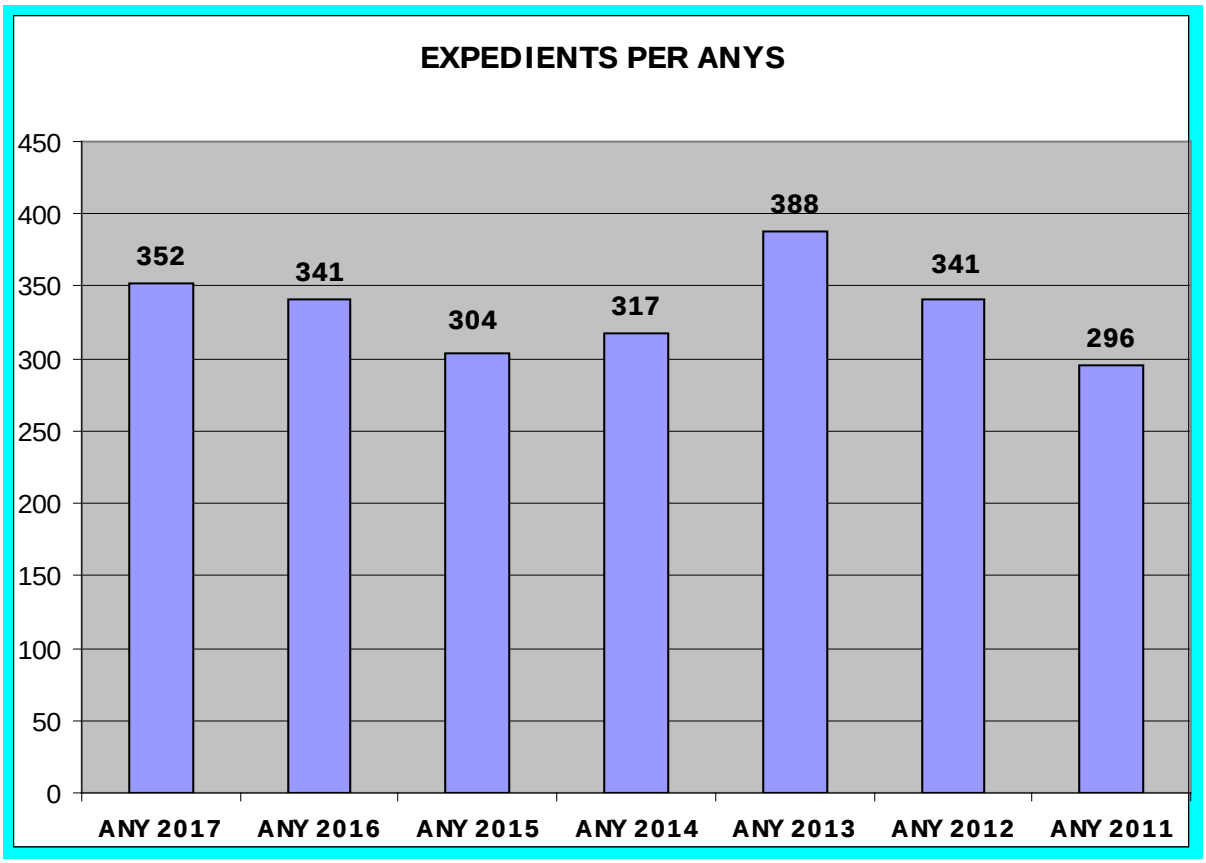

consultes i assessoraments
ANY 2017
ANY 2016
ANY 2015
ANY 2014
ANY 2013
ANY 2012
ANY 2011
3000
2500
2000
1500
1000
500
0
2390
2601
2315
2015
1991
970
490


TEMES CONSULTES
(2390)
900
800
700
600
500
400
300
200
100
0
32
46
10
390
810
390
37
305
370
Alcaldia
Cultura
Eduació i Esports
Hisenda i Règim Interior
Igualtat, Drets Socials,
Urbanisme, Activitats, Mob. I Via Pública
Promoció Econòmica, Desenv. Local i Turisme
Altres síndics
Sostenibilitat, M. A. Part. Seguretat i Coop.

3.

Expedients, recomanacions, respostes de l'Ajuntament i gràfics


EXPEDIENTS PER ÀREES 2017
352
EDUCACIÓ I ESPORTS 8 (2%)
IGUALTAT, DRETS SOCIALS, TREBALL, JOVENTUT I SEGURETAT 61 (18%)
D'OFICI 11 (3%)
PRESIDÈNCIA I ALCALDIA 4 (1%)
CULTURA 3 (1%)
SOSTENIBILITAT, MEDI AMBIENT PARTICIPACIÓ I COOPERACIÓ 51 (14%)
URBANISME, ACTIVITATS I VIA PÚBLICA 156 (45%)
PROMOCIÓ ECONÒMICA, DESENV, LOCAL I TURISME 5 (1%)
HISENDA I RÈGIM INTERIOR 53 (15%)


EXPEDIENTS PER ANYS
450
400
350
300
250
200
150
100
50
0
352
341
304
317
388
341
296
ANY 2017
ANY 2016
ANY 2015
ANY 2014
ANY 2013
ANY 2012
ANY 2011

3.1. Presidència i Alcaldia

Expedients: 4

Estat	Expedients
Amb col·laboració de l'àrea	4
Total	**4**

3.2. Educació i Esports

Expedients: 8

Estat	Expedients
No admeses	1
En tràmit	1
Amb Col·laboració de l'àrea	6
Total	**8**

3.3. Cultura

Expedients: 3

Estat	Expedients
Queixa desestimada	1
Amb col·laboració de l'Àrea	1
Total	**2**

3.4. Urbanisme, Activitats, Mobilitat i Via Pública

Expedients: 156

Estat	Expedients
No admès	14
En tràmit	15
Trasllat altres síndics	2
Queixes desestimades	34
Amb col·laboració de l'àrea	49
Recomanacions	42
Total	**156**

Urbanisme i Activitats

De les queixes obertes d'aquesta Àrea, 29 fan referència a temes relacionats amb Urbanisme i Activitats, com són projectes, obres, certificacions urbanístiques, pudors, sorolls i altres deficiències generades d'activitats de restauració i oci. Una majoria (10) s'ha resolt amb la Col·laboració de l'Àrea, i se'n han desestimat 6 després d'estudiar i analitzar la queixa i de mantenir entrevistes amb els seus responsables.

Mobilitat i Via Pública (multes)

Recomanacions acceptades referents a sancions relacionades amb reserves d'estacionament per a persones amb minusvalideses

2017/DCG/18

DECISIÓ

En data 24 de gener de 2017, la ciutadana MGC es persona a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania i presenta una queixa per la imposició d'una sanció d'estacionament del seu vehicle.

Vist el contingut de les dades que figuren a la butlleta de denúncia, hem de destacar el següent:

Dia, hora i lloc: 26 de setembre de 2016, a les 22.41h, al carrer Francesc Ferrer i Gironés.

Fets sancionats: estacionar en zona d'estacionament per ús exclusiu de persones amb discapacitat.

Vist que la ciutadana presentà al·legacions tot indicant que és una persona gran, de 75 anys d'edat, titular de targeta d'aparcament per a persones amb disminució, i que és resident en el Centre per a persones grans denominat "Joan Suñé" gestionat pel Patronat de la Santa Creu, i que el dia de la sanció havia deixat la targeta corresponent, però que devia caure, raó per la que l'agent la va multar.

Vist que l'Ajuntament, tot i que la ciutadana va acreditar ser la titular de la targeta que la facultava per estacionar en lloc destinats a persones amb disminució, no va estimar les seves al·legacions.

Considerant que en d'altres ocasions, similars a la aquí indicada, el Defensor ha mantingut el criteri que quan la persona sancionada per fer ús de places d'estacionament destinades a minusvàlids acreditava que era titular de tal targeta i que era la persona que havia deixat el vehicle i l'havia conduit, com és el cas, s'hauria de deixar sense efecte la sanció, donant més valor a la realitat objectiva i degudament acreditada que no pas a la formalitat.

Considerant que en aquest cas la ciutadana al·lega que la targeta, per descuit o accident involuntari, no estava al seu lloc, i que havia caigut, extrem que motivà la imposició de la sanció, però que, posteriorment, acreditià que ella era la titular i que habitualment estaciona en el mateix lloc on va ser sancionada, lloc que per cert és utilitzat, casi exclusivament, pels residents de la Residència de gent Gran, "Joan Suñer".

Considerant que el Defensor davant situacions com aquesta, si bé està d'acord en que si hagués actuat la grua municipal s'hauria d'haver fet càrrec la ciutadana del pagament de la corresponent taxa, per haver originat una actuació de la grua, però que en aquest cas no s'ha donat tal circumstància, per aplicació del principi d'equitat i proporcionalitat, i a la vista de la realitat, és procedent deixar sense efecte la sanció imposada.

Per tant, en base als fets i arguments anteriorment exposats, el Defensor de la Ciutadania formula la següent

RECOMANACIÓ

Que, partint del fet acreditat, i objectiu, que la ciutadana sancionada per estacionar en lloc reservat a persones amb minusvalidesa, disposa de la corresponent targeta que l'autoritza a estacionar en tals llocs, procedeix anul·lar i deixar sense efecte la sanció amb número de butlleta 50441855, amb totes les conseqüències legals i administratives que se'n derivin.

Que s'adoptin les mesures legals pertinents per donar viabilitat a tal resolució, sigui per mitjà de la revocació o de la rectificació d'errors d'acord amb l'article 109 i/o 106 de la Llei 39/2015.

Aquesta recomanació garanteix l'aplicació proporcional i objectiva de les normes i el dret a la defensa de la ciutadania.

RESOLUCIÓ

RECOMANACIÓ ACCEPTADA

2017/DCG/103

DECISIÓ

En data 27 de març de 2017, el ciutadà, JMSM, presenta una queixa al Defensor de la Ciutadania, després de veure com sistemàticament s'han rebutjat les seves al·legacions i recurs corresponent contra una sanció imposada per estacionament en càrrega i descàrrega, tot i disposar de targeta de minusvàlid, tot adduint per part de l'Ajuntament que la targeta estava caducada en el moment de la sanció.

Les dades de la butlleta de sanció son les que s'indiquen seguidament:

Butlletí de denuncia 50479973, expedient número 1215604
Lloc de la infracció: Plaça Catalunya,14
Dia i hora: 10 de juny 2016, a les 12.20h
Fet denunciat: estacionar un vehicle en una zona senyalitzada com a reserva de càrrega i descàrrega, llevat dels autoritzats, amb targeta de minusvàlid caducada el 19 de maig 2016.

Vist que el queixant ha esgotat els tràmits administratius corresponents, doncs ha fet al·legacions i ha presentat recurs de reposició, però el resultat ha estat que l'Ajuntament ha ratificat com a vàlida la sanció imposada per l'agent municipal actuant, essent la seva última oportunitat la d'acudir a la via del Defensor de la Ciutadania, davant el qual formula la seva queixa.

Vist que entre els diversos arguments que formula, i que ja va plantejar prèviament a l'Ajuntament, figura que segons la normativa legal vigent, Reial Decret 1056/2014 de 12 de desembre, "La presentació de la sol·licitud de renovació de la targeta d'estacionament en el termini previst en la normativa aplicable, prorroga la validesa de l'emesa anteriorment fins a la resolució del procediment. En cas que la sol·licitud es presenti dins dels noranta dies naturals posteriors a la data en que hagi finalitzat la vigència de l'última targeta emesa, s'entendrà que subsisteix aquesta vigència fins a la resolució del corresponent procediment de renovació"

Vist que el tema se centra en decidir si el queixant es pot acollir a tal previsió legal, o no, i si estava dintre dels terminis legals exigibles, extrem que hauria comportat que l'Ajuntament hagués resolt de forma diferent les al·legacions i el recurs presentat pel queixant.

Considerant que, en aquest cas, per un tema de simple legalitat, i donat que el queixant reuneix tots els requisits exigibles per considerar-se vàlida, a tots els efectes, la targeta de minusvàlid, caducada, però renovada dintre del termini, concretament el 22 de juny de 2016, i que per tant, segons diu la norma que la regula, els seus efectes es retrotreuen al moment de la seva finalització, sempre que no hagin passat més de 90 dies.

Considerant que l'actuació policial és comprensible, si l'agent no tenia constància dels tràmits de renovació de la targeta, tot i que el període de gràcia de 90 dies, que la norma estipula per tal de que el beneficiari de tal acreditació pugui renovar-la, hauria de ser coneguda i per tant hauria pogut facilitar la solució del problema, i s'hauria evitat al ciutadà haver d'iniciar procediments d'al·legacions i recursos.

Considerant, però, que en aquest cas l'Ajuntament s'ha excedit en la rigorositat, i ha ignorat el propi text de la norma que regula l'expedició i renovació de les targetes de minusvàlids, imposant al ciutadà actuacions innecessàries, i negant, sense justificació de cap classe, el seu dret a estacionar lliurement, en càrrega i descàrrega com a beneficiari de targeta de minusvàlid, especialment quan el propi ciutadà ha aportat l'argument irrefutable de la normativa legal, que incomprensiblement no s'ha tingut en compte. I a més, no només ha desestimat sense fonament les al·legacions del ciutadà de referència, sinó que ha iniciat el procediment de constrenyiment contra els bens del mateix. No hem d'ignorar que les administracions públiques son les que més i millor han de complir les normes, i donar exemple del màxim respecte a l'estat de dret.

Considerant que no hi escletxes ni dubtes en el text de la normativa que regula la renovació de les targetes de minusvàlids, pel que fa al cas que ens ocupa, i que el ciutadà, per cert, persona totalment invident, afectat per la caducitat de la seva targeta (19 de maig de 2016) va procedir a la renovació de la mateixa el 22 de juny, dintre del termini dels 90 dies que la norma exigeix.

En consideració de tot el que he exposat, i sense que en aquesta resolució hàgim de fer referència als principis d'oportunitat, de proporcionalitat o d'equitat, el Defensor de la Ciutadania formula la següent

RECOMANACIÓ

Que es procedeixi a revisar l'expedient sancionador 1215604, dimanant de la butlleta de sanció 50479973, i per raó de la mateixa legalitat, sempre al·legada per l'administració municipal, s'adoptin les mesures pertinents per anul·lar la sanció, i amb urgència es paralitzi i es deixi sense efecte el procediment de constrenyiment iniciat contra el ciutadà JMSM. Tot això amb les conseqüències legals i administratives que se'n derivin.

Que s'adoptin les mesures legals pertinents per donar viabilitat a tal resolució, sigui per mitjà de la revocació o de la rectificació d'errors d'acord amb l'article 109 i/o 106 de la Llei 39/2015.

Aquesta recomanació pretén garantir l'aplicació proporcional i objectiva de les normes i el dret a la defensa de la ciutadania.

RESOLUCIÓ

RECOMANACIÓ ACCEPTADA

2017/DCG/124

DECISIÓ

En data 23 d'abril de 2017, la ciutadana CGC ha presenta queixa davant el Defensor de la Ciutadania per disconformitat amb la sanció imposada per haver estacionat en zona de càrrega i descàrrega, tot justificant que disposava de targeta de minusvàlid

Vist que segons la butlleta de denúncia 50452342, la sanció se li imposà per "estacionar en càrrega i descarrega" a la plaça de Catalunya, el dia 22 de desembre de 2016, tot indicant que hi havia la targeta de minusvàlid, però amb la data de vigència esborrada.

Vist que la reclamant va formular al·legacions acreditant que la targeta era vigent, però que amb el temps i l'ús de la mateixa, la data de vigència, efectivament, era il·legible, i que seguidament va acudir a l'Ajuntament que li havia expedit tal targeta perquè contrastessin la targeta referida i fessin constar clarament la data de vigència.

Vist que no ha prosperat el recurs interposat davant l'Ajuntament i que ha estat desestimat, juntament amb les al·legacions que oportunament la ciutadana havia formulat, basant-se en que la data de vigència no era llegible.

Considerant que tot i la certesa de la dada de vigència de la targeta de minusvàlid, és necessari valorar la realitat objectiva, com és que la targeta de minusvàlid era correcta i respon a una realitat lamentable, que afecta i limita greument la capacitat de mobilitat del titular de la mateixa.

Considerant que, a més, comprovada la anomalia relativa a que la data de vigència no era llegible, la interessada va acudir a l'Ajuntament de La Bisbal, on se li va expedir una nova targeta on figura, sense cap mena de dubte, la vigència de la mateixa.

Considerant que no hi ha sospita ni comprovació de que es fes mal ús d'aquesta targeta i que, el dia de la sanció, el titular de la mateixa va acudir a Girona, acompanyat per la seva germana, que feia de conductora, i que no havent trobat plaça lliure d'estacionament, destinada a persones amb discapacitat, es va veure obligada a estacionar en càrrega i descarrega.

Considerant que el titular d'una targeta de minusvàlid està autoritzat legalment, sense limitació horària, per estacionar en càrrega i descarrega, davant l'absència d'estacionament lliure destinat a minusvàlids, com disposa clarament el Decret 97/2002 de 5 de març, a l'article 5,b.

El Defensor de la Ciutadania, en base als anteriors fets i arguments fa la següent

RECOMANACIÓ

Que atesos els fets i circumstàncies exposats, i en base als criteris de justícia i equitat es deixi sense efecte la sanció imposada a la ciutadana CGC, amb número de butlleta 50452342, amb totes les conseqüències legals i administratives que se'n derivin.

Que s'adoptin les mesures legals pertinents per donar viabilitat a tal resolució, sigui per mitjà de la revocació o de la rectificació d'errors d'acord amb l'article 109 i/o 106 de la Llei 39/2015.

Aquesta recomanació garanteix l'aplicació proporcional i objectiva de les normes i el dret a la defensa de la ciutadania.

RESOLUCIÓ

RECOMANACIÓ ACCEPTADA

2017/DCG/137

DECISIÓ

En data 4 de maig de 2017, la ciutadana DSA ha presentat queixa davant el Defensor de la Ciutadania per disconformitat amb la sanció imposada per haver estacionat en zona de pàrquing destinada a minusvàlids.

Vist que segons la butlleta de denúncia, número 50443483, la sanció se li imposà per "estacionar en zona reservada per a minusvàlids" al carrer Francesc Ferrer i Gironés, el dia 21 de març de 2017, a les 12.20h, tot indicant que no hi havia la targeta de minusvàlid, raó per la que se li imposa una multa de 200 euros.

Vist que la reclamant es va acollir a la possibilitat legal de pagar dintre dels 20 dies següents, amb la reducció del 50%, d'acord amb el que estableixen els articles 93 i 94 del RDL 6/2015 de 30 d'0ctubre, relatiu al procediment sancionador abreujat, i que per tant s'ha posat fi al procediment administratiu.

Vist que la ciutadana queixant al·lega que el dia de la sanció, efectivament tenia estacionat el seu vehicle en el lloc on habitualment el sol deixar, ja que és veïna del citat carrer, i que per evitar l'excessiva temperatura dintre del vehicle va col·locar la corresponent protecció de parasol, sense adonar-se que no deixava veure la targeta de minusvàlid.

Considerant que, sense posar en dubte la bona feina dels agents intervinents, ha quedat suficientment acreditat que la ciutadana és titular de targeta que l'habilita per estacionar en lloc reservat per a minusvàlids, i que és la titular del cotxe sancionat.

Considerant que en situacions similars, el Defensor ha proposat, per raons humanitàries d'equitat, i proporcionalitat, que és procedent deixar sense efecte la sanció, un cop comprovada la realitat objectiva, i justificada la condició de minusvàlid

de la persona sancionada, malgrat que per incentivar la responsabilitat dels afectats, per tal que siguin curosos en el compliment de la normativa i de les seves obligacions, seria convenient reduir, en aquests casos, l'import de la sanció. Però mentre no s'hagi adoptat tal mesura per part de l'Ajuntament,

El Defensor de la Ciutadania, en base als anteriors fets i arguments fa la següent

RECOMANACIÓ

Que atesos els fets i circumstàncies exposats, i en base als criteris de justícia i equitat es revisi l'expedient sancionador i es deixi sense efecte la sanció imposada a la ciutadana DSA, amb el número de butlleta 50443483, amb totes les conseqüències legals i administratives que se'n derivin.

Que s'adoptin les mesures legals pertinents per donar viabilitat a tal resolució, sigui per mitjà de la revocació o de la rectificació d'errors d'acord amb l'article 109 i/o 106 de la Llei 39/2015.

Aquesta recomanació garanteix l'aplicació proporcional i objectiva de les normes i el dret a la defensa de la ciutadania.

RESOLUCIÓ

RECOMANACIÓ ACCEPTADA

2017/DCG/169

DECISIÓ

En data 18 de maig de 2017, la ciutadana SSM ha presentat queixa davant el Defensor de la Ciutadania per disconformitat amb la sanció imposada per haver estacionat en zona de pàrquing destinada a minusvàlids, tot justificant que disposava de targeta que li permet estacionar-hi.

Vist que segons la butlleta de denúncia, número 50438968, la sanció se li imposà per "estacionar en zona reservada per a minusvàlids" al carrer Sant Hipòlit, 32, el dia 21 de març de 2017, tot indicant que no hi havia la targeta de minusvàlid, raó per la que se li imposa una multa de 200 euros i el vehicle va ser retirat per la grua municipal.

Vist que la reclamant va formular al·legacions acreditant que és la mare d'un nen d'onze anys, afectat d'una greu malaltia, que li provoca grans limitacions físiques i l'obliguen a anar en cadira de rodes, i que és ella, com a mare, la que sol acompanyar el menor. I que sempre te per costum deixar la targeta original en el vehicle, no entenent com la Policia Municipal no la va veure, sense posar en dubte que potser aquell dia estava mal col·locada o que potser havia caigut.

Vist que la ciutadana va pagar, acollint-se a la possibilitat legal de fer-ho dintre dels 20 dies següents, amb la reducció del 50%, d'acord amb el que estableixen els

articles 93 i 94 del RDL 6/2015 de 30 d'octubre, relatiu al procediment sancionador abreujat, i que per tant s'ha posat fi al procediment administratiu.

Vist que quan la ciutadana es va dirigir al dipòsit municipal, un cop abonat el servei de grua, i abans de recollir el seu cotxe va demanar que l'acompanyés un agent per comprovar si la targeta de minusvàlid hi era, o no, dintre del vehicle, i es va comprovar que hi era, encara que havia caigut.

Considerant que, sense posar en dubte la bona fe dels agents intervinents, ha quedat suficientment acreditat que la ciutadana disposa de targeta que l'habilita per estacionar en lloc reservat per a minusvàlids, i que tal targeta estava dintre del seu vehicle, tot i que no es pot assegurar que estigués en lloc fàcilment visible, és del tot necessari valorar la realitat objectiva, com és que la persona sancionada disposava de targeta de minusvàlid, per una situació lamentable, que afecta i limita greument la capacitat de mobilitat del seu fill.

Considerant que acreditada la realitat de que la ciutadana podia estacionar on ho va fer, només hi hauria el petit error, se suposa, com diu la Policia Municipal, que en tot cas en el moment en que els agents varen intervenir, no era visible la targeta. En situacions així, el Defensor havia proposat, en altres casos similars, que no procediria la sanció, per raons humanitàries i d'equitat, però que entenia que el servei de grua l'havia d'assumir el titular del vehicle, perquè l'Ajuntament havia prestat un servei. Però sembla ser que les directrius de la Secretaria de l'Ajuntament és contraria a que s'aboni la taxa de la grua, en el cas de que la sanció s'anul·li, extrem que el Defensor no comparteix. Però davant aquesta posició de formalitat i radicalitat jurídica, i vista la conveniència d'humanitzar l'aplicació de les normes, i per evitar entrar en discussió amb la Secretaria, el Defensor aconsella que s'anul·li la sanció i per consegüent també la taxa de la grua.

El Defensor de la Ciutadania, en base als anteriors fets i arguments fa la següent

RECOMANACIÓ

Que atesos els fets i circumstàncies exposats, i en base als criteris de justícia i equitat es deixi sense efecte la sanció imposada a la ciutadana SSM, amb el número de butlleta 50438968, amb totes les conseqüències legals i administratives que se'n derivin.

Que s'adoptin les mesures legals pertinents per donar viabilitat a tal resolució, sigui per mitjà de la revocació o de la rectificació d'errors d'acord amb l'article 109 i/o 106 de la Llei 39/2015.

Aquesta recomanació garanteix l'aplicació proporcional i objectiva de les normes i el dret a la defensa de la ciutadania.

RESOLUCIÓ

RECOMANACIÓ ACCEPTADA

2017/DCG/173

DECISIÓ

En data 23 de maig de 2017, la ciutadana RGC s'ha personat a l'Oficina del defensor de la ciutadania i ha formulat queixa contra una actuació sancionadora, ocorreguda el 27 de maig del 2014 tot al·legant i aportant determinades proves.

Vist que segons la butlleta de sanció, número 146035195, les circumstàncies i fets que motivaren l'actuació policial i subsegüent sanció van ser els que seguidament detallem:

Lloc, dia i hora: Carrer Bernat Boadas,15, el dia 27/05/2014, a les 16.16h

Fet denunciat: Estacionar en zona destinada a ús de persones amb discapacitat.

Vist que la queixant no només va formular recursos contra la sanció imposada, de 200 euros, sinó que també va acudir i així ho acredita, a la seu de la Policia Municipal, on s'entrevistà amb el Sr. Palouzié, als efectes de que es prengués en consideració la situació de la reclamant, i es procedís a anul·lar la sanció imposada.

Vist que la queixant manifesta que havia anat a acompanyar la seva mare, titular de targeta de minusvàlids, a l'Ortopèdia Soler, i que en veure que la grua municipal havia acudit per retirar el seu vehicle, estacionat en lloc destinat a minusvàlids, va sortir i els va mostrar que la targeta hi era, raó per la que la grua va marxar, però com que ja havien posat la multa, tot i la seva súplica, li varen dir que ja no podien treure-la i li aconsellaren que fes recurs.

Vist que efectivament està degudament provada l'assistència a l'ortopèdia esmentada per atendre la seva mare, la qual disposa de targeta que l'autoritza a poder estacionar en zones limitades per a persones amb minusvalidesa.

Considerant que, tal com varen poder comprovar els agents actuants en el moment en que varen imposar la sanció referida, la reclamant havia estacionat en zona reservada per a minusvàlids, donat que havia acompanyat la seva mare, titular de la targeta, a l'ortopèdia Soler.

Considerant que els fets exposats pels agents sancionadors i els al·legats per la persona sancionada son bàsicament coincidents, s'ha de considerar si l'actuació policial es pot considerar adient i suficient, en marxar la grua, després de comprovar que els usuaris del vehicle disposaven de l'autorització pertinent per estacionar en el lloc on van ser sancionats i que els agents varen poder acreditar que efectivament el vehicle estava autoritzat i disposava de la targeta corresponent.

Considerant que no sembla raonable que uns recursos o al·legacions, interposats a partir del 9 de juny de 2014, no hagin estat contestats amb la celeritat i la diligència que és exigible a tota administració pública, doncs la resposta ha tingut lloc el 15 de maig de 2017.

Considerant que els principis de proporcionalitat i d'equitat, i la defensa de la bona administració, imposen analitzar totes les circumstàncies concurrents per tal de poder prendre una decisió justa, que eviti tota arbitrarietat.

Considerant que en el cas que ens ocupa ha quedat suficientment acreditat que l'actuació municipal ni ha estat àgil, ni ha estat eficient, i que els tràmits seguits durant mesos i anys, s'haurien pogut estalviar si els agents actuants haguessin aplicat una mínima flexibilitat i sentit comú, tal com va fer la grua municipal, evitant-nos a tots plegats pèrdua de temps, energies i esforços.

Per tant, partint dels fets i les consideracions anteriors, i en base als criteris de justícia i equitat, el Defensor de la Ciutadania fa la següent

RECOMANACIÓ

Que, atenent i respectant la realitat objectiva acreditada, i donat que no hi havia base ni moral, ni legal per imposar la sanció, amb número d'expedient 1118534 es procedeixi a revisar l'expedient i deixar-la sense efecte.

Que s'adoptin les mesures legals pertinents per donar viabilitat a tal resolució, sigui per mitjà de la revocació o de la rectificació d'errors d'acord amb l'article 109 i/o 106 de la Llei 39/2015.

Aquesta recomanació garanteix l'aplicació proporcional i objectiva de les normes i el dret a la defensa de la ciutadania.

RESOLUCIÓ

RECOMANACIÓ ACCEPTADA

2017/DCG/256

DECISIÓ

En data 28 d'agost, el ciutadà PBB es persona a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania i formula queixa contra l'actuació de l'Ajuntament, després d'haver esgotat el tràmit administratiu corresponent, interposant al·legacions i recurs contra tals decisions i en concret discrepa de que se l'imposés una multa i que el seu vehicle fos retirat per la grua municipal.

Vist que a la butlleta de sanció es deixa constància de les següents circumstàncies:
Dia, hora i lloc: 18 d'abril 2017, a les 12.08h, al C/ Sant Sebastià amb C/ Taga

Fet denunciat: Estacionar a zona per ús exclusiu de persones amb discapacitat.

Vist que a més de la sanció, per import de 200 euros, el vehicle va ser retirat per la grua municipal i que el ciutadà va haver d'abonar la taxa de la grua, per import de 87'30 euros per poder recuperar el mateix.

Vist que el ciutadà va fer al·legacions i recurs, tot al·legant que el seu vehicle està adaptat i que és titular d'una targeta que acredita la seva discapacitat, facultant-lo per estacionar en llocs destinats a persones com ell, i que varen ser desestimades, finalitzant el procediment administratiu intern de l'Ajuntament, no sense haver-li indicat que l'Ajuntament de Girona disposa de la institució del Defensor de la Ciutadania i que si no estava conforme amb la resolució dictada podia acudir a tal institució.

Vist que el ciutadà admet en el seu escrit que si que havia posat la targeta de minusvàlid al cotxe, però que per qualsevol causa devia haver caigut del seu lloc, quan va tancar la porta, demanant que se li retiri tant la sanció o multa, com que se li retorni l'import de la taxa de la grua.
Considerant que l'agent actuant va creure que es tractava d'un vehicle sense autorització per estacionar en aquell lloc, raó per la que va imposar la sanció i va demanar que la grua el retirés, tot i que es veia que el vehicle era adaptat.

Considerant que està degudament acreditat que el titular del vehicle està afectat d'una minusvalidesa que l'ha fet apte a disposar de la corresponent targeta per poder estacionar on ho va fer, i on sol estacionar habitualment.

Considerant que les decisions de l'Ajuntament, i molt especialment les relacionades amb imposició de sancions, s'han de fonamentar de manera objectiva i proporcional, tot evitant que les mateixes limitin drets o imposin càrregues inadequades.

Considerant que en el cas que estem tractant, ningú posa en dubte que la persona sancionada està afectada d'una minusvalidesa i que és titular del vehicle sancionat, que està adaptat, i que disposa de targeta que l'autoritza a estacionar en el lloc on ho va fer.

Considerant que també és exigible que la ciutadania es faci responsable de complir amb les normatives, entre les que hi ha l'obligació de posar en lloc visible la targeta de minusvàlid, i que quan deixen el vehicle estacionat han de vigilar i comprovar que aquest document està degudament visible, extrem que no es va produir en el cas que estem comentant.

Considerant que el servei de grua es va haver de realitzar perquè l'agent actuant va creure que era un vehicle sense autorització per estacionar on era, i que per tant la taxa, un cop ha intervingut la grua és precís abonar-la.

Considerant que atenent-nos als principis de proporcionalitat i d'equitat sembla raonable i de sentit comú, que un cop acreditada la condició de minusvàlua del sancionat la multa s'hagi de retirar, però que la taxa de la grua s'hagi de mantenir, perquè l'actuació de la grua va ser provocada per la manca de diligència del reclamant.

Per aquests fets i en base a aquests arguments, el Defensor de la Ciutadania formula la següent

RECOMANACIÓ

Que es mantingui la taxa ja abonada, pel servei de la grua municipal, però que es revisi i s'anul·li, amb totes les conseqüències legals i administratives que se'n derivin, la sanció imposada amb número de butlleta 50453152, per estacionar en lloc destinat a minusvàlids, doncs el ciutadà PBB acredita la minusvalidesa i que és titular de la corresponent targeta de reserva d'estacionament.

Que s'adoptin les mesures legals pertinents per donar viabilitat a tal resolució, sigui per mitjà de la revocació o de la rectificació d'errors d'acord amb l'article 109 i/o 106 de la Llei 39/2015.

Aquesta recomanació garanteix l'aplicació proporcional i objectiva de les normes i el dret a la defensa de la ciutadania.

RESOLUCIÓ

RECOMANACIÓ ACCEPTADA

Recomanacions rebutjades referents a sancions relacionades amb reserves d'estacionament per a persones amb minusvalideses

2017/DCG/223

DECISIÓ

En data 29 de juny de 2017, el ciutadà PJHA es persona a l'Oficina del Defensor i presenta escrit de queixa per disconformitat amb la sanció imposada en la butlleta 50476711, per entendre que la decisió de l'agent sancionador no era del tot correcta.

Vist que segons les dades proporcionades per l'agent sancionador, els fets que motivaren la sanció son els següents:

Dia, hora i lloc: 24 de juny de 2017, 11.35h, a la Plaça Poeta Marquina, davant el Bar Nuria.

Fet sancionat: Estacionar un vehicle en una zona assenyalada com a reserva per a mobilitat reduïda.

Vist que el queixant manifesta que se li han imposat, anteriorment altres multes i que les ha abonat fent treballs socials, en benefici de la comunitat, per manca de recursos econòmics de la seva família, estant lliure de deutes amb l'Ajuntament i que el dia 24 de juny va fer una simple parada en el lloc on indica l'agent per preguntar a un cambrer del Bar Nuria per un carrer que desconeixia.

Vist que l'agent que va sancionar va identificar el conductor i aquí reclamant, i que aquest li va proporcionar totes les dades que se li varen requerir, comunicant-li el motiu de la seva parada i que marxava immediatament, però l'agent, tot i això, li va dir que ho sentia però havia de posar-li la multa.

Vist que el ciutadà ha abonat la sanció, acollint al procediment abreviat, amb el benefici de pagar el 50% de la multa i posant fi al procediment administratiu, quedant lliure el camí per acudir al Defensor o al Jutjat.

Considerant que les normes i els reglaments s'han de complir, però que cal també aplicar principis de proporcionalitat i d'equitat per evitar injustícies i l'excessiva rigidesa en l'aplicació merament formal de les normatives.

Considerant que en el cas que ens ocupa és cert que el ciutadà estava parat en un lloc reservat a minusvàlids, però que el motiu no era deixar el vehicle estacionat, sinó marxar tant punt hagués esvaït el dubte que tenia sobre un determinat carrer on havia d'anar.

Considerant que havent fet les oportunes indagacions resulta que el referit ciutadà certament ha fet treballs socials en benefici de la comunitat, per anteriors infraccions, per manca de recursos econòmics, donat que és perceptor d'una PIRMI i té tres fills i esposa, estant en aquests moments a la recerca d'un treball i en contacte permanent amb els Serveis Socials de l'Ajuntament.

Considerant que l'obligació de complir les normes no es pot excusar pel simple fet de ser pobre, doncs rics o pobres hem de conviure en el marc legal de la nostra societat, que sense lleis ni normes es convertiria en un espai propici per aplicar la llei del més fort, lluny de la justícia i l'equitat.

Considerant que en el cas que ens ocupa, cal aplicar el principi de proporcionalitat, i com en d'altres ocasions he tingut ocasió de dir, quan un agent troba alguna persona en una situació com la descrita -ocupant momentàniament un espai pel que no està autoritzat- el primer que hauria de fer és invitar la persona a marxar d'aquell lloc i no imposar, immediatament, la corresponent sanció.

Per tant, atenent els fets ocorreguts i els arguments i raons exposades, el Defensor proposa la següent

RECOMANACIÓ

Que pels motius exposats, i en aplicació dels principis d'equitat i proporcionalitat, sense oblidar la lamentable situació econòmica del queixant, tot i que no és la causa o motiu principal, es procedeixi a revisar l'expedient sancionador amb número 1257543, i s'anul·li el mateix, amb les conseqüències legals i administratives que se'n derivin.

Que s'adoptin les mesures legals pertinents per donar viabilitat a tal resolució, sigui per mitjà de la revocació o de la rectificació d'errors d'acord amb l'article 109 i/o 106 de la Llei 39/2015.

Aquesta recomanació garanteix l'aplicació proporcional i objectiva de les normes i el dret a la defensa de la ciutadania.

RESOLUCIÓ

RECOMANACIÓ REBUTJADA

Recomanacions pendents de resposta per part de l'Ajuntament, referents a sancions relacionades amb reserves d'estacionament per a persones amb minusvalideses

2017/DCG/57

DECISIÓ

En data 28 de febrer de 2017, la ciutadana, NCC, es persona a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania i presenta la seva queixa per disconformitat amb la sanció que li ha imposat la Policia Municipal el dia 13 d'abril del 2016, després d'haver presentat al·legacions, que han estat desestimades per l'Ajuntament, havent finalitzat el procediment administratiu, quedant com a últim recurs acudir al Defensor.

Les dades que figuren a la butlleta de denúncia son les següents:

Lloc: C/ Finestrelles.

Data i hora: 13 abril de 2016, a les 20.00h

Fet denunciat: Estacionar als passos senyalitzats per a vianants o ciclistes. Import de la sanció: 200 euros

Vist que en les al·legacions fetes per la persona queixant es fan constar les següents dades:

Que va estacionar en lloc destinat a minusvàlids, ocupant una petita part del pas de vianants, perquè un altre vehicle ocupava part de l'estacionament destinat a minusvàlids.

Que prop del lloc on va estacionar momentàniament, per baixar la seva filla de 38 anys, amb paràlisi cerebral, raó per la que disposa de targeta de minusvàlid, és on viu la queixant i on te la plaça de pàrquing.

Que habitualment, donat que en l'edifici on viu, l'ascensor no arriba al pàrquing, no pot entrar fins que ha descarregat la filla i l'ha pujat al pis, amb l'ascensor. I que en el temps que va tardar de portar la filla a casa li varen posar la multa.

Vist que en les fotos aportades per la pròpia Policia es comprova que el vehicle de la queixant estava estacionat a la plaça de minusvàlids, si be, com que un altre vehicle ocupava part de l'estacionament destinat a minusvàlids, part del seu vehicle ocupava una petita part del pas de vianants.

Considerant que no podem obviar ni ignorar la càrrega social i familiar que pesa sobre la persona conductora del vehicle sancionat, que té una filla de 38 anys, amb paràlisi cerebral i una minusvalidesa de més del 90%, que requereix d'ajuda permanent. Tampoc podem ometre el fet de que la reclamant sol actuar sempre de la mateixa manera: quan porta la seva filla es veu obligada a estacionar prop de casa seva, posar-la a la cadira de rodes i pujar-la al seu domicili, i seguidament, retira el vehicle i l'estaciona al seu pàrquing.

Considerant que, per altra banda, tot i que en aquest cas, per les raons indicades, la queixant ocupava una petita part del pas de vianants, el cert és que no impedia la visibilitat dels vehicles respecte a les persones que volien travessar, ni l'estacionament obstaculitzava els pas dels referits vianants, cotxets o carros de la compra.

Considerant que cal tenir en compte totes les circumstàncies, especialment quan es tracta de decisions sancionadores, i que partint de l'equitat i el sentit últim de compassió i humanitat, no és possible ni just tancar el ulls a la realitat personal, familiar i social que envolta l'actuació de la persona, ni és prudent aplicar fredament la literalitat de la norma, tot oblidant la pròpia finalitat de les lleis, que no és altra que facilitar la convivència i la vida de les persones.

Considerant que queda degudament provat que no hi ha gravetat en l'actuació de la sancionada ni voluntat d'infringir cap norma per part de la ciutadana queixant, el Defensor, sense altres consideracions, i amb la finalitat d'humanitzar l'aplicació de la normativa municipal, sense que això representi cap retret respecte a l'agent que va sancionar, el qual, segurament, si hagués estat al lloc dels fets, quan la mare col·locava la filla a la cadira de rodes per portar-la a casa, no només no l'hauria sancionat, sinó que probablement l'hauria ajudat.

Per tots aquests arguments i fets, el Defensor de la Ciutadania de Girona formula la següent

RECOMANACIÓ

Que atesos els fets i circumstàncies exposats, i en base als criteris de justícia i equitat es deixi sense efecte la sanció imposada a la ciutadana NCC, amb número de butlleta 50424340, amb totes les conseqüències legals i administratives que se'n derivin.

Que s'adoptin les mesures legals pertinents per donar viabilitat a tal resolució, sigui per mitjà de la revocació o de la rectificació d'errors d'acord amb l'article 109 i/o 106 de la Llei 39/2015.

Aquesta recomanació garanteix l'aplicació proporcional i objectiva de les normes i el dret a la defensa de la ciutadania.

RESOLUCIÓ

RECOMANACIÓ PENDENT

2017/DCG/134

DECISIÓ

En data 29 d'abril de 2017, la ciutadana GLG, presenta una queixa al Defensor de la Ciutadania, després de haver estat rebutjat el recurs que va presentar contra una sanció imposada per estacionar en un espai reservat per a minusvàlids, al carrer Berenguer Carnisser, tot i disposar de targeta de reserva d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda, i tot adduint per part de l'Ajuntament que la targeta estava caducada en el moment de la infracció.

Les dades de la butlleta de denúncia són les que s'indiquen seguidament:

Butlletí de denuncia 50439115, expedient número 1246239
Lloc de la infracció: Carrer Berenguer Carnisser, (pàrquing de la Copa)
Dia i hora: 7 de març de 2017, a les 16.17h.
Fet denunciat: estacionar un vehicle en una zona senyalitzada com a reserva d'estacionament per a minusvàlids.

Vist que la queixant ha esgotat els tràmits administratius corresponents, doncs ha fet al·legacions, però el resultat ha estat que l'Ajuntament ha ratificat com a vàlida la sanció imposada per l'agent municipal actuant, essent la seva última oportunitat la d'acudir a la via del Defensor de la Ciutadania, davant el qual formula la seva queixa.

Els fets són els següents: el dia 7 de març de 2017 la ciutadana GLG anava amb la seva cosina la senyora MLLL, que té una discapacitat del 84% i és titular, no conductora, d'una targeta de reserva d'estacionament per a persones amb minusvalidesa i va deixar el seu vehicle estacionat al pàrquing de la Copa amb la targeta exposada en la visera de la part davantera del seu vehicle. Quan varen anar a recollir-lo, es van trobar que havia estat retirat per la grua municipal, i sancionat.

La senyora GLG va haver de deixar la seva cosina amb la cadira de rodes allà al carrer, va telefonar a la Policia i va haver d'anar a recollir el vehicle al dipòsit. Segons la senyora GLG els agents no varen veure la targeta, però en arribar al dipòsit se'n van adonar que si que hi era, però en un lloc no habitual, doncs no estava en el frontal del vehicle, estava enganxada amb un clip en la visera del conductor, tal i com ens mostren les fotografies.

Llavors l'agent que va veure la targeta, se'n va adonar que estava caducada i va dir que li entregués.

Amb posterioritat a aquest incident la senyora GLG va rebre una sanció per us fraudulent de la targeta, sanció a la que va presentar al·legacions i finalment va ser deixada sense efecte i anul·lada.

Vist que un argument que ja hem plantejat en d'altres ocasions i que fa referència a la normativa legal vigent, Reial Decret 1056/2014 de 12 de desembre: *" La presentació de la sol·licitud de renovació de la targeta d'estacionament en el termini previst en la normativa aplicable, prorroga la validesa de l'emesa anteriorment fins a la resolució del procediment. En cas que la sol·licitud es presenti dins dels noranta dies naturals posteriors a la data en que hagi finalitzat la vigència de l'última targeta emesa, s'entendrà que subsisteix aquesta vigència fins a la resolució del corresponent procediment de renovació"*

Vist que en la ratificació de l'agent, es fa constar que en cap cas la ciutadana va fer referència al fet que hagués sol·licitat la renovació de la targeta, el que dóna per suposat que va constatar que estava caducada i per tant la va veure, així doncs és possible que estigués exposada en el vehicle i que no la veiessin en el moment de sancionar-la, tal i com fa constar la ciutadana.

El tema, doncs, se centra en part, en decidir si el queixant es pot acollir a tal previsió legal, o no, i si estava dintre dels terminis legals exigibles, extrem que hauria comportat que l'Ajuntament hagués resolt de forma diferent les al·legacions presentades pel queixant.

Considerant que, en aquest cas, per un tema de simple legalitat, i donat que el queixant reuneix tots els requisits exigibles per considerar vàlida, a tots els efectes, la targeta de minusvàlid, caducada, però renovada dintre del termini, concretament el primer de maig de 2017, i que per tant, segons diu la norma que la regula, els seus efectes es retrotreuen al moment de la seva finalització, sempre que no hagin passat més de 90 dies.

Considerant que l'actuació policial és comprensible, si no va veure la targeta i tampoc tenia constància dels tràmits de renovació de la targeta, tot i que el període de gràcia de 90 dies, que la norma estipula per tal de que el beneficiari de tal acreditació pugui renovar-la, hauria de ser coneguda i per tant hauria pogut facilitar la solució del problema, i s'hauria evitat al ciutadà haver d'iniciar procediments d'al·legacions i recursos.

Considerant, però, que en aquest cas l'Ajuntament s'ha excedit en la rigorositat, i ha ignorat el propi text de la norma que regula l'expedició i renovació de les targetes de minusvàlids, imposant a la ciutadana actuacions innecessàries, i negant, sense justificació de cap classe, el seu dret a estacionar lliurement, en un espai destinat a persones amb limitacions de mobilitat.

Considerant que no hi escletxes ni dubtes en el text de la normativa que regula la renovació de les targetes de minusvàlids, pel que fa al cas que ens ocupa, i que el ciutadà, afectat per la caducitat de la seva targeta (1 de març de 2017) va procedir a la renovació de la mateixa el primer de maig, dintre del termini dels 90 dies que la norma exigeix.

En consideració de tot el que he exposat, i sense que en aquesta resolució hàgim de fer referència als principis d'oportunitat, de proporcionalitat o d'equitat, el Defensor de la Ciutadania formula la següent

RECOMANACIÓ

Que es procedeixi a revisar l'expedient sancionador 1246239, dimanant de la butlleta de sanció 50439115, i per raó de la mateixa legalitat, sempre al·legada per l'administració municipal, s'adoptin les mesures pertinents per anul·lar la sanció, i es deixi sense efecte el procediment iniciat contra la ciutadana GLG. Tot això amb les conseqüències legals i administratives que se'n derivin.

Que s'adoptin les mesures legals pertinents per donar viabilitat a tal resolució, sigui per mitjà de la revocació o de la rectificació d'errors d'acord amb l'article 109 i/o 106 de la Llei 39/2015.

Aquesta recomanació pretén garantir l'aplicació proporcional i objectiva de les normes i el dret a la defensa de la ciutadania.

RESOLUCIÓ

RECOMANACIÓ PENDENT

2017/DCG/243

DECISIÓ

La ciutadana DPR, en data 1 d'agost de 2017, es persona a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania de Girona i formula queixa contra la imposició d'una sanció per estacionar en lloc prohibit, segons s'indica en la butlleta emesa per l'agent sancionador.

Vist que al butlletí 50434017, confeccionat per l'agent sancionador, es fan constar les següents dades:

Dia, hora i lloc: 13 de maig de 2017, a les 20.18h, Carrer Riu Ridaura.

Fet denunciat: estacionar en lloc senyalitzat amb línia longitudinal continua que ho prohibeix.

Vist que la queixant va fer al·legacions, que torna a repetir davant el Defensor i substancialment son les següents: Que el dia 13 de maig de 2017 s'havia traslladat de Banyoles a Girona per visitar a una germana seva que està a la Residència Adorea, per donar-li el sopar.

Que els estacionaments destinats a persones amb minusvalidesa estaven ocupats.

Que ella te la condició de minusvàlida i disposa de la targeta que l'acredita com a tal.

Que davant aquesta circumstància, ella va estacionar en un lloc senyalitzat amb línia groga, sense molestar per a la circulació de vehicles, ni inconvenients per als vianants.

Considerant que del contingut de la butlleta de sanció no es dedueix que la queixant estigués estacionada en lloc que impedís la circulació o representés un perill per a la mateixa, doncs de ser així, l'agent hauria fet retirar el vehicle per la grua municipal.

Considerant que per facilitar el dret a la igualtat i l'eliminació de traves per a la mobilitat, la normativa que regula la concessió de les targetes de minusvàlid i les normatives complementaries, permet a aquest tipus de persones estacionar en qualsevol lloc, a excepció de llocs que representin un perill per a la circulació o per als vianants (no es pot estacionar ni en passos de vianants, sobre les voreres, davant un gual..), però si que es pot fer en un lloc com el que va utilitzar la queixant.

Considerant, a més, que cal humanitzar i flexibilitzar l'aplicació de les normatives, especialment quan estem tractant temes que afecten a la facilitació de la mobilitat per a persones amb limitacions ostensibles, com és el cas de la ciutadana a que ens referim.

Per tot això, atenent els principis de proporcionalitat i equitat, el Defensor proposa la següent

RECOMANACIÓ

Que es procedeixi a revisar l'expedient sancionador, amb número de butlleta 50434017, i s'adoptin les mesures pertinents, amb totes les conseqüències legals i administratives que se'n derivin, per deixar sense efecte i anul·lar la sanció imposada a la ciutadana DPR.

Que s'adoptin les mesures legals pertinents per donar viabilitat a tal resolució, sigui per mitjà de la revocació o de la rectificació d'errors d'acord amb l'article 109 i/o 106 de la Llei 39/2015.

Aquesta recomanació garanteix l'aplicació proporcional i objectiva de les normes i el dret a la defensa de la ciutadania.

RESOLUCIÓ

RECOMANACIÓ PENDENT

2017/DCG/313

DECISIÓ

En data 16 de novembre de 2017, la ciutadana NOB es persona a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania i presenta una queixa contra una decisió municipal, en relació amb un estacionament en lloc reservat per a persones amb discapacitat.

Vist que segons les dades que resulten de l'expedient administratiu, els fets són els següents:

Dia, hora i lloc: 24 de juliol de 2015, a les 16.21h, al pàrquing del carrer Riu Güell (zona rotonda rellotge).

Fet denunciat: estacionar a les zones d'estacionament per ús exclusiu de persones amb discapacitat.

Vist que a més de la corresponent sanció per estacionar en lloc pel que no estava autoritzat, (200€) la grua municipal va retirar el vehicle del citat estacionament, i que per tant va importar que per la seva retirada del dipòsit municipal la ciutadana hagués d'abonar 87.30€.

Vist que la ciutadana ha esgotat els tràmits administratius, formulant al·legacions i recursos, que han estat desestimats i que per tant tenia oberta la possibilitat d'acudir al Defensor, dret que ha exercit.

Vist que entre les diverses al·legacions la ciutadana manifesta que aquell dia viatjava amb la seva parella, i que després de donar varies voltes per trobar estacionament sense èxit, i trobant-se indisposat per malaltia cardíaca que pateix tant ella com la seva parella, varen observar que un vehicle marxava de l'espai on estava estacionat i s'hi varen col·locar en el seu lloc, sense adonar-se que era un estacionament destinat a persones amb minusvalidesa. Manifesta que ambdós es trobaven estressats i necessitats d'acudir a algun lloc amb aire condicionat on beure i menjar alguna cosa, per refer-se de la calor i la tensió passada.

Vist que fins i tot, després de fer al·legacions, la persona que la va atendre a l'Ajuntament, molt amablement, li va comunicar que seria bo que aportés el llistat de medicines i algun informe mèdic sobre la realitat de les seves malalties, arribant fins i tot a demanar-li el número de compte per si li havien de transferir els imports pagats per la grua, cosa que va fer, aportant còpia de la cartilla d'estalvis de La Caixa, com figura a l'expedient administratiu.

Vist que finalment l'Ajuntament, per Decret d'Alcaldia de 24 d'agost de 2017, ha desestimat definitivament el recurs de reposició interposat per la ciutadana esmentada contra el decret de 20 d'octubre de 2015.

Considerant que ha quedat degudament acreditada la situació de salut lamentable i deficient, tant de la ciutadana-conductora, com la de la seva parella, que per cert va morir pocs dies després de l'incident que ens ocupa per problemes cardíacs.

Considerant que en el dret administratiu sancionador, de manera semblant al que passa en el dret penal, s'haurien de considerar factors d'humanització com són circumstàncies eximents o atenuants de la responsabilitat personal, tot evitant l'aplicació formulista i burocràtica de les normatives sancionadores, per evitar situacions que fins i tot repugnarien el sentit comú.

Considerant que en el present cas, fins i tot la persona que va atendre la ciutadana queixant per part de l'Ajuntament, a la vista de la situació i les circumstàncies, li va demanar l'aportació d'informes mèdics i el número del seu compte bancari, suposo que amb l'esperança que l'Ajuntament actuaria amb humanitat i proporcionalitat.

Considerant que de les dades que hi ha a l'expedient administratiu, resulta acreditat que la situació patida per la ciutadana que es queixa es podria molt bé considerar com una situació de necessitat. I atès que si és una situació de necessitat caldrà aplicar, sens dubte, l'equitat i la proporcionalitat, que comportaria aconsellar deixar sense efecte la sanció amb número de butlleta 50475571.

Considerant que la grua municipal va prestar un servei motivat per la manca d'autorització del vehicle sancionat, i que el va retirar complint la normativa municipal corresponent.

El Defensor de la Ciutadania, en atenció als fets i raonaments exposats, formula la següent

RECOMANACIÓ

Que es revisi la sanció imposada amb número de butlleta 50475571, i s'anul·li la mateixa per raons d'equitat, proporcionalitat i humanitat i per l'existència de força major o estat de necessitat, tot això amb les conseqüències legals i administratives que se'n derivin i que es mantingui l'abonament de la taxa pel servei de grua municipal.

Que s'adoptin les mesures legals pertinents per donar viabilitat a tal resolució, sigui per mitjà de la revocació o de la rectificació d'errors d'acord amb l'article 109 i/o 106 de la Llei 39/2015.

Aquesta recomanació garanteix l'aplicació proporcional i objectiva de les normes i el dret a la defensa de la ciutadania.

RESOLUCIÓ

RECOMANACIÓ PENDENT

El defensor també ha rebut algunes queixes referents a l'estacionament en zones amb horari limitat (zones blaves o verdes); ha formulat les següents recomanacions, que encara resten pendents de resposta per part de l'Ajuntament

2017/DCG/70

DECISIÓ

En data 2 de març de 2017, la ciutadana AMAS presenta una queixa al defensor per disconformitat amb una sanció imposada per "estacionar un vehicle en una zona d'estacionament amb horari limitat i no tenir o no posar en un lloc visible el comprovant horari."

Vist que segons la butlleta de denúncia 1111602453, el dia 11 d'agost de 2016, a les 11.07h. es va imposar una sanció a la referida ciutadana, al carrer Mossen Joan Pons, 1.

Vist que en els tiquets de zona verda hi figura la matricula del vehicle, i en canvi en els tiquets dels vehicles que estacionen en zona blava no, aquest defensor creu que aquesta mancança perjudica tant a l'Administració, com a la pròpia ciutadania en no poder justificar, ni constatar un i altre l'estacionament degut o indegut, segons el cas.

És per aquest motiu que el defensor ha formulat a l'Ajuntament una recomanació d'ofici, que us adjuntem.

Vist que la ciutadana AMAS aporta com a prova el tiquet corresponent, el qual justifica l'estacionament, en l'horari en que va ser sancionada.

Considerant que la ciutadana acredita que el seu domicili és a Elx, que el seu vehicle no està matriculat a Girona, i que per tant no és usuària habitual de la zona blava, ni verda, per el que no és creïble que fes un mal ús del tiquet que l'acreditava estacionar en aquesta zona.

Considerant que les decisions i actuacions de l'administració pública i els seus servidors han d'observar els principis de bona administració, proporcionalitat, sentit comú i justícia i que en el present cas no hi ha elements objectius que justifiquin la manca de rectificació dels propis actes de l'Administració, des de la nostra institució formulem la següent

RECOMANACIÓ

Que es deixi sense efecte la sanció imposada amb número de denúncia 1111602453, per les raons i fets abans referits i degudament justificats.

Que, donat el cas, es retorni l'import abonat en concepte d'aquesta sanció.

Que s'adoptin les mesures legals pertinents per donar viabilitat a tal resolució, sigui per mitjà de la revocació o de la rectificació d'errors d'acord amb l'article 109 i/o 106 de la Llei 39/2015.

Aquesta recomanació pretén garantir l'aplicació proporcional i objectiva de les normes i el dret a la defensa de la ciutadania.

RESOLUCIÓ

RECOMANACIÓ PENDENT

2017/DCG/128

DECISIÓ

En data 27 d'abril de 2017, el ciutadà, ABG, formula queixa, davant el Defensor de la Ciutadania contra la sanció imposada al mateix per haver estacionat en zona blava el dia 29 de març de 2017, tot al·legant que tenia el corresponent tiquet exposat davant del vehicle.

Vist que la sanció, derivada del butlletí de denúncia 1131700108, es concreta en els següents termes: Que el dia 29 de març, a les 19.32h, davant el número 6 del carrer Francesc Ciurana i Hernández, el queixant va estacionar un vehicle, en zona d'estacionament amb horari limitat i "no tenia en un lloc visible el comprovant horari".

Vist que el reclamant afirma que, efectivament, el 29 de març, a les 18.34h, va estacionar en la zona blava indicada i que va treure el corresponent tiquet de la màquina, havent pagat 2'10 euros, que li permetia deixar el vehicle estacionat fins a les 10.03h del dia 30 de març. I que quan va anar a retirar el vehicle a les 09.00h del matí va veure que havia estat sancionat.

Considerant que aquest incident sol produir-se de tant en tant, i que, com en d'altres ocasions he argumentat, seria necessari prendre mesures que evitin tant la picaresca antisocial, com la sanció totalment injustificada, quan incidentalment el tiquet no queda ben visible, i el ciutadà és sancionat.

Vist que en els tiquets de zona verda hi figura la matricula del vehicle, i en canvi en els tiquets dels vehicles que estacionen en zona blava no, aquest defensor creu que aquesta mancança perjudica tant a l'Administració, com a la pròpia ciutadania en no poder justificar, ni constatar un i altre l'estacionament degut o indegut, segons el cas.

És per aquest motiu que el defensor ha formulat a l'Ajuntament una recomanació d'ofici. Exp. 2017013990 recomanant que en les zones blaves també s'identifiqui el vehicle amb la matrícula, fet que facilitaria el control a usuaris i administració, tal i com fan altres poblacions.

Considerant que, si bé és raonable que el vigilant de la zona blava, al no veure el tiquet, sancioni el vehicle estacionat, també és de lògica, i propi de la raó, entendre que si posteriorment queda degudament acreditat que el ciutadà havia abonat l'import del tiquet, no deixant cap dubte d'aquesta circumstància, s'anul·li la sanció imposada. Un elemental principi de justícia obliga a això. Quedar-nos exclusivament en la formalitat condueix, sovint, a cometre una injustícia, posant l'accent, no en la realitat acreditada, sinó en la formalitat legal, suposadament infringida.

Considerant que no es pot pensar acríticament i considerar, sempre, que el ciutadà vol enganyar l'administració, sinó que cal valorar totes les circumstàncies per evitar danys innecessaris o sancions injustificades. I que en el cas que ens ocupa, les manifestacions realitzades pel ciutadà queixant i les proves aportades deixen en clar que ell disposava del corresponent tiquet d'estacionament, tot i que no va ser prou

diligent per comprovar, un cop va tancar la porta del vehicle, que el tiquet estigués ben visible. Però tal negligència o descuit no pot justificar, que un cop demostrada la realitat, es mantingui com a correcta la sanció imposada.

Per tot això, i per raons de d'equitat i de proporcionalitat, el Defensor formula la següent

RECOMANACIÓ

Que atesos els fets i circumstàncies exposats, es revisi l'expedient sancionador i es deixi sense efecte la sanció imposada al ciutadà ABG, amb el número de butlleta 1131700108, amb totes les conseqüències legals i administratives que se'n derivin.

Que s'adoptin les mesures legals pertinents per donar viabilitat a tal resolució, sigui per mitjà de la revocació o de la rectificació d'errors d'acord amb l'article 109 i/o 106 de la Llei 39/2015.

Aquesta recomanació garanteix l'aplicació proporcional i objectiva de les normes i el dret a la defensa de la ciutadania.

RESOLUCIÓ

RECOMANACIÓ PENDENT

2017/DCG/187

DECISIÓ

En data de 8 de juny de 2017, la ciutadana MAMS ha formulat queixa per discrepància amb una sanció imposada, suposadament per haver estacionat en zona d'horari limitat sense el corresponent tiquet.

Segons les dades de la butlleta de sanció, les dades reflectides per l'agent sancionador de la zona blava son les següents:

Dia, hora i lloc: 26 de gener de 2017, a les 16.49h, al Carrer del Carme.

Fet denunciat: estacionar un vehicle en una zona d'estacionament amb horari limitat i no tenir o no posar en lloc visible el comprovant horari.

La ciutadana reclamant va fer les oportunes al·legacions davant l'Ajuntament, i aquest finalment va resoldre desestimar les mateixes i confirmar la sanció.

Ella va aportar el tiquet original amb el corresponent escrit, fent les oportunes explicacions, especialment indicant que possiblement al tancar la porta es va moure el tiquet de lloc, i l'agent sancionador no va detectar-ho. També al·lega que no havia vist la sanció aquell dia i que quan la va veure ja no era a temps de pagar els 6 euros i escaig per anul·lar la denúncia i deixar sense efecte el procediment posterior.

L'Ajuntament s'ha limitat a desestimar totes les al·legacions, indicant que s'ha donat per provada la realització dels fets denunciats, sense més indicacions ni arguments.

Considerant que la ciutadana aporta com a prova el tiquet corresponent a l'estacionament en zona blava, que comprenia una franja horària d'estacionament entre les 16.24 i les 18.24, i que la sanció va ser imposada a les 16.49h.

Considerant que és cert que la ciutadania te obligació de tenir i posar en un lloc visible el corresponent tiquet d'estacionament, però que hi ha factors que en alguna ocasió poden minorar la responsabilitat, per raons diverses i que no cal explicitar en aquest moment.

Considerant que no hi ha raó per dubtar que la ciutadana queixant va abonar el seu tiquet per poder estacionar on ho va fer, i que en tot cas, hauria pogut deslliurar-se d'abonar l'import de 50 € de la multa si en el seu moment hagués vist la nota de l'agent sancionador pagant els 6 euros i escaig en la màquina expenedora.

Considerant que el principi de proporcionalitat i l'equitat informen les decisions i recomanacions del Defensor, semblaria que mantenir la sanció dels 50 € en aquest cas, implicaria actuar al marge de la realitat objectiva i desconèixer que les decisions administratives també han de respectar els principis de proporcionalitat, hauria estat més adient preveure la possibilitat de donar l'oportunitat de poder abonar els pocs més de 6 € esmentats per anul·lar la referida sanció.

En conseqüència, i en atenció als fets i raonaments anteriors, el Defensor formula la següent

RECOMANACIÓ

Que es procedeixi a revisar l'expedient sancionador, amb número de butlleta 1071700632, i s'adoptin les mesures pertinents, amb totes les conseqüències legals i administratives que se'n derivin, per deixar sense efecte i anul·lar la sanció imposada a la ciutadana MAMS.

Que, subsidiàriament, es permeti a la ciutadana abonar l'import corresponent a l'anul·lació de la denúncia.

Que s'adoptin les mesures legals pertinents per donar viabilitat a tal resolució, sigui per mitjà de la revocació o de la rectificació d'errors d'acord amb l'article 109 i/o 106 de la Llei 39/2015.

Aquesta recomanació garanteix l'aplicació proporcional i objectiva de les normes i el dret a la defensa de la ciutadania.

RESOLUCIÓ

RECOMANACIÓ PENDENT

2017/DCG/253

DECISIÓ

En data 7 de setembre de 2017, el ciutadà XRS presenta queixa per disconformitat amb una sanció que se li ha imposat per, suposadament, haver estacionat en zona blava i haver sobrepassat el límit horari indicat al comprovant.

Vist que segons la butlleta de denúncia 1031704612, i expedient 1262606, els fets serien els següents:

Dia, hora i lloc: 10 d'agost 2017, a les 16.26h, al carrer doctor Gaspar i Casal.

Fet denunciat: Estacionar un vehicle en una zona d'estacionament amb horari limitat i no tenir o no posar en lloc visible el comprovant horari.

Vist que l'Ajuntament ha complert amb tots els requisits formals de comunicació i notificació, segons s'acredita per l'oportuna certificació de Correus.

Vist que en la ratificació del vigilant de la zona blava, aquest es limita a signar una declaració que textualment diu: "Fet infringit: 19 OMC. Estacionar un vehicle en una zona d'estacionament amb horari limitat i sobrepassar el límit indicat en el comprovant."

Considerant que hi ha divergència entre el contingut d'aquesta declaració i les dades que es fan constar a la butlleta de denúncia, abans indicada, ja que en la ratificació del vigilant es diu que se sobrepassava el límit horari indicat en el comprovant i en la butlleta de denúncia s'indica "no tenir o no posar en lloc visible el comprovant horari."

Considerant que el reclamant ha aportat prova suficient que acredita que havia retirat un tiquet horari que li permetia l'estacionament entre les 16.18h i les 18.01h, del dia 10 d'agost de 2017.

Considerant que el Defensor, a la vista del que fan altres municipis, ha recomanat que les màquines expenedores dels tiquets d'estacionament de zona blava puguin deixar constància de les matrícules dels vehicles, tal i com fan els expenedors de la zona verda, extrem que evitaria i limitaria moltíssim les queixes relacionades els estacionaments en zona blava, tant per no disposar del tiquet, com per sobrepassar el límit horari.

Considerant que està degudament acreditat per la còpia del tiquet adjuntat pel reclamant, que aquest disposava del tiquet i que havia pagat per estacionar entre les 16.18h i les 18.01h, i que la sanció es va imposar a les 16.26h.

Davant les contradiccions, i aplicant els principis de proporcionalitat i equitat, el Defensor formula la següent

RECOMANACIÓ

Que a la vista de les dades, fets i raonaments anteriors, creiem que hi ha base per revisar el possible error de l'Ajuntament i demanem que es procedeixi a deixar sense efecte la sanció amb número de butlleta 1031704612. Tot això amb les conseqüències legals i administratives que se'n derivin.

Que s'adoptin les mesures legals pertinents per donar viabilitat a tal resolució, sigui per mitjà de la revocació o de la rectificació d'errors d'acord amb l'article 109 i/o 106 de la Llei 39/2015.

Aquesta recomanació pretén garantir l'aplicació proporcional i objectiva de les normes i el dret a la defensa de la ciutadania.

RESOLUCIÓ

RECOMANACIÓ PENDENT

També hem rebut algunes queixes relacionades amb el procediment de notificació de sancions per no identificar el conductor en el moment de la infracció; el defensor ha fet les següents recomanacions, que estan pendents de resposta per part de l'Ajuntament

2017/DCG/71

DECISIÓ

En data 6 de març de 2017, compareix a l'Oficina del Defensor, el ciutadà, PPM, en nom propi i en representació de la societat Fruites Nuria S.L., exposant la seva disconformitat amb el procediment seguit per l'Ajuntament i les sancions rebudes per haver passat tres vegades des de la plaça Catalunya al Barri Vell, exposant les raons i fets justificatius de tal situació.

Vist que el problema inicial radica en la sanció imposada al vehicle matrícula 0191FKT, conduit pel senyor PPM, per haver passat tres vegades des de la Plaça Catalunya al Barri Vell, extrem reconegut pels propietaris del vehicle i acreditat pel control fotogràfic que hi ha a la Pl. Catalunya, essent la sanció d'un import de 200 euros.

Vistes les al·legacions fetes pel reclamant que fonamentalment son les següents: que el vehicle en qüestió era conduit pel pare del queixant, gerent de la societat propietària del turisme sancionat. Que el motiu d'haver passat tres vegades entre juliol i setembre era que l'esposa del conductor, per cert, totes dues persones d'edat avançada, va acudir al seu dentista, Clínica Dental Ribas, que té la clínica al carrer de

les Olles,1 (Barri Vell) per ser tractada. Que tot i no entendre l'indicador de prohibició i per tant la sanció imposada, encara compren menys la sanció de 600 euros, dimanant de l'expedient 1226655, que triplica la sanció inicial, per haver procedit a identificar el conductor amb un dia de retard.

Vist que el reclamant va fer al·legacions i recurs, tot explicant de manera clara i coherent, en tot moment, les circumstàncies que concorren en aquest cas: que durant 2016 també havien passat vàries vegades per la mateixa raó d'assistir a la consulta del dentista. Que, pel que fa a la identificació, una sèrie de fets imprevistos varen ocasionar que no arribés a temps una carta feta pel reclamant, perquè el poble de Ventalló, on resideix, havia quedat momentàniament sense servei de Correos, per malaltia greu de la cartera, sense que haguessin posat substitut. Que en comprovar que altres cartes tampoc arribaven al destinatari, va acudir a Correus i va veure que la carta dirigida a l'Ajuntament de Girona no havia estat enviada, raó per la qual la va recuperar i es va desplaçar personalment a les oficines de la Policia de l'Ajuntament de Girona a portar la citada carta. Allà li comunicaren que per un dia estava fora de termini i que rebria una nova denuncia per correu i que podria fer al·legacions. I així ho va fer, sense resultat positiu, ja que s'han desestimat.

Vist que la persona que conduïa, d'edat avançada i malalt,(q.e.p.d.) va morir el passat mes de desembre de 2016.

Considerant que es precís valorar totes les circumstàncies ocorregudes, i no només quedar-se amb la foto acreditativa de la suposada infracció per haver passat més vegades de les permeses des de la plaça Catalunya al Barri Vell, i que és feina del Defensor intentar flexibilitzar l'aplicació de les normes, sense renunciar a la necessària humanització de les relacions entre ciutadania i administració, tot respectant les normes, però buscant la màxima justícia.

Considerant que en el cas que ens ocupa, és evident que la persona que conduïa, d'edat avançada, confiat en que no cometia cap infracció, perquè per on passava era el pas necessari per acudir a la clínica dental on era atesa la seva esposa, i les senyals que informen d'aquesta limitació no es que siguin massa clares, especialment quan es tracta de persones grans.

Considerant que la persona al·legant acredita, per certificat emès pel titular de la Clínica Dental referida, que l'esposa del ciutadà PPC, que per cert està impossibilitada per malaltia i edat avançada, havia acudit a la seva consulta el 14 i el 21 de juliol i el 21 de setembre.

Considerant, com ja en d'altres ocasions he tingut ocasió de manifestar, que el tema normatiu o legal de reconvertir la multa inicial en una sanció econòmica, que triplica la multa primera, és una qüestió que caldria que el legislador revisés, per desproporcionada i injusta, i que en el cas present queda acreditada la voluntat explícita de identificar el conductor. Que concretament va dirigir una carta que, per un problema imprevist de Correos a Ventalló, no va sortir del poble, i que un cop recuperada va ser portada a les oficines de la Policia Municipal de Girona, tot i que un dia després del termini legal.

En consideració dels fets exposats, i dels raonaments anteriors, el Defensor de la Ciutadania formula la següent

RECOMANACIÓ

Que, en base a les circumstàncies concurrents, abans explicitades degudament, i considerant l'actuació i bona voluntat del ciutadà PPM (q.e.p.d.) es procedeixi a deixar sense efecte, i per tant a anul·lar, tant la sanció inicial de 200 euros, com la subsegüent de 600 euros, que fa referència a la no identificació del conductor, de l'expedient 1226655, amb totes les conseqüències legals i administratives que se'n derivin.

Que s'adoptin les mesures legals pertinents per donar viabilitat a tal resolució, sigui per mitjà de la revocació o de la rectificació d'errors d'acord amb l'article 109 i/o 106 de la Llei 39/2015.

Aquesta recomanació garanteix l'aplicació proporcional i objectiva de les normes i el dret a la defensa de la ciutadania.

RESOLUCIÓ

RECOMANACIÓ PENDENT

2017/DCG/183

DECISIÓ

En data 30 de maig de 2017, els ciutadans JL i JCV presenten escrit de queixa per entendre que l'actuació de l'Ajuntament no ha estat correcta en el cas concret d'una sanció imposada el 15 d'octubre del 2013, i la posterior conversió en una sanció de 600 euros, per, suposadament, no haver identificat el conductor del vehicle en el moment de la infracció.

Vist que efectivament el tema inicial es retrotreu al 15 d'octubre de 2013, i que en concret, segons la butlleta de sanció número 50364801 les dades son les següents:

Dia, hora i lloc: 15 d'octubre de 2013, a les 8:35h., Pedret/c/Palamós.

Fet denunciat: No respectar un senyal de gir a la dreta prohibit.

Vist que el vehicle figurava a nom d'una societat mercantil, Twototango Film Production Services S.L. i que la butlleta de sanció no va ser entregada en el moment de la infracció per no disposar l'agent sancionador de talonari.

Vist que un cop rebuda la sanció, amb l'advertiment legal de que s'identifiqués el conductor, dintre del termini corresponent, l'empresa propietària del vehicle va dirigir escrit a l'Ajuntament, per carta certificada, el 27 de novembre de 2013, manifestant de forma clara i precisa que "*Que han recibido requerimiento de datos de conductor*

en denuncia con número de expediente 1089342 por presunta infracción cometida en fecha 15-10-2013. Que el conductor del vehiculo en la fecha de la denuncia era:

NOMBRE : JCVO

DOMICILIO: C/ Ponent,XX (17466) Gaüses

PERMISO DE CONDUCIR Nº : 39867889B"

Vist que al mateix escrit d'identificació es fa constar una adreça de correu electrònic, així com dos telèfons i un fax.

Vist que en data 11 de febrer l'Ajuntament dona per no identificat el conductor, declara finalitzat l'expedient sancionador, i seguidament l'Ajuntament procedí a obrir expedient sancionador per la obligació establerta a l'article 9 bis 1.a) del RDL339/1990 de 2 de març.

Vist que l'empresa sancionada, assabentada per la publicació efectuada al TESTRA el 6 de març de 2014, va formular recurs de reposició i al·legacions, tot manifestant la seva disconformitat contra l'expedient obert per no haver identificat el conductor, reiterant que en el seu dia havien aportat les dades identificatives del conductor.

Vist que els motius al·legats per l'Ajuntament per desestimar les al·legacions dels sancionats es basen en dir que els documents aportats, tot identificant el conductor, eren en blanc i negre i que la signatura no era original, tot i que es va fer una autorització perquè a través del RACC es presentés i es comuniqués la identificació del que conduïa el vehicle, al moment de la infracció.

Vist que el conductor del vehicle i soci de la societat mercantil s'ha dirigit en varies ocasions, telefònicament, a l'Ajuntament i manifesta que, davant la sorpresa de rebre una sanció de 600 euros, a mitjans de maig de 2017, per via executiva, després d'uns 4 anys, va parlar amb una empleada de l'Ajuntament i que aquesta li va dir que la única possibilitat que tenia era contractar un advocat i acudir al Jutjat.

Considerant que de manera irrefutable ha quedat acreditat que es va cometre una infracció de trànsit el 15 d'octubre del 2013, i que la voluntat del sancionat i de la societat titular del vehicle sempre ha estat la de procedir a la identificació del conductor.

Considerant que cal lamentar profundament que el procediment administratiu que es va iniciar el 15 d'octubre de 2103 s'hagi allargat fins al maig de 2017, data en que es comunica, ja per via executiva, l'obligació de que s'abonin 600 euros, a rel del nou procediment sancionador, per suposada manca d'identificació de la persona que conduïa el cotxe en el moment de la infracció.

Considerant que idolatrar la formalitat, a benefici exclusiu de la burocràcia i en perjudici de la ciutadania, no és el camí adequat per obtenir unes relacions més transparents i justes, i que en aquest cas concret, ha quedat patent la voluntat explícita dels sancionats de comunicar la persona que conduïa, doncs de manera escrita i amb registre d'entrada, esta degudament identificada aquesta persona.

Considerant que, a criteri del Defensor, el fet de que la documentació aportada fos en blanc i negre, com diu l'Ajuntament, no pot deixar sense efecte l'acció principal, com és la identificació, amb tota classe de detalls, de la persona infractora, que en tot moment ha acceptat la seva responsabilitat.

Considerant que també cal parlar de les deficiències que de manera reiterada el Defensor constata en els procediments administratius, especialment els sancionadors, ja que quan es tracta de donar a conèixer una resolució o comunicació sancionatòria, facilitant per mitjà de la correcta entrega de la mateixa, les oportunes al·legacions o acceptació de la persona afectada, l'Ajuntament es limita a dirigir la comunicació a l'adreça "oficial", mentre que quan es tracta d'exigir per la via de constrenyiment el cobrament d'unes taxes o unes multes s'esmercen tota classe de diligències per esbrinar tots els domicilis possibles, creant-se sovint un greuge comparatiu entre la manera que s'exerceixen els drets de l'administració i la manera en que es respecten els drets de la ciutadania, per manca de proporcionalitat.

Considerant que en el cas que ens ocupa, el Defensor entén que l'Ajuntament s'ha excedit i ha causat un greuge injust a qui sempre han tingut la voluntat d'assumir la responsabilitat d'un comportament sancionable i que han fet el necessari per identificar la persona infractora, de manera documentada. Tenint present els principis d'equitat, proporcionalitat i oportunitat, caldria revisar procediments i decisions per tal que les relacions entre Ajuntament i ciutadania milloressin des de la perspectiva de contribuir a un millor funcionament més àgil i eficient.

Per tot el que s'ha argumentat, analitzades les circumstàncies del cas, i atenent a criteris de transparència i proporcionalitat, el Defensor formula la següent

RECOMANACIÓ

Que es revisi el cas dimanant de la butlleta de sanció número 50364801, es retrotreguin els efectes al moment de la notificació d'aquesta sanció i la comunicació de la persona responsable de la infracció, i s'anul·li i es deixi sense efecte el procediment sancionador per no identificació del conductor, amb número d'expedient 1102659.

Que s'adoptin les mesures legals pertinents per donar viabilitat a tal resolució, sigui per mitjà de la revocació o de la rectificació d'errors d'acord amb l'article 109 i/o 106 de la Llei 39/2015.

Aquesta recomanació garanteix l'aplicació proporcional i objectiva de les normes i el dret a la defensa de la ciutadania.

RESOLUCIÓ

RECOMANACIÓ PENDENT

2017/DCG/206

DECISIÓ

En data 21 de juny de 2017, la ciutadana MCCC es persona a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania i presenta una queixa per disconformitat amb la imposició d'una multa, en base a una denuncia d'un particular, i per haver rebut la comunicació de la multa, en via executiva, sense que hagués tingut coneixement abans d'aquest tràmit.

Vist que segons la butlleta 50468892, les circumstàncies de la sanció son les següents:

Dia, hora i lloc: 8 de novembre de 2016. 19.44h. Plaça Espanya.

Fet denunciat: No facilitar la identitat a d'altres persones implicades en un accident de circulació o a altres persones perjudicades absents, quan hi ha danys materials.

Qui denuncia: La denuncia ha estat formulada verbalment davant un agent de l'autoritat.

Vist que la queixant manifesta que la primera noticia que ha tingut sobre la incidència relatada a la butlleta de denuncia ha estat el requeriment de pagament, per la via executiva, sense que abans de maig de 2017 tingués cap noticia sobre aquest tema.

Vist que efectivament, examinada la documentació obrant a l'expedient administratiu, es comprova que l'Ajuntament al moment de dirigir la reclamació per via de constrenyiment ho ha fet al domicili on la ciutadana està empadronada, carrer Narcís Xifra Masmitjà, XXX, mentre que les anteriors comunicacions s'havien dirigit al carrer Francesc Rogès XX, i per tant al no haver estat rebudes per la sancionada es varen publicar a través del Testra, al butlletí oficial.

Vist que fins al moment actual, després de més de 10 mesos, la ciutadana no ha rebut cap requeriment o notificació sobre el fet denunciat provinent de la persona, suposadament perjudicada, ni per part del jutjat, ni per part de la seva companyia asseguradora o de la contraria.

Considerant que ja és una pràctica reiterada i habitual que per part de l'Ajuntament es facin tots els esforços necessaris per esbrinar el domicili o domicilis de la persona sancionada, quan es tramita la via executiva, i en canvi s'actua per la simple formalitat legal quan es tracta de comunicar l'existència d'una denuncia per tal de facilitar a la persona perjudicada el seu coneixement, identificar-se, poder fer al·legacions o poder pagar amb el 50%.

Constatació que de manera persistent el Defensor ha criticat, ja que hi ha un desequilibri evident entre els mitjans utilitzats per notificar inicialment a la ciutadania, fet que obriria la porta a determinats exercici de drets i el de reclamar un pagament en via executiva. I és evident que en l'era de la informàtica, sense gaire cost ni problema, es fàcilment detectable si una persona està empadronada en un

lloc o altre. I això sense perjudici de reiterar l'obligació cívica de tota persona a tenir al dia les dades de domiciliació del seu vehicle i el seu domicili.

Considerant que en el cas que ens ocupa, el fet de que fins ara, quasi un any després, la ciutadana no hagi rebut cap més notificació que la multa de l'Ajuntament per via de constrenyiment, respecte al suposat incident, denunciat verbalment per una persona, no deixa de ser sospitós i crida bastant l'atenció.

Considerant que ni el procediment de notificació ha estat el més acurat possible i que l'incident denunciat només ha tingut repercussió en la denuncia tramitada per un agent de l'autoritat, a instàncies d'una simple comunicació verbal d'un particular, sense cap més prova que la paraula del particular, el Defensor entén i pensa que no hi ha suficient base per a mantenir la denuncia referenciada.

Per tot això, atenent a les circumstàncies exposades, el Defensor formula la següent

RECOMANACIÓ

Que es revisi l'expedient dimanant de la butlleta de sanció 50468892, i a la vista de les deficiències observades, la manca de dades objectives que acreditin el fet denunciat, i tenint en compte els criteris de justícia i equitat, s'adoptin les mesures pertinents per anul·lar dita sanció.

Que s'adoptin les mesures legals pertinents per donar viabilitat a tal resolució, sigui per mitjà de la revocació o de la rectificació d'errors d'acord amb l'article 109 i/o 106 de la Llei 39/2015.

Aquesta recomanació garanteix l'aplicació proporcional i objectiva de les normes i el dret a la defensa de la ciutadania.

RESOLUCIÓ

RECOMANACIÓ PENDENT

2017/DCG/247

DECISIÓ

En data 4 d'agost de 2017, el legal representant de l'entitat Red Social Lideralia S.L. es persona a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania i formula queixa contra el procediment seguit per l'Ajuntament que ha donat com a resultat la imposició d'una sanció de 600 €, per no haver identificat el conductor d'un vehicle que havia comés una infracció (expedients 1229353 i 1214229).

Vist que el problema inicial és que un vehicle, utilitzat per l'entitat sancionada, va cometre una infracció, i que segons les dades de la butlleta consistia en:

Data, hora i lloc: 30 de maig 2016, a les 16.21h, davant el número 1 del carrer Emili Grahit.

Fet denunciat: No respectar el conductor el llum vermell d'un semàfor.

Vist que després de varis intents de notificació a l'empresa, en domicilis antics, finalment es notifica a través del TESTRA, sense que l'empresa s'assabentés, i que, seguint el procediment corresponent, l'Ajuntament va deixar sense efecte la sanció de la infracció abans esmentada i va iniciar un nou procediment per manca d'identificació del conductor, triplicant la sanció que passà de 200€ a 600€.

Vist que en l'escrit d'al·legacions de l'empresa, d'aquest segon procediment, el representant de l'empresa manifesta que no havia rebut en el seu domicili oficial, ubicat al carrer Pic de peguera XX, despatx (Parc Tecnològic) de Girona les notificacions prèvies, i que quan el procediment ja estava en via executiva, l'Ajuntament si que els hi ha notificat en el domicili adequat.

Vist que l'entitat sancionada reconeix i accepta abonar l'import de la sanció inicial, però considera que no s'han respectat els seus drets i que per tant no hauria de mantenir-se la sanció segona, que triplica la primera. I això ho argumenta aportant les dades fiscals amb el domicili censal correcte des de novembre de 2015, afirmant, a més, que l'Ajuntament tenia coneixement del domicili de l'empresa arrendadora del vehicle, a la que no es va dirigir mai, tot i constar a l'expedient administratiu tal domicili, i que això hauria comportat que s'haguessin assabentat dintre del termini inicial. I també que a través de la Direcció General de Tràfic havien rebut una altra multa i, a diferència del que ha passat en el procediment seguit per l'Ajuntament, no li varen notificar pel TESTRA, sinó que li varen notificar en el domicili legal correcta.

Considerant que en tot procés sancionador, l'administració competent ha de prendre les màximes mesures per poder notificar a l'infractor de manera correcta i no simplement al·legant que ha complert amb els requisits formals, com és intentar notificar en domicilis antics, sense fer cap esforç d'esbrinar el domicili actual, cosa que si solen fer quan es tracta de procedir contra la ciutadania per la via de constrenyiment, i ja la persona o empresa afectada no hi pot fer res.

Considerant que, com en d'altres ocasions he manifestat a l'Ajuntament, no sembla proporcionat, ni raonable la disposició legal que permet deixar sense efecte les conseqüències d'una infracció (multa i punts) per convertir-la en un nou procediment que duplica o triplica l'import inicial, però a càrrec no de l'infractor, sinó de la societat titular del vehicle.

Considerant que en el cas que ens ocupa, només una simple recerca a Internet posa al nostre abast el domicili de l'empresa sancionada, i així ho hem pogut comprovar des de l'Oficina del Defensor, extrem que hauria simplificat el procediment administratiu seguit, i hauria facilitat una solució més ràpida i justa.

Considerant que la voluntat de la societat sancionada era i és complir amb l'abonament de l'import de la sanció inicial (200€ i 4 punts), i que ha demostrat la disposició a fer front a aquesta responsabilitat.

Considerant que les decisions i actuacions administratives han d'atenirse als principis de legalitat, però aquests no es poden situar fora de la realitat social que vivim, ni

poden ignorar principis tan fonamentals com el de proporcionalitat i equitat, a fi d'evitar situacions injustes.

El Defensor, atenent aquests fets i raonaments, considera que en aquest cas es procedent fer la següent

RECOMANACIÓ

Que es revisi l'expedient número 1229353 i es deixi sense efecte aquest segon procediment que triplica la multa i es doni la possibilitat de retrotreure els efectes a la notificació inicial, de l'expedient inicial número 1214229, en el domicili correcte, i si, administrativament, no es considerés possible, tot i la voluntat manifestada per l'empresa de donar compliment a la primera sanció, s'anul·li el procediment sancionador en la seva totalitat, amb totes les conseqüències legals i administratives que se'n derivin.

Que s'adoptin les mesures legals pertinents per donar viabilitat a tal resolució, sigui per mitjà de la revocació o de la rectificació d'errors d'acord amb l'article 109 i/o 106 de la Llei 39/2015.

Aquesta recomanació garanteix l'aplicació proporcional i objectiva de les normes i el dret a la defensa de la ciutadania.

RESOLUCIÓ

RECOMANACIÓ PENDENT

La següent recomanació també es per disconformitat amb el procediment de notificació d'una sanció que impedeix la identificació del conductor en el moment de la infracció; en aquest cas ha estat acceptada per l'Ajuntament

2017/DCG/234

DECISIÓ

En data 14 de juliol de 2017, prèviament de manera telefònica, i seguidament per email, la ciutadana LSB ha presentat queixa contra el procediment seguit, específicament per la forma i manera en que s'han realitzat les notificacions d'una sanció de trànsit que no es discuteix, respecte a un vehicle del que és titular la societat mercantil Obres i Reformes Interiors G.Pena S.L.

Vist que el tema plantejat és, resumidament, el següent: en data 13 de juliol es rep en el domicili correcte de la societat, C/ Canigó,XX, una notificació de providència de constrenyiment, per import de 900 euros, més un 20%.

Feta la corresponent consulta a Recaptació, l'adrecen al Servei de Multes, i l'informen que prové d'una sanció de trànsit del juny o juliol de 2016, que importava 300 euros i dos punts, per la infracció d'excés de velocitat en el centre de la ciutat. I li comuniquen que la multa s'ha intentat notificar, sense èxit, a un domicili erroni, C/ Canigó,XX, quedant automàticament triplicada en el seu import inicial.

Vist que efectivament el procediment seguit per l'Ajuntament ha estat intentar la notificació inicial en un domicili incorrecte, ja que el mateix carter, funcionari de correus, feia constar en l'avís de d'intent de notificació "Dirección incorrecta", tant en l'intent del 31 d'octubre de 2016, com en l'intent de 27 de febrer de 2017, sense que per part de l'Ajuntament es fes cap altra indagació respecte al domicili.

Vist que el domicili fiscal de la societat sancionada, tant en l'alta de llicència fiscal, com en la comunicació acreditativa del número d'identificació fiscal és el de carrer Canigó,XX, adreça que també figura en el corresponent Registre Mercantil, i que tal domicili és assequible fins i tot fent una petita cerca amb Google.

Considerant que, com ja ha remarcat en d'altres ocasions aquest Defensor, seria necessari que l'Ajuntament prengués més cura en el moment de fer les notificacions inicials de les sancions, a partir de les quals es poden exercir determinats drets vinculats, lògicament, a la transparència. El desequilibri entre la notificació de la fase inicial i la de la fase de constrenyiment és ostensiblement desproporcionat i deficient, i aquest fet s'agreuja quan es tracte de sancions a persones jurídiques, en les que, en no poder identificar el conductor es generen unes greus conseqüències econòmiques per la societat.

Considerant que en el cas present, la comunicació inicial feta per mitjà del Butlletí Oficial, ha creat indefensió a la recorrent, i prova evident d'això és que no s'ha produït cap dilació en el temps, en la segona fase del procediment administratiu, és a dir, quan s'ha iniciat la via de constrenyiment, posant-se immediatament l'empresa i la seva representant en contacte amb l'Ajuntament.

Considerant que la queixant ha manifestat la seva voluntat de reconèixer la sanció imposada i fer front a la mateixa en els termes inicials, aplicant el principi de transparència, de proporcionalitat i de racionalitat, seria equitatiu i just retreure els efectes al moment de la notificació inicial, per facilitar el compliment de la sanció, sense recàrrecs ni interessos.

Per tots aquests raonaments i fets, el Defensor proposa la següent

RECOMANACIÓ

Que, ateses les deficiències del procediment de notificació inicial i la voluntat explicitada per la representat de la societat sancionada de complir amb les conseqüències de la multa i retirada de dos punts, i ateses les greus conseqüències econòmiques que aquesta inacció representa per l'empresa, és procedent revisar l'expedient administratiu i retrotreure els efectes al moment inicial de la notificació, al carrer Canigó,XX, per tal de facilitar i donar compliment al contingut de la sanció imposada, que no es nega i que s'admet.

Que s'adoptin les mesures legals pertinents per donar viabilitat a tal resolució, sigui per mitjà de la revocació o de la rectificació d'errors d'acord amb l'article 109 i/o 106 de la Llei 39/2015.

Aquesta recomanació garanteix l'aplicació proporcional i objectiva de les normes i el dret a la defensa de la ciutadania.

RESOLUCIÓ

RECOMANACIÓ ACCEPTADA

El defensor també ha formulat recomanacions relacionades amb sancions per Ocupació de la Via Pública, les següents resten pendents de resposta

2017/DCG/63

DECISIÓ

En data 2 de març de 2017, la ciutadana SFB, actuant com a Directora i responsable a Girona de la Residència Oxalis, Fundació Privada dedicada a l'atenció de persones, de 18 a 65 anys, en situació de dependència tant psíquica com física, es va personar a la nostra Oficina per formula queixa sobre diversos problemes que afecten la citada Residencia.

Vist que el 16 de novembre de 2016, en nom de tal entitat, la queixant va presentar sol·licitud per ocupació de via pública pel dilluns 21 de novembre, entre les 14 i les 16 hores, degut a que havien de portar a l'esmentada Residència una rentadora industrial, i que se li varen cobrar les taxes corresponents.

Vist que el referit dia, quan es va presentar la furgoneta que transportava la rentadora, l'espai reservat per a fer aquest feina estava ocupat per un vehicle particular, tot i les senyalització posada per la Policia, es va telefonar a la Policia Municipal explicant la situació, i la Policia Municipal compareix conjuntament amb la grua municipal.

Vist que els agents actuants i el responsable de la grua, un cop personats davant el carrer Manuel de Pedrolo,2 , li manifesten que no poden retirar el vehicle estacionat que impedia la descàrrega de la rentadora industrial, donant l'explicació de que una de les senyals indicadores de la reserva d'estacionament a l'esmentat carrer no tenia el distintiu amb la franja horària, i que per tant no podien retirar el vehicle estacionat, del lloc suposadament reservat.

Vist que l'entitat afectada, Llars de l'Amistat Chesire, Fundació Privada EH3155, està degudament registrada i inscrita en el corresponent registre municipal d'Entitats. I

acreditat que tal entitat és una entitat sense ànim de lucre que realitza una lloable funció social, suplint les deficiències de les pròpies administracions públiques, en l'atenció de persones en greus situacions i limitacions personals de tipus psíquics i físics.

Considerant que ateses les circumstàncies anteriors no és comprensible admetre l'error que es va produir pel que fa a la reserva d'estacionament, amb la finalitat de procedir a descarregar una rentadora industrial per a la Residència Oxalis, i que l'actuació policial, en aquest cas hauria d'haver estat més diligent i efectiva.

Considerant que la pròpia pràctica municipal i la forma de procedir en aquestes circumstàncies, respecte al cobrament de taxes, és que les entitats registrades a l'Ajuntament i que figuren com a entitats sense ànim de lucre no han d'abonar taxes per sol·licituds com la que aquí hem argumentat

El Defensor formula la següent

RECOMANACIÓ

Que en atenció a les dades exposades, i d'acord amb la pròpia pràctica de l'Ajuntament, es revisi l'expedient 2016029989 i es procedeixi a reintegrar a l'entitat queixant l'import de les taxes percebudes per l'erari municipal en relació a la sol·licitud de reserva de la via pública per descarregar una rentadora destinada a la Residència Oxalis.

Que s'adoptin les mesures legals pertinents per donar viabilitat a tal resolució, sigui per mitjà de la revocació o de la rectificació d'errors d'acord amb l'article 109 i/o 106 de la Llei 39/2015.

Aquesta recomanació garanteix l'aplicació proporcional i objectiva de les normes i el dret a la defensa de la ciutadania.

RESOLUCIÓ

RECOMANACIÓ PENDENT

2017/DCG/94

DECISIÓ

En data 21 de març de 2017, ens presenta una queixa la senyora LMP, en relació amb una tanca d'una pista de basquet del carrer Torrent, 27.

Els fets, segons la ciutadana, són els següents:

Fa molts anys, el pare de la senyora LMP, el senyor JMS va cedir un solar ubicat al costat de casa seva, per tal que s'hi pugues construir una pista de basquet, que es va limitar amb una tanca, amb l'alçada suficient per no causar molèsties als veïns.

Aquesta cessió està degudament documentada mitjançant un Decret d'Alcaldia de data 23 de setembre de 1992.

Posteriorment, aproximadament fa uns 11 o 12 anys, coincidint amb la construcció d'uns habitatges a l'altre costat de la pista, es va acordar rebaixar la tanca, quedant en aquests moments a un metre d'alçada.

Des de fa uns quants anys la senyora LMP es ve queixant a l'Ajuntament perquè molt sovint cauen pilotes i altres andròmines al seu jardí i també és objecte de burles i amenaces. En ocasions ha hagut de demanar presència policial.

En data 25 de gener des de l'Oficina del defensor es va fer una visita ocular i realment es va poder constatar que amb la rebaixa de la tanca de la pista, aquesta ha quedat realment molt desprotegida i evidentment, la senyora LBP pot tenir molts perjudicis en haver d'estar sempre pendent de les pilotes que cauen o dels insults que rep quan recrimina els nois que juguen a la pista o que senzillament passen l'estona tirant restes de tabac, escombraries o altres...

Considerant que en el seu moment aquest espai va ser una cessió totalment voluntària a l'Ajuntament, per tal que es destinés "provisionalment" a activitats docents – esportives.

Considerant que tota instal·lació municipal ha d'estar degudament mantinguda i protegida, amb el ben entès que en cap cas ha d'ocasionar perjudicis a tercers.

Considerant que es desconeixen els motius pels quals, en un moment donat algú pren la decisió de rebaixar la tanca, sense un motiu clar i evident, amb les conseqüències per aquesta senyora, que va marxar el matí de casa seva i quan va tornar la tanca ja havia estat retirada.

En atenció als principis de justícia i equitat, i atenent a les circumstàncies abans esmentades, el Defensor fa la següent

RECOMANACIÓ

Que s'acordi fer els treballs necessaris per poder restablir la tanca, que limita la pista de basquet municipal situada a Vilaroja, al carrer Torrent, XX, a una alçada indispensable per tal que la titular de l'habitatge, jardí del qual llinda amb l'esmentada pista, no tingui problemes amb els seus usuaris.

Que s'adoptin les mesures legals pertinents per donar viabilitat a tal resolució, sigui per mitjà de la revocació o de la rectificació d'errors d'acord amb l'article 109 i/o 106 de la Llei 39/2015.

Aquesta recomanació garanteix l'aplicació proporcional i objectiva de les normes i el dret a la defensa de la ciutadania.

RESOLUCIÓ

RECOMANACIÓ PENDENT

2017/DCG/221

DECISIÓ

En data 28 de juny de 2017, la ciutadana NRP es persona a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania i formula queixa contra la imposició de vàries multes, per import total d'uns 1.500 euros, totes elles relacionades amb un vehicle que solia utilitzar per portar material a una botiga que tenia oberta a la Plaça Catalunya/ C/ Albareda.

Vist que entre les diferents sancions n'hi ha dos per les que la ciutadana que es queixa, al·lega que no estan justificades, tot i que la resta també les considera injustes, dient que no tenien diners per comprar un vehicle per destinar-lo a càrrega i descàrrega, utilitzant el seu vehicle particular per fer aquesta funció.

Que pel que fa a dues de les multes, les dels números de butlleta 50424230 i 50450595, segons es recull en el text de la denúncia les circumstàncies reflectides per l'agent sancionador son les següents:

Butlleta 50424230: Dia, lloc, hora i fet denunciat: 10 de maig de 2016, Pl. Catalunya, a les 16.45h. Deixar un vehicle en un mateix punt de la via pública més de 72 hores consecutives.

Butlleta 50450595: Dia, lloc, hora i fet denunciat: 25 de novembre de 2016, Pl. Catalunya,X, a les 12.57. Estacionar un vehicle en zona de càrrega i descàrrega, sense estar autoritzat.

Vist que pel que fa a l'estacionament de més de 72 hores al mateix lloc la ciutadana al·lega i ratifica que el vehicle sancionat el necessitaven diàriament com a mitjà de transport i que mai l'ha deixat ni 72, ni 24 hores estacionat al mateix lloc.

I pel que fa l'estacionament en càrrega i descàrrega del dia 25 de novembre de 2016, al·lega que venint de la Universitat de Girona es va trobar malament, amb vòmits i diarrea, i es va aturar a la Plaça Catalunya per entrar al lavabo de la botiga, estacionant momentàniament en càrrega i descàrrega. Que quan va tornar al vehicle, encara hi havia l'agent municipal, al que li va comentar el motiu de l'aturada, i aquest li va dir que si li portava un certificat mèdic s'ho repensaria.

Considerant que la ciutadana, possiblement per manca d'informació, però també per manca de diligència, ha hagut d'afrontar múltiples sancions, unes per estacionar en càrrega i descàrrega, sense tenir vehicle autoritzat, d'altres per passar més de 3 vegades al trimestre des de la Pl. Catalunya al Barri Vell.

Considerant que està acreditat que al novembre de 2015 va obrir una botiga a la Plaça Catalunya i que donava també al C/ Albereda, que l'han tancat per problemes econòmics el febrer de 2017.

Considerant que la ciutadana ha aportat informe mèdic acreditatiu d'una gastroenteritis aguda, que es va iniciar el 25 de novembre de 2016, i que tal causa ja va ser comunicada a l'agent sancionador, que no va poder revisar la sanció per no disposar, en aquell moment de l'informe mèdic.

Considerant que pel que fa a l'estacionament del vehicle sancionat, per haver estat més de 72 hores seguides en el mateix lloc, no hi ha motiu per pensar que la ciutadana menteix quan diu que diàriament utilitzaven aquest turisme, raó per la que no entén com s'ha pogut deduir per l'agent que no s'havia mogut del mateix lloc durant tres dies consecutius.

Considerant que a la plaça Catalunya no hi ha estacionaments lliures, o són de zona blava o de càrrega i descàrrega, i per tant la senyora NRP potser hauria d'haver estat sancionada per aquestes infraccions, abans de sancionar-la per mes de 72 hores, I més en un lloc tant visitat pels agents municipals com és la Pl. Catalunya, lloc on li han estat imposades la major part de les multes, en motiu de la proximitat al seu establiment.

Per aquests motius i raons, tot lamentant que per manca d'una simple informació, la ciutadana queixant, que també hauria d'haver estat més diligent, hagi hagut de suportar sancions i multes que hauria pogut evitar obtenint una simple autorització municipal, sense cap cost, el defensor, i en relació a les dues sancions abans descrites, formula la següent

RECOMANACIÓ

Que es revisin els expedients corresponents a les sancions amb números de butlletes 50424230 i 50450595, i en atenció als raonament i fets abans exposats i atenent als principis d'equitat i proporcionalitat, s'anul·lin les esmentades sancions, amb totes les conseqüències legals i administratives que se'n derivin.

Que s'adoptin les mesures legals pertinents per donar viabilitat a tal resolució, sigui per mitjà de la revocació o de la rectificació d'errors d'acord amb l'article 109 i/o 106 de la Llei 39/2015.

Aquesta recomanació garanteix l'aplicació proporcional i objectiva de les normes i el dret a la defensa de la ciutadania.

RESOLUCIÓ

RECOMANACIÓ PENDENT

2017/DCG/229

DECISIÓ

En data 5 de juliol de 2017, la ciutadana ABJ, es va personar a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania i va formular queixa, tot manifestant el seu desacord amb la imposició d'una sanció per estacionament indegut.

Vist que les dades de la butlleta de sanció emesa per l'agent sancionador son com a continuació s'indiquen:

Dia, hora, lloc i fet sancionat: 7 de juny de 2017, a les 9.12h al carrer Claudi Girbal. Estacionar sobre vorera.

Vist que la denunciada manifesta que aquell dia, al deixar els seus fills a l'escola Pla de Girona, la Cap d'Estudis va voler parlar un moment amb ella, sobre els seus fills, i que a causa d'això, quan va arribar al cotxe, hi havia l'agent posant la multa. Que va parlar amb ell, tot demandant-li perdó i fent-li saber que la seva situació econòmica era molt lamentable, però l'agent li va dir que ell ja no podia retirar la multa, i que en tot cas podia fer recurs.

Vist que efectivament el vehicle va ser estacionat en lloc inadequat o no autoritzat, lloc on a determinades hores, i per concentració de molts pares que van a deixar o recollir els fills a l'escola, solen parar uns moments, com sol ocórrer al voltant de centres escolars de Girona, de manera habitual.

Considerant que el lloc on va estacionar durant uns minuts, no està autoritzat, però que és suficientment ampla com perquè no s'impedeixi el trànsit de persones i vehicles, segons es veu clarament en les fotos del lloc.

Considerant que la lamentable i difícil situació econòmica de la persona no és causa suficient per deixar de complir amb la normativa vigent, però cal humanitzar l'aplicació de les normes, i aplicar el principi d'equitat, tot valorant si del comportament denunciat s'han derivat perjudicis per a tercers o no, i considerant els motius i el temps.

Considerant que en el cas que estem valorant hi ha dades objectives que, a criteri del Defensor, minoren la responsabilitat de la queixant, estacionar on no perjudicava ningú, entrevista amb la Cap d'estudis de l'escola Pla de Girona, límit raonable de temps, situació socioeconòmica de l'afectada, que al no tenir el domicili a Girona no es podria acollir al dret de substituir el pagament de la sanció per la prestació de treballs en benefici de la comunitat, hora d'entrada a l'escola amb el problema, si es ve de fora, com és el cas, de manca d'estacionament.

Considerant que també és necessari aplicar el principi de proporcionalitat, a més del d'equitat, el Defensor arriba a la conclusió que, en aquest cas, caldria deixar sense efecte la sanció imposada, pels arguments abans expressats, i per això formula la següent

RECOMANACIÓ

Que es revisi la sanció imposada, amb número de butlleta 50454403 i en atenció als raonaments i motius abans indicats s'anul·li la mateixa, amb totes les conseqüències legals i administratives que se'n derivin.

Que s'adoptin les mesures legals pertinents per donar viabilitat a tal resolució, sigui per mitjà de la revocació o de la rectificació d'errors d'acord amb l'article 109 i/o 106 de la Llei 39/2015.

Aquesta recomanació garanteix l'aplicació proporcional i objectiva de les normes i el dret a la defensa de la ciutadania.

RESOLUCIÓ

RECOMANACIÓ PENDENT

2017/DCG/260

DECISIÓ

En data 30 d'agost de 2017, el ciutadà AHR ha presentat queixa contra dues sancions per entendre que s'han ignorat els seus drets i s'ha tergiversat la realitat del que va succeir, segons explica en el seu escrit.

Vist que el problema i causa radica en un incident que el queixant va provocar, involuntàriament, el 27 de agosto de 2017, quan reculant amb el seu vehicle va fer caure dues motos al carrer Juli Garreta, i sense absentar-se del lloc, estava allà quan va arribar la Policia Municipal.

Vist que a causa d'aquest incident la policia municipal va procedir a aixecar dues butlletes de sanció, per import de 200 euros cadascuna, del tenor literal següent:

Número de Butlleta: 50454269
Data, hora i lloc: 27 d'agost de 2017, a les 16.30h, carrer Juli Garreta/Bisbe Lorenzana.
Fet denunciat: No facilitar les dades del vehicle a altres persones implicades en un accident de circulació.

Número de Butlleta: 50454270
Data, hora i lloc: 27 d'agost de 2017, a les 16.40h, carrer Juli Garreta/Bisbe Lorenzana.
Fet denunciat: Estacionar en un lloc reservat a disminuïts físics.

Vist que el ciutadà que es queixa manifesta que mentre circulava pel carrer Juli Garreta, havia envaït part del pas de vianants, paral·lel al carrer Lorenzana, i al retrocedir per deixar pas als vianants va tocar lleument una moto aparcada que al caure en va fer caure una altra. Es va aturar per tal de posar les motos al seu lloc. Va continuar en el lloc dels fets a l'espera de que aparegués algun propietari, i fins i tot va entrar al Bar Oasis, que hi ha a la cantonada preguntant si algú dels que eren allà era el propietari d'alguna de les motos.

Vist que no apareixia el propietari, va decidir estacionar on no destorbés i ho va fer en un estacionament destinat a minusvàlids, esperant al costat del vehicle. Eren cap a les 16.00 hores.

Vist que quan feia una mitja d'hora varen acudir dos agents municipals amb un vehicle que el varen estacionar darrera del seu. Ell es va presentar i explicà que havia tocat amb el seu cotxe aquelles dos motos i que estava a l'espera de que arribés algun propietari, i per això havia decidit restar allà, estacionant on va poder per no molestar la circulació.

Vist que després d'identificar-se els agents varen demanar la presència d'altres agents per fer-li la prova d'alcoholèmia, que va resultar negativa. I mentrestant un dels agents es va dedicar a multar el seu vehicle per estar estacionat en lloc destinat a minusvàlids, i un cop redactada aquesta butlleta va emetre una altra afirmant que s'havia negat a donar les dades a l'altre implicat en l'accident, manifestant-li que s'havia donat a la fuga.

Considerant que tota sanció ha d'estar objectivament ben justificada i que, com en tantes ocasions ha manifestat el Defensor, és necessari que en les decisions d'aquest tipus s'apliqui sempre el principi de proporcionalitat, especialment en temps com els que estem vivint on la crisi ha malmès moltes economies de persones i famílies, que tenen greus dificultats per fer front a les pròpies necessitats, i no diguem per abonar sancions com les aquí imposades.

Considerant que ha quedat degudament acreditat que quan varen arribar els agents, el responsable de l'incident, que hem relatat, era al lloc dels fets, que no s'havia escapolit, doncs com va manifestar ell mateix, va quedar-se a l'espera de que algun propietari de les motos arribés i que ell mateix es va dirigir als agents, identificant-se i explicant el que havia succeït.

Considerant que el ciutadà no va oposar cap resistència a passar la prova d'alcoholèmia, i que el motiu d'haver estacionat en lloc inadequat era per evitar destorbar la circulació o dificultar el pas de vianants, no sembla de sentit comú imposar una sanció al·legant que estava ocupant un estacionament pel que no estava autoritzat, quan ell va restar en tot moment allà.

Considerant així mateix que difícilment és creïble que es pugui acusar a l'autor de l'incident de negar-se a "facilitar les seves dades a altres persones implicades en un accident de circulació", quan podent marxar del lloc, després d'haver comprovat que no venia cap propietari i, després d'haver preguntat en el Bar Oasis si hi havia algun dels propietaris afectats, va restar allà a l'espera de si arribaven, raó per la que va estacionar el vehicle en el lloc indicat, tal com li va explicar als agents actuants.

Considerant que l'actuació dels agents, en aquest cas concret, no sembla proporcionada ni equitativa, perquè les dades objectives posen de relleu que el ciutadà sancionat no tenia intenció d'evitar la seva responsabilitat en l'incident explicitat, doncs ell mateix es va presentar als agents, i havent pogut marxar, molt abans, no ho va fer.

Per tots aquests fets i raonaments, i tenint en compte els principis de proporcionalitat i equitat, el Defensor entén que no hi havia base ni motiu per a cap de les sancions que se li han imposat al ciutadà, i per això formula aquesta

RECOMANACIÓ

Que es revisin els procediments seguits respecte a les butlletes de sanció 50454269 i 50454270, es deixin sense efecte les mateixes, amb totes les conseqüències legals i administratives que se'n derivin.

Que s'adoptin les mesures legals pertinents per donar viabilitat a tal resolució, sigui per mitjà de la revocació o de la rectificació d'errors d'acord amb l'article 109 i/o 106 de la Llei 39/2015.

Aquesta recomanació garanteix l'aplicació proporcional i objectiva de les normes i el dret a la defensa de la ciutadania.

RESOLUCIÓ

RECOMANACIÓ PENDENT

2017/DCG/283

DECISIÓ

En data 9 d'octubre de 2017, el ciutadà ACM s'ha personat davant del Defensor i ha formulat reclamació/queixa contra la desestimació d'unes al·legacions, en referència a la retirada per la grua municipal de la seva furgoneta.

Vist que al ciutadà queixant se li va imposar una multa (butlleta de denúncia 50478226) i que posteriorment, com a conseqüència de la mateixa se li va retirar la furgoneta per la grua municipal, raó per la que va haver d'abonar 97'85€ per retirar la dita furgoneta del dipòsit municipal.

Vist que segons les dades de la butlleta de sanció, els fets son com a continuació s'indiquen:

Dia, hora i lloc: 31 de juliol 2015, a les 10.10h, al carrer Santa Eugènia,20.

Fet sancionat: estacionar un vehicle en zona senyalitzada com a reserva de càrrega i descarrega, llevat dels autoritzats.

Vist que el vehicle sancionat va ser retirat per la grua municipal, un cop sancionat.

Vist que el queixant va formular recurs de reposició tant contra la sanció, com contra la taxa imposada per la retirada del seu vehicle per part de la grua municipal, i que l'Ajuntament va estimar el recurs respecte a la sanció de 200€, per considerar que la sanció imposada no estava ben tipificada, però va deixar com a correcta la taxa de la grua.

Vist que s'està discutint un tema que té el seu origen al juliol del 2015, i concretament fa referència a un recurs de reposició del 4 d'agost de 2015, que s'ha contestat negativament, amb desestimació, el dia 5 de novembre de 2017, després de més de dos anys de tràmit.

Considerant que el ciutadà tenia un vehicle autoritzat per l'Ajuntament per estacionar on ho va fer, i que disposa del corresponent disc indicador d'horari.

Considerant que eliminada la sanció principal, i no discutint en absolut que es tractava d'una furgoneta dedicada a càrrega i descarrega, degudament autoritzada

per l'Ajuntament, sembla desproporcionat mantenir la segona sanció, la taxa de la grua, en aquest cas.

Considerant que no és acceptable que s'hagi trigat més de dos anys a respondre i resoldre el recurs de reposició del ciutadà mencionat, extrem que hauria de fer reflexionar el nostre Ajuntament per evitar en el futur casos com aquest, que posen en qüestió la necessitat de tenir una administració àgil, eficient, transparent i que cerca complir amb les exigències de la Bona Administració.

Atenent totes aquestes circumstàncies i fets exposats, en base als principis de justícia i proporcionalitat, el Defensor formula la següent

RECOMANACIÓ

Que es deixi sense efecte la taxa de la grua municipal, amb número de control 01730610, per import de 97.85€, i es retornin al ciutadà ACM, en base als arguments explicitats anteriorment, i d'altra banda, es reiteri la recomanació d'ofici 2018/DCG/45-O per tal que l'Ajuntament pugui corregir el temps de resposta d'al·legacions i recursos, tot impulsant el principis que caracteritzen una Bona Administració.

Tot això amb les conseqüències legals i administratives que se'n derivin.

Que s'adoptin les mesures legals pertinents per donar viabilitat a tal resolució, sigui per mitjà de la revocació o de la rectificació d'errors d'acord amb l'article 109 i/o 106 de la Llei 39/2015.

Aquesta recomanació garanteix l'aplicació proporcional i objectiva de les normes i el dret a la defensa de la ciutadania.

RESOLUCIÓ

RECOMANACIÓ PENDENT

2017/DCG/308

DECISIÓ

En data 6 de novembre de 2017, el ciutadà JCJ ha formulat queixa contra la desestimació del recurs presentat per la imposició d'una multa d'estacionament, per entendre que hi ha hagut una actuació injustificada per part de l'agent sancionador, en base als fets i arguments que exposa, i que seguidament comentaré.

Vist que segons la butlleta de denuncia 50462852, les dades que originaren l'actuació de l'agent municipal son les següents:

Dia, hora i lloc: 20 de maig de 2017, a les 20.08 hores, al carrer Berenguer Carnicer.

Fet denunciat: estacionar un vehicle a la vorera, andana, refugi, passeig, voral o altres zones destinades al trànsit de vianants.

Vist que el ciutadà sancionat ha fet al·legacions i recurs contra la sanció imposada, i que han estat desestimats per l'Ajuntament, havent finalitzat el procediment administratiu, i per tant quedant oberta la possibilitat d'acudir al Defensor.

Vist que el queixant és titular de targeta de minusvàlid i conductor del vehicle sancionat, que és un cotxe adaptat, i que aporta fotos segons les quals el vehicle va estacionar en un espai on no ocupava part del pas de vianants, ni creava perill pels que circulaven pel carril destinat a bicicletes.

Vist que el dia de la sanció hi havia instal·lada una carpa de Protecció Civil, i que un dels agents o membres presents, després d'observar que feia estona que el reclamant esperava per estacionar li va indicar la possibilitat de fer-ho en el lloc on ho va fer, atenent que era minusvàlid.

Considerant que estem d'una època en que a Girona és escàs i problemàtic l'estacionament dels vehicles, tant als carrers com als pàrquings, com és la setmana de Temps de Flors, circumstància que no justificaria estacionar en qualsevol lloc, i especialment en llocs no autoritzats o prohibits.

Considerant que la presumpció de veracitat dels agents municipals no es posa en qüestió, però si que cal ser molt prudents a l'hora de distingir entre fets i valoracions que es fan constar a les butlletes de sanció, perquè ningú està exempt de cometre error o equivocació.

Considerant que en el cas que ens ocupa, està acreditat que el vehicle pertany a una persona amb greus limitacions físiques, titular d'una targeta de minusvàlid, que tenia degudament exposada la targeta i que, per les fotos aportades, i també pel que hem pogut constatar en el mateix lloc dels fets, queda patent que no impedia ni la circulació de cotxes, ni de bicicletes, ni el pas dels vianants, ni podia crear perill, en el lloc on estava estacionat, que per cert, sembla que és un lloc on habitualment solen haver-hi cotxes estacionats.

Per tot el que s'ha argumentat i en base als fets i raonaments precedents, amb la finalitat única de cercar la màxima justícia i equitat, el Defensor formula la següent

RECOMANACIÓ

Que es procedeixi a revisar l'expedient relatiu a la butlleta de sanció 50462852, i en base als arguments i fets exposats, s'anul·li la mateixa, amb totes les conseqüències legals i administratives que se'n derivin.

Que s'adoptin les mesures legals pertinents per donar viabilitat a tal resolució, sigui per mitjà de la revocació o de la rectificació d'errors d'acord amb l'article 109 i/o 106 de la Llei 39/2015.

Aquesta recomanació garanteix l'aplicació proporcional i objectiva de les normes i el dret a la defensa de la ciutadania.

RESOLUCIÓ

RECOMANACIÓ PENDENT

2017/DCG/323

DECISIÓ

Des de fa temps, els responsables del Institut Jaume Vicens Vives de la nostra ciutat han vingut exposant la necessitat de facilitar aparcament als alumnes que cursen estudis nocturns a tal institució gironina.

Concretament, i en l'escrit que han dirigit a aquest Defensor de la Ciutadania, fan constar determinades circumstàncies que farien necessari que l'Ajuntament prengués alguna decisió facilitadora de l'activitat que realitzen, acollint alumnat en règim de nocturn, tenint en compte que els llocs d'aparcament al voltant de l'institut és escàs, i a més senyalitzat com a zona verda. Diuen que la zona verda, en la franja horària dels alumnes de nocturn no sol omplir-se amb els vehicles dels residents, i demanen poder estacionar en la zona verda amb la mateixa tarifa dels residents.

Vist que molts dels alumnes, o la immensa majoria dels que assisteixen a classes nocturnes solen ser majors d'edat, i que compaginen estudis i treball, i que solen venir de molts indrets de la ciutat, però també de pobles del voltant.

Considerant que la formació intel·lectual i humana que els alumnes reben a l'institut és un valor social que s'ha de tenir en compte i s'ha de potenciar, tot facilitant els mitjans necessaris per incentivar i mantenir l'assistència a tal formació.

Considerant que l'Ajuntament com a ens que te confiada la regulació i ordenació dels espais públics, inclosa la seva utilització, seria convenient que es plantegés el facilitar la utilització dels estacionaments existents al voltant de l'Institut J.Vicens Vives, als alumnes de nocturn, en les mateixes condicions que els veïns de la zona, mentre acreditin, oportunament, per mitjà d'un informe del mateix centre educatiu, la seva condició d'estudiants i la causa per la que assisteixen amb vehicle propi. Tal tracte no deixa de ser raonable i proporcional a les circumstàncies que estem comentant: en definitiva, aquests alumnes fan un determinat sacrifici, en benefici propi, però també de la societat, quan es dona la doble condició de treballador i estudiant. I per tant no és desencertat, ni irracional atendre la petició formulada pels propis estudiants per mitjà dels responsables del centre educatiu esmentat.

Considerant que d'alguna manera, durant el períodes lectius, els alumnes s'han de poder considerar, en part, veïns de la zona, també se'ls hauria de donar les mateixes facilitats i condicions dels veïns que hi viuen, fent possible el gaudiment de les mateixes taxes o tarifes per estacionar en la zones verdes colindants.

Per tot això, el Defensor de la Ciutadania formula a l'Ajuntament de Girona la següent

RECOMANACIÓ

Que per tal de contribuir i facilitar als alumnes de nocturn la seva assistència a classe, especialment als que compaginen treball i estudis i provenen de llocs allunyats de l'Institut, se'ls atorgui el dret a poder estacionar en les zones verdes que hi ha al voltant de l'Institut Jaume Vicens Vives amb les mateixes condicions econòmiques que tenen els veïns de la zona, i es disposi el necessari per fer efectiva aquesta finalitat, amb els requisits i comprovacions que siguin necessàries, en col·laboració amb els responsables del centre referit.

Aquesta recomanació garanteix l'aplicació proporcional i objectiva de les normes i el dret a la defensa de la ciutadania.

RESOLUCIÓ

RECOMANACIÓ PENDENT

Les següents, també queixes relacionades amb l'OVP, han estat rebutjades per l'Ajuntament

2017/DCG/19

DECISIÓ

En data 24 de gener de 2017, el ciutadà JNR es persona a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania per entrevistar-se i formular una queixa sobre dos temes: el tracte que considera incorrecte del vigilant de l'estació d'autobusos i la imposició de dues sancions per les al·legacions de citat vigilant.

Vist que en l'escrit de queixa, el ciutadà fa constar que el dia 1 de novembre de 2016 (en plenes fires de Girona), havia acompanyat el seu fill a l'estació de Renfe a Girona, per agafar el tren cap a Barcelona. Que, per error, i donada la gran concentració de vehicles que hi havia davant la Renfe, va iniciar l'entrada a l'espai reservat pels autobusos i taxis, i que adonant-se de l'error, es va dirigir al vigilant de l'estació, que estava apuntant la seva matrícula.

Vist que dies després el referit ciutadà va rebre dues notificacions de multa, una per import de 100 euros i una altra per import de 200 euros, en les que s'especifiquen les següents dades:

Butlleta 50479256

Dia, hora i lloc: 1 de novembre 2016, 19.30 hores, Estació d'autobusos

Fet denunciat: no respectar una senyal de prohibició

Butlleta 50479257

Dia, hora i lloc: 1 de novembre 2016, 19.31 hores, Estació d'autobusos

Fet denunciat: Parar un vehicle en zona reservada al transport públic

Vist que el propi ciutadà reconeix que per error va entrar per una via amb senyalització de prohibició, a excepció d'autobusos i taxis, sembla adient mantenir la sanció imposada, tot i no gaudir el referit vigilant de la presumpció de veracitat de que disposen els agents de l'autoritat, perquè les dades son certes, i el propi vigilant cita com a testimonis de tal fet diversos taxistes. La infracció es va produir, i per tant s'han d'assumir les conseqüències.

Considerant, però, que al cap d'un minut se li imposa al ciutadà queixant una nova sanció per parar en lloc destinat a vehicles de transport públic, no sembla ni raonable ni proporcionada la segona sanció, tal com en altres casos similars ha decidit recomanar el Defensor. I no ja en base a la qüestió formal de la no existència de presumpció de veracitat del vigilant, sinó pel fet que és necessari tenir una certa flexibilitat quan es tracta de baixar una persona i recollir una maleta, com va ser el cas.

Considerant, doncs, totes les circumstàncies anteriorment exposades ,i confiant que els incidents entre els vigilants de l'estació d'autobusos i els ciutadans no es continuïn produint, havent d'insistir en la necessitat d'imposar ordre i regular adequadament la circulació sense perdre mai les bones formes, el respecte i la flexibilitat

Per tot això, el Defensor formula la següent

RECOMANACIÓ

Que en atenció als fets i raons abans esmentats, es confirmi la sanció de la butlleta 50479256, per "no respectar, el conductor d'un vehicle, un senyal d'entrada prohibida" i s'anul·li la sanció relativa a la butlleta 50479257 per "parar un vehicle en una zona reservada per a transport públic", amb totes les conseqüències legals i administratives que se'n derivin.

Que s'adoptin les mesures legals pertinents per donar viabilitat a tal resolució, sigui per mitjà de la revocació o de la rectificació d'errors d'acord amb l'article 109 i/o 106 de la Llei 39/2015.

Aquesta recomanació garanteix l'aplicació proporcional i objectiva de les normes i el dret a la defensa de la ciutadania.

RESOLUCIÓ

RECOMANACIÓ REBUTJADA

2017/DCG/99

DECISIÓ

En data 23 de març de 2017, la ciutadana ISL compareix davant del Defensor de la Ciutadania i presenta una queixa contra l'Ajuntament, per disconformitat amb els fets ressenyats a la butlleta de denúncia i contra la sanció de que ha estat objecte.

Segons les dades que figuren a la denúncia, les circumstàncies de la mateixa son les que seguidament s'indiquen:

- Lloc dels fets: Rotonda del C/ Riu Güell
- Dia i hora: 22 de desembre de 2016
- Fet denunciat: no respectar un semàfor en vermell
- Sanció : 200 euros + 4 punts

Vist que en l'escrit d'al·legacions, la ciutadana queixant indica que ella circulava pel carrer Enric Marqués, i quan va arribar a la rotonda va veure que hi havia un control policial, i degut a que hi havia posat uns cons, va canviar de carril i en arribar on hi havia dos agents parlant amb un conductor d'un altre vehicle que havien aturat, es va parar tot esperant que la policia li permetés, o no, continuar.

Vist que va ser en aquest moment que un dels agents es va dirigir a la reclamant i la va fer recular uns mestres, fins a darrera els cons. I que tot seguit li va comunicar que havia passat el semàfor en vermell.

Vist que efectivament el dia referenciat hi havia un control rutinari de la Policia Municipal, com sol ser habitual, i que la ubicació dels agents estava un cop passat el semàfor de referència, i que a més estaven parlant o identificant a un altre conductor.

Considerant que es de sentit comú i de pràctica habitual que quan qualsevol ciutadà observa l'existència d'un radar, d'un agent o d'un control policial sol prendre les màximes precaucions, tenint en compte el perjudici que podria tenir de no complir amb el que s'espera d'ell, sense que això impedeixi que en alguna ocasió es produeixi una excepció.

Considerant que de les proves fotogràfiques de la ubicació del control policial, al que ens referim, queda patent que els agents policials estaven col·locats un cop passat el semàfor en qüestió i que per tant era físicament impossible que l'agent pogués observar la senyal semafòrica.

Considerant que els agents tenen el privilegi, absolutament necessari i comprensible de la presumpció de veracitat, extrem que aquest Defensor sempre ha respectat i defensat, donada la responsabilitat i el servei imprescindible que la Policia presta a la societat, també és cert que aquesta presumpció només es pot exercir sobre fets comprovats personal i directament per l'agent, mai per referències de tercers o simples suposicions, per lògiques que siguin.

Considerant, doncs, que en aquest cas sembla evident, per la posició que tenia l'agent sancionador, que la seva deducció de que el semàfor era en vermell, quan va passar la ciutadana, no és base suficient per mantenir la sanció imposada. Cal tenir en compte que, com ja he dit en d'altres ocasions, quan es tracta d'imposició de càrregues a la ciutadania o simplement del dret sancionador, els que tenen la capacitat i responsabilitat d'imposar-les han d'actuar amb la màxima prudència i proporcionalitat, i sense deixar dubte dels fets en els que es basi la sanció. No és suficient la simple deducció lògica o deducció. I sempre que sigui possible, caldrà, a més de la declaració de l'agent, algun indici probatori que no deixi dubte, o acrediti el que s'afirma.

Per tant, en base a les dades anteriors i el raonaments exposats, el Defensor formula la següent

RECOMANACIÓ

Que atesos els fets i circumstàncies exposats, i en base als criteris de justícia i equitat es deixi sense efecte la sanció imposada a la ciutadana ISL, amb número de butlleta 50451709, amb totes les conseqüències legals i administratives que se'n derivin.

Que s'adoptin les mesures legals pertinents per donar viabilitat a tal resolució, sigui per mitjà de la revocació o de la rectificació d'errors d'acord amb l'article 109 i/o 106 de la Llei 39/2015.

Aquesta recomanació garanteix l'aplicació proporcional i objectiva de les normes i el dret a la defensa de la ciutadania.

RESOLUCIÓ

RECOMANACIÓ REBUTJADA

2017/DCG/131

DECISIÓ

En data 2 de maig de 2017, el ciutadà AMR es va personar a l'oficina del Defensor de la Ciutadania i va presentar la seva disconformitat i queixa contra la imposició d'una sanció, en base als fets i al·legacions que consten per escrit

Vist que segons la butlleta de sanció número 50433606, el motiu de la mateixa son els fets següents:

Dia, hora i lloc: 6 de febrer 2017, a les 18.30h, al C/ Joan Corominas i Vigneaux

Fet denunciat: Estacionar el cotxe en carril de circulació. Sanció: 200 euros

Vist que el ciutadà en l'escrit de queixa fa constar que a l'hora de la sanció, ell estava parat davant el domicili de la seva ex-dona, perquè havia de retornar els dos fills del

matrimoni, de 2 i 5 anys, ajudat pel seu germà, Manuel, operació que va ser per un temps molt limitat, ja que la seva ex-esposa ja estava avisada de l'hora d'arribada.

Que l'Agent li va comunicar, després de donar-li la còpia de la butlleta de sanció, que ja rebria una carta i allà l'indicarien la forma de pagament. Però que la comunicació rebuda ha estat en via de constrenyiment. Que ha comentat el tema amb personal de l'Ajuntament i en el propi departament de Multes i li han aconsellat que acudeixi al Defensor.

Considerant que en reiterades ocasions hem insistit des d'aquesta institució que és necessari que les informacions que donen els empleats públics siguin verídiques i clares, per tal d'evitar malentesos i perjudicis irreparables a la ciutadania, i al mateix temps que facilitin el compliment de les obligacions corresponents.

Considerant que en el present cas, la decisió de sancionar no sembla proporcionada, atenent la circumstància de que el ciutadà estava dintre del vehicle i per tant, en cas de necessitat podia marxar del lloc, i que va ser per un moment puntual. I sempre, ha estat criteri del Defensor que, quan algun agent es troba en una circumstància com la descrita, d'entrada no s'hauria de multar, sinó invitar al ciutadà a complir amb la normativa i marxar. I només en el cas de que discutís o s'oposés a la seva indicació hauria de procedir a sancionar.

Per tot això, i per raons d'equitat i de proporcionalitat el Defensor de la Ciutadania, formula la següent:

RECOMANACIÓ

Que atesos els fets i circumstàncies exposats, i en base als criteris de justícia i equitat es deixi sense efecte la sanció imposada Al ciutadà AMR, amb el número de butlleta 50433606, amb totes les conseqüències legals i administratives que se'n derivin.

Que s'adoptin les mesures legals pertinents per donar viabilitat a tal resolució, sigui per mitjà de la revocació o de la rectificació d'errors d'acord amb l'article 109 i/o 106 de la Llei 39/2015.

Aquesta recomanació garanteix l'aplicació proporcional i objectiva de les normes i el dret a la defensa de la ciutadania.

RESOLUCIÓ

RECOMANACIÓ REBUTJADA

Altres recomanacions de Mobilitat i Via Pública, que estan pendents de resposta

2017/DCG/48

DECISIÓ

En data 21 de febrer de 2017, la ciutadana NCH es persona davant del Defensor de la ciutadania i exposa una queixa amb referència a la conducció del seu cotxe, mentre ella era fora a l'estranger, havent presentat diversos escrits a l'Ajuntament i, específicament, a Alcaldia, sense que s'hagin acollit les seves raons.

Vist que, després de rebre la queixa, el Defensor ha fet diverses gestions i ha mantingut reunions amb els responsables municipals per tal de comprovar els fets que originaren la sanció, i especialment l'afirmació de la queixant que diu que en el moment de la infracció ella estava al Marroc, i no va tornar fins al 2 de setembre de 2106, i que el seu cotxe li va deixar a la seva germana, HCH.

Vist que segons les dades de la sanció, el motius de la mateixa i les circumstàncies son les següents:

Dia, lloc i hora: 22/07/2016. C/ Emili Grahit,1. Hora: 10.54

Fets denunciats : No respectar el conductor d'un vehicle el llum vermell d'un semàfor.

Vist que la queixant no impugna els fets ni la sanció, sinó que simplement, tant davant del Defensor com davant l'Ajuntament, en els diferents escrits presentats, demana que es tingui en consideració que qui va cometre la infracció, i que n'accepta les conseqüències, és la seva germana, que amés ha abonat ja l'import de la sanció, però demanant que els punts perduts siguin imputats a la infractora.

Vist que en els tràmits previs a la comunicació de la sanció, la queixant estava fora d'Espanya, i que acredita que, efectivament, des del 13 de juny al 2 de setembre de 2016 va estar a Marroc, raó per la qual, davant la devolució de la carta certificada per mitjà de correus, es va procedir a fer la comunicació de la denúncia pel Testra.

Considerant que ha quedat degudament acreditada la circumstància de que la reclamant, propietària del vehicle sancionat, en el moment de la denúncia estava fora del país, i que tant ella com la seva germana, accepten i reconeixen la sanció, i aquesta última ha fet saber a l'Ajuntament, per escrit, que és just que li retirin els punts a ella, que es qui va cometre la infracció.

Considerant aquests fets, i que les formalitats quan es mantenen contra el principi de realitat, i del que objectivament queda acreditat, es converteixen en instruments d'injustícia flagrant, que cal reconduir amb el sentit comú.

Considerant que en aquest cas, i atenent el mateix esperit de la norma que cerca sancionar, com és lògic i just, a qui comet la infracció, realment, sense posar en qüestió les formalitats seguides, totes elles d'acord amb el procediment administratiu, cal preguntar-se si és just mantenir les conseqüències d'una infracció contra una persona que no l'ha comés. I aquest és el cas: la ciutadana queixant, que no te el do de la ubiqüitat, ha acreditat sobradament que ella no estava a Girona el dia de la infracció, declaració, documentada, i avalada per la petició de la infractora que, per escrit, ha demanat que la sanció se li imposi a ella i que a ella se li retirin els 4 punts del carnet de conduir.

Considerant que les decisions del Defensor es fonamenten en la flexibilització de la interpretació de les normes, l'equitat i la proporcionalitat, tot incentivant la responsabilitat de la ciutadania, però alhora de la pròpia administració, per fer de la humanització l'eina bàsica de les nostres actuacions, en aquest cas el Defensor formula la següent

RECOMANACIÓ

Que atenent la inqüestionable responsabilitat de la germana de la queixant, HCH, reconeguda per ella mateixa, es doni per vàlid l'abonament de la sanció econòmica, però al mateix temps se l'imputin a la mateixa els quatre punts del carnet de conduir, exonerant de tal responsabilitat a qui no va cometre la infracció, que és la queixant.

Que s'adoptin les mesures legals pertinents per donar viabilitat a tal resolució, sigui per mitjà de la revocació o de la rectificació d'errors d'acord amb l'article 109 i/o 106 de la Llei 39/2015.

Aquesta recomanació garanteix l'aplicació proporcional i objectiva de les normes i el dret a la defensa de la ciutadania.

RESOLUCIÓ

RECOMANACIÓ PENDENT

2017/DCG/84

DECISIÓ

En data 13 de març de 2017, la ciutadana ALR presenta una queixa per escrit contra el comportament d'un agent municipal, pel tracte rebut, i contra la imposició d'una sanció per suposat estacionament indegut.

Segons la butlleta de sanció emesa per l'agent 11143, la relació dels fets serien els següents:

Dia, hora i lloc: 8 de març de 2017, a les 15.50h, carrer Ramon Folch, 3

Fet denunciat: estacionar en carril de circulació

Import de la sanció: 200 euros

Vist que la conductora al·lega que és cert que havia parat amb el seu vehicle, per deixar baixar del mateix la seva filla, ELlL, que havia d'anar a recollir uns encàrrecs al quiosc de la plaça Sant Agustí, i que ella, la conductora, no va baixar del vehicle.

Vist que la filla de la conductora indica que no havia tingut temps de fer ni quatre passes quan va veure que un agent municipal es va posar davant del vehicle de la queixant i llavors va recular per dirigir-se a l'agent, tot indicant-li que acabaven de parar perquè ella havia d'anar al quiosc esmentat, i que si us plau no les multés, que marxaven immediatament, que havia estat una parada momentània per poder baixar del vehicle. Que l'agent, bloc de multes en mà, ni tant sols es va girar, va demanar la documentació a la conductora. I que feta la comprovació, per la finestra de la conductora, va tirar la butlleta de denúncia. Elles varen marxar.

Vist que el mateix dia 8, després de l'incident, mare i filla varen anar a les dependències municipals i varen demanar parlar amb el responsable o cap dels agents municipals, i no va ser possible. I textualment explica "*L'agent de l'oficina de la Policia Municipal ens va atendre amablement, i em va dir que només coneixia la meva versió dels fets. Em va donar la impressió que em deia que estàvem mentint o inventant una història. Suposo que només devia ser una impressió nostra i que encara tenim dret protestar i denunciar les actuacions abusives i agressives del l'agent*".

Vist que el dia següent, 9 de març, la queixant i la seva filla es varen personar novament a la seu de la Policia Municipal i varen presentar un escrit d'al·legacions, denunciant el tracte rebut per l'agent denunciant i la absoluta disconformitat amb la sanció imposada, fent constar que ni tant sols es va fer constar a la butlleta el nom de la persona infractora, tot i que li va demanar el DNI i el carnet de conduir.

Vist que per tal de contrastar els fets, el Defensor ha citat i s'ha entrevistat amb l'agent sancionador, que s'ha limitat a ratificar el contingut de la papereta de denúncia, tot manifestant que el vehicle policial porta càmera i nega que tirés la butlleta per la finestra del conductor o que maltractés a la queixant.

Vist que la suposada filmació no s'ha pogut visionar, donat que no s'ha conservat fins ara, tot i tractar-se d'un incident que va motivar que la sancionada es personés a les Oficines de la Policia Municipal el mateix dia dels fets i el dia següent, per queixar-se del tracte rebut i d'un suposat abús d'autoritat i arbitrarietat.

Considerant que la relació dels fets pel que fa a la parada del vehicle sancionat davant el número 3 de l'Avinguda Ramon Folch és innegable, però al mateix temps es cert que la conductora no estava absent, sinó que estava al volant del mateix.

Considerant que la conductora, de 79 anys d'edat, s'havia aturat per deixar baixar la seva filla, que havia d'anar a recollir un encàrrec al quiosc de la plaça Sant Agustí, cosa que no va poder fer perquè quan començava a caminar va veure que un agent municipal s'acostava al vehicle on era la seva mare i es posà davant del mateix amb el bloc de multes a la mà, i ella es va dirigir al cotxe.

Considerant que en aquest cas, vist que la queixant es va prendre la molèstia d'acudir a la seu de la Policia Municipal el mateix dia 8, després de l'incident, i també el dia 9, data en que presentà un llarg escrit d'al·legacions, hagués estat prudent que per part dels responsables policials es demanés a l'agent implicat les oportunes explicacions i s'hagués visionat la filmació de la càmera, per poder contrastar les versions i tenir una prova irrefutable.

Considerant que no s'ha actuat amb la diligència deguda, tot i tenir-ne la possibilitat, el Defensor no pot deixar en la indefensió la ciutadana queixant en base de donar total credibilitat a la versió de l'agent, d'acord amb el principi de presumpció de veracitat. Quan hi ha elements de judici i indicis suficients per posar en qüestió tal principi, hi ha obligació moral i legal de contrastar la realitat.

Considerant que el principi de proporcionalitat posa de relleu que el fet d'estar la conductora al volant, quan l'agent arriba, no justifica que d'entrada, se l'hagi de sancionar, com en d'altres ocasions he tingut ocasió de manifestar, sinó que l'agent s'havia d'interessar pel motiu de la parada i invitar la conductora a marxar del lloc. Només en el cas de la negativa a complir l'ordre, quedaria justificada la imposició de la sanció.

Considerant que en el present cas hauríem pogut disposar d'un element objectiu, creïble i contrastat, com és la filmació del que va ocórrer, però que no s'ha conservat, i ni tant sols es va visionar pels responsables, tot i la queixa fonamentada de la conductora, el mateix dia dels fets i el dia següent.

Considerant que la persona denunciada, resident a Figueres, s'ha pres la molèstia d'acudir en moltes ocasions a l'Ajuntament, de formular al·legacions, de dirigir escrits als responsables policials i polítics, preocupada, també, per la imatge que molts ciutadans tenen de les actuacions policials.

Per tot això, el Defensor, en base a les dades indicades i en aplicació dels principis de proporcionalitat i equitat, formula la següent

RECOMANACIÓ

Que, ateses les circumstàncies exposades es procedeixi, conforme a la llei, a revisar i anul·lar, en el seu cas, la sanció amb número de butlleta 50433072 imposada a la ciutadana ALR.

Que s'adoptin les mesures legals pertinents per donar viabilitat a tal resolució, sigui per mitjà de la revocació o de la rectificació d'errors d'acord amb l'article 109 i/o 106 de la Llei 39/2015.

questa recomanació garanteix l'aplicació proporcional i objectiva de les normes i el dret a la defensa de la ciutadania.

RESOLUCIÓ

RECOMANACIÓ PENDENT

2017/DCG/209

DECISIÓ

En data 23 de juny de 2017, la ciutadana JHR es persona a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania i presenta queixa contra una sanció imposada a l'estació d'autobusos el 10 de novembre de 2016.

Segons la butlleta de sanció, emesa pel vigilant 216, les circumstàncies de la mateixa serien les següents:

Lloc, dia i hora: Plaça Espanya, dia 10 de novembre de 2016, a les 7.45h hores

Fet denunciat: Estacionar destorbant greument la circulació.

La queixant al·lega que en cap moment ella va abandonar el vehicle, i que el motiu de parar momentàniament va ser perquè baixés la seva filla que havia d'agafar un autobús, amb la resta de components i l'entrenadora de l'equip Club Rítmica Girona, que ja estaven esperant a l'autobús que les portaria a Valladolid, als campionats d'Espanya. Per acreditar el poc temps de parada, aporta la gravació de les converses del grup de Whatsap. Entre les diferents converses apareix una del 10 de novembre de 2016, a les 7.37 h. que diu textualment "Ja estem vinguent".

Vist que entre la signant i el vigilant va haver-hi alguna discussió pujada de to, en relació al lloc on va parar, fet que solia ser habitual en un lloc de tanta concentració de vehicle i persones, per raó de que s'acumulaven els serveis de Renfe i l'estació d'autobusos.

Considerant que dels fets exposats, i amb criteri de proporcionalitat, no sembla massa raonable la imposició d'una sanció, ja que la conductora, si en algun moment hagués destorbat greument la circulació, impedint el pas de vianants o de vehicles hauria pogut marxar.

Considerant que com en d'altres ocasions similars he defensat que l'actuació d'un agent, primerament ha d'anar dirigida a restablir l'ordre i facilitar el compliment de les normatives i la convivència, i tal objectiu s'hagués complert, en aquest cas, invitant, simplement, a la ciutadana a marxar del lloc, i en cas de negativa procedir a sancionar.

Considerant que de la prova horària s'acredita els pocs minuts que el vehicle va estar estacionat, doncs la multa la imposa el vigilant a les 7.45h i la sancionada, a les 7.37h envia un whatsap al grup dient que estava arribant al lloc on havien quedat per tal de pujar al bus.

Considerant que en temes sancionadors l'administració i els agents han de ser molt curosos a l'hora de fer judicis de valor, com és afirmar que "destorbava greument la circulació", aportant algun element de prova suficient, extrem que en el cas que ens ocupa no hi ha.

Per tot això, atenent als fets i raonaments exposats, el Defensor formula la següent

RECOMANACIÓ

Que es revisi l'expedient amb número 1231921 i a la vista de les circumstàncies exposades, la manca de dades objectives que acreditin el fet denunciat, i tenint en compte els criteris de justícia i equitat, s'adoptin les mesures pertinents per anul·lar dita sanció.

Que s'adoptin les mesures legals pertinents per donar viabilitat a tal resolució, sigui per mitjà de la revocació o de la rectificació d'errors d'acord amb l'article 109 i/o 106 de la Llei 39/2015.

Aquesta recomanació garanteix l'aplicació proporcional i objectiva de les normes i el dret a la defensa de la ciutadania.

RESOLUCIÓ

RECOMANACIÓ PENDENT

Altres recomanacions de Mobilitat i Via Pública, que han estat acceptades per l'Ajuntament

2017/DCG/49

DECISIÓ

En data 22 de febrer de 2017, el ciutadà AFG, en nom de l'entitat Diables de l'Onyar, ha formulat una queixa davant el Defensor de la Ciutadania per disconformitat amb la sanció imposada per haver passat, suposadament, de forma indeguda més de tres vegades, en un trimestre, des de la Plaça Catalunya al Barri Vell.

Vist que segons la butlleta de denúncia, D0046772, al ciutadà se li imposà una sanció de 200 euros, per "no haver respectat, el conductor d'un vehicle, un senyal de circulació prohibida i haver accedit al Barri Vell, des de la Plaça Catalunya, el 29 d'octubre de 2016 a la 21.07h, 21.20h i 21.51h. I tals fets varen ser coneguts amb posterioritat per mitjà de captació i reproducció d'imatges.

Vist que les notificacions de la sanció varen ser dirigides a l'empresa propietària del vehicle infractor, Companyia Alfa de Rent a Car, SL, on havien llogat el vehicle l'entitat Diables de l'Onyar.

Vist que el senyor AFG, es va identificar com a conductor dins de termini, essent amb posterioritat, notificada la denúncia a l'adreça facilitada pel mateix.

Vist que els sancionats expliquen que el motiu per haver accedit al Barri Vell, des de la Plaça Catalunya, eren les tasques concertades i contractades pel propi

Ajuntament, per procedir a les tasques del muntatge d'una actuació que va tenir lloc als en els carrers del Barri Vell (Correfoc).

Considerant que el senyor AFG ha actuat amb la millor intenció, i per la necessitat de transportar material divers destinat a una actuació planificada pel propi Ajuntament a l'àmbit del Barri Vell.

Considerant que en el present cas hi ha hagut algun error en la planificació d'aquesta activitat, donat que es innegable que el Departament de Via Publica hauria donat la corresponent autorització per procedir al muntatge abans esmentat, sense posar límit als necessaris viatges des de la Plaça Catalunya al Barri Vell. L'excessiva confiança en la pròpia experiència, el desconeixement de les limitacions introduïdes per circular cap al Barri Vell, i la previsible confiança en la diligència de l'administració municipal, no poden justificar la sanció que ha motivat la present queixa.

Considerant que no és raonable que unes incidències com les referides, que han permès sancionar al queixant, passin desapercebudes i no facin reaccionar l'administració municipal, que hauria de reconèixer les deficiències existents, i procurar esmenar-les, si volem que la ciutadania confiï en l'administració pública i respecti les normatives i decisions municipals. Cal notar que totes les vegades en que va passar el vehicle sancionat, destinat a proporcionar el material pel muntatge contractat pel propi Ajuntament, es varen concentrar entre les 21.07h del 29 d'octubre i la 1.23h del 30 d'0ctubre de 2016.

Considerant que en situacions similars, el Defensor ha proposat, per raons d'equitat, i proporcionalitat, que és procedent deixar sense efecte les sancions, un cop comprovada la realitat objectiva i la justificació per la que els sancionats havien accedit més de tres vegades al Barri Vell, el Defensor de la Ciutadania, en base als anteriors fets i arguments fa la següent

RECOMANACIÓ

Que atesos els fets i circumstàncies exposats, i en base als criteris de justícia i equitat es revisi l'expedient sancionador i es deixi sense efecte la sanció amb número de butlleta D0046772, amb totes les conseqüències legals i administratives que se'n derivin.

Que s'adoptin les mesures legals pertinents per donar viabilitat a tal resolució, sigui per mitjà de la revocació o de la rectificació d'errors d'acord amb l'article 109 i/o 106 de la Llei 39/2015.

Aquesta recomanació garanteix l'aplicació proporcional i objectiva de les normes i el dret a la defensa de la ciutadania.

RESOLUCIÓ

RECOMANACIÓ ACCEPTADA

2017/DCG/97

DECISIÓ

En data 21 de març de 2017, la ciutadana MCCC, per via del formulari de queixes en línia, ha adreçat una queixa a l'Oficina del Defensor, per disconformitat amb els fets que han motivat la imposició d'una sanció de 60 euros.

Vist que, segons la butlleta número, les dades de la sanció imposada en la butlleta 50438198, son les que seguidament s'indiquen:

Data, hora i lloc: 10 de març 2017, 10.44 hores, Jaume I, 28

Fet denunciat: Estacionar fora del límit senyalitzat.

Vist que la ciutadana, en descàrrec de la sanció, al·lega que és cert que el dia 10 de març de 2017, havia acudit a fer una gestió urgent a una entitat propera a on va deixar, per uns moments, el vehicle matrícula 7305BBW a la Gran Via Jaume I, davant del número 28.

Que va aparcar el seu vehicle entre el pas de vianants i la zona de càrrega i descarrega existent en el lloc esmentat. Que un cop va veure la sanció es va dirigir a la Policia Municipal per poder parlar amb l'agent sancionador, el 10076, i comunicar-li la seva disconformitat amb la denúncia, cosa que no va aconseguir, però el dilluns següent ho va tornar a intentar. I finalment la ciutadana, el divendres 17, va poder parlar amb l'agent, perquè aquest, amablement, la va telefonar i varen canviar impressions sobre el fet que motivà la sanció.

Vist que el Defensor ha mantingut una entrevista amb l'agent sancionador 10076 i li ha confirmat la veracitat del que la ciutadana li ha traslladat, en especial pel que fa a la voluntat manifestada per l'agent de deixar sense efecte la multa, extrem que no va poder fer perquè el sistema informatitzat de les denúncies ho impedeix un cop estan entrades a l'ordinador.

Vist que la ciutadana s'ha acollit al procediment abreviat i ha abonat el 50% de la sanció, havent finalitzat el procediment administratiu, i havent quedat obert l'accés al Defensor de la Ciutadania.

Considerant que és cert que l'espai que va ocupar el vehicle de la ciutadana no estava senyalitzat com a prohibit, específicament, i que, segons l'agent sancionador, ell va tenir molts dubtes a l'hora de posar la sanció, perquè ni molestava els vianants, ni impedia o limitava l'estacionament reservat a càrrega i descarrega.

Considerant que la ciutadania te dret a conèixer amb claredat i objectivitat màxima les limitacions dels seus drets relatius a la circulació amb vehicles i els corresponents estacionaments i parades, sense deixar-ho a la lliure interpretació de cadascú o del criteri variant i variable de cada agent municipal.

Considerant que dels fets examinats, a criteri del Defensor, no hi ha motiu ni causa per a mantenir la sanció imposada, criteri que també ha compartit el propi agent sancionador en l'entrevista mantinguda amb ell.

Per tot això, i en base als criteris de justícia i equitat, el Defensor de la Ciutadania formula la següent

RECOMANACIÓ

Que previs els tràmits corresponents, i pels motius i raons exposades, es procedeixi a anul·lar i deixar sense efecte la sanció amb número de butlleta 50438198 imposada a la ciutadana MCCC, amb les conseqüències legals i administratives que se'n derivin.

Que s'adoptin les mesures legals pertinents per donar viabilitat a tal resolució, sigui per mitjà de la revocació o de la rectificació d'errors d'acord amb l'article 109 i/o 106 de la Llei 39/2015.

Aquesta recomanació garanteix l'aplicació proporcional i objectiva de les normes i el dret a la defensa de la ciutadania.

RESOLUCIÓ

RECOMANACIÓ ACCEPTADA

2017/DCG/121

DECISIÓ

En data 20 d'abril de 2017, el ciutadà JBN ha presentat queixa davant el Defensor de la Ciutadania per disconformitat amb la sanció imposada per haver passat, suposadament, de forma indeguda més de tres vegades, en un trimestre, des de la Pl. Catalunya al Barri Vell.

Vist que segons la butlleta de denúncia, D0044955, al ciutadà se li imposà una sanció de 200 euros, per "no haver respectat, el conductor d'un vehicle, un senyal de circulació prohibida", i haver accedit al Barri Vell, des de la plaça Catalunya, el 13, el 14 i el 15 de setembre de 2016. I tals fets varen ser coneguts amb posterioritat per mitjà de captació i reproducció d'imatges.

Vist que les notificacions dirigides a comunicar l'existència de la sanció anteriorment detallada no varen arribar a coneixement del ciutadà queixant, havent estat publicada la notificació a través del TESTRA, el 2 de desembre de 2017, i en el BOE de la mateixa data.

Vist que l'Ajuntament, si be ha complert amb les formalitats legals mínimes per procedir a notificar al sancionat per mitjà del servei de correus, no ha portat a terme amb la diligència necessària les gestions oportunes per garantir que el ciutadà sancionat tingués coneixement de la sanció. Curiosament, quan la sanció ha estat en via de constrenyiment, tal notificació ha arribat al seu destinatari. I, lamentablement, s'ha de constatar la doble vara de mesurar que utilitza l'Ajuntament quan es tracta de les notificacions inicials d'una multa o sanció o quan es tracta de la via de constrenyiment.

Vist que el reclamant va formular recurs de reposició contra la providència de constrenyiment, un cop assabentat, per primera vegada, de la sanció referida, fent constar que sempre ha acudit a recollir qualsevol notificació a Correus, si prèviament li havien deixat el corresponent avís, sigui deixant-la a la seva bústia o a un veí o persona relacionada amb el reclamant.

Considerant que en d'altres ocasions, aquest Defensor ha exposat el seu desacord amb el tema de les notificacions i la deficient tasca portada a terme pels empleats del servei de Correus, extrem que crea vertadera indefensió i perjudicis a molts ciutadans, que es veuen abocats a un procés de constrenyiment, sense prèviament haver tingut la possibilitat de pagar o recórrer, en temps hàbil.

En el present cas, la persona sancionada, jurista de professió i funcionari de carrera de la Diputació Provincial, coneix perfectament el funcionament i les conseqüències de no acceptar o recollir un avís de Correus, així com la transcendència de negar-se a rebre una notificació, doncs posteriorment l'Administració pot salvar tal situació amb la publicació al butlletí oficial. Per tant seria absurd pensar o admetre, ni tant sols com a hipòtesi, que el servei de notificacions o avisos per part de l'Ajuntament i Correus hagin actuat amb la diligència i eficàcia degudes, en aquest cas.

Considerant que, a més, el queixant, com a funcionari de la Diputació provincial ha vingut accedint al Barri Vell des de la plaça Catalunya, des de l'any 2004, donat que tenia i té pàrquing a la mateixa Diputació, autoritzacions que es tramitaven per mitjà de la pròpia Diputació, sense que mai s'hagi produït cap incident.

Considerant, per més inri, que el reclamant és propietari d'una plaça d'aparcament al carrer Ciutadans, 16, des de l'any 2011, i que en data 3 de setembre de 2012 va entrar escrit al Registre de l'Ajuntament, notificant tal extrem, als efectes de deixar constància i amb la finalitat de que se li lliuressin els corresponents distintius, o que s'incorporessin al llistat informàtic de l'Ajuntament diverses matrícules entre les que consta el vehicle sancionat, 6592CYB.

Considerant que no és acceptable que unes incidències com les esmentades, que han permès sancionar al queixant, passin desapercebudes i no facin reaccionar l'Administració Municipal, que hauria de reconèixer les deficiències existents en el sistema de notificacions, i procurar esmenar-les, si volem que la ciutadania confiï en l'administració pública i respecti les normatives i decisions municipals.

Considerant que cal respondre i informar puntualment les sol·licituds i peticions de la ciutadania, sense emparar-se en el silenci i la manca de contesta, especialment quan es posen en joc determinats drets de la ciutadania o poden comportar limitacions de drets.

Considerant que en situacions similars, el Defensor ha proposat, per raons d'equitat, i proporcionalitat, que és procedent deixar sense efecte la sanció, un cop comprovada la realitat objectiva de que el queixant havia sol·licitat des del 2012 la corresponent autorització, com a titular d'una plaça de pàrquing al Barri Vell, i justificada la manca de notificació correcta, segurament per deficiències de Correus.

El Defensor de la Ciutadania, en base als anteriors fets i arguments fa la següent

RECOMANACIÓ

Que atesos els fets i circumstàncies exposats, i en base als criteris de justícia i equitat es deixi sense efecte la sanció imposada al ciutadà JBN, amb el número de butlleta D0044955, amb totes les conseqüències legals i administratives que se'n derivin.

Que s'adoptin les mesures legals pertinents per donar viabilitat a tal resolució, sigui per mitjà de la revocació o de la rectificació d'errors d'acord amb l'article 109 i/o 106 de la Llei 39/2015.

Aquesta recomanació garanteix l'aplicació proporcional i objectiva de les normes i el dret a la defensa de la ciutadania.

RESOLUCIÓ

RECOMANACIÓ ACCEPTADA

2017/DCG/174

DECISIÓ

En data 24 de maig de 2017, la ciutadana RGC es persona a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania de l'Ajuntament de Girona per presentar queixa en disconformitat amb una sanció imposada per la Policia Municipal, fent les corresponents al·legacions i aportant també proves documentals.

Examinat l'expedient relatiu a la sanció de la citada persona, del butlletí de denuncia número 50455546, resulten les dades següents:

Dia, lloc i hora: 24/04/2017, C/ Marfà, (Can Ninetes), a les 12.15 h.

Fet denunciat: Estacionar un vehicle més de 30 minuts a la zona de càrrega i descàrrega.

Vist que el procediment administratiu va finalitzar, perquè la ciutadana sancionada es va acollir al dret a posar fi al mateix, abonant la sanció amb la bonificació del 50%, raó per la que va quedar lliure la via per acudir al Defensor de la Ciutadania.

Vist que la sancionada acredita que el dia de la sanció tenia col·locada la targeta de minusvàlid de la seva mare en lloc visible, i que el motiu d'estacionar en càrrega i descàrrega va ser que la plaça mes propera, destinada a minusvàlids, estava ocupada per un altre vehicle, i havia de portar a casa seva a la seva mare, que va amb cadira de rodes.

Considerant que els titulars/beneficiaris de targeta de minusvàlids estan degudament autoritzats a estacionar en lloc destinat a càrrega i descàrrega, sense estar a obligats a sotmetre's a la limitació horària indicada per l'agent.

Considerant que la reclamant ha acreditat que estava usant correctament del seu dret, no hi ha dades objectives que justifiquin la sanció imposada, i per tant, partint dels fets i les consideracions anteriors, i en base als criteris de justícia i equitat, el Defensor de la Ciutadania fa la següent

RECOMANACIÓ

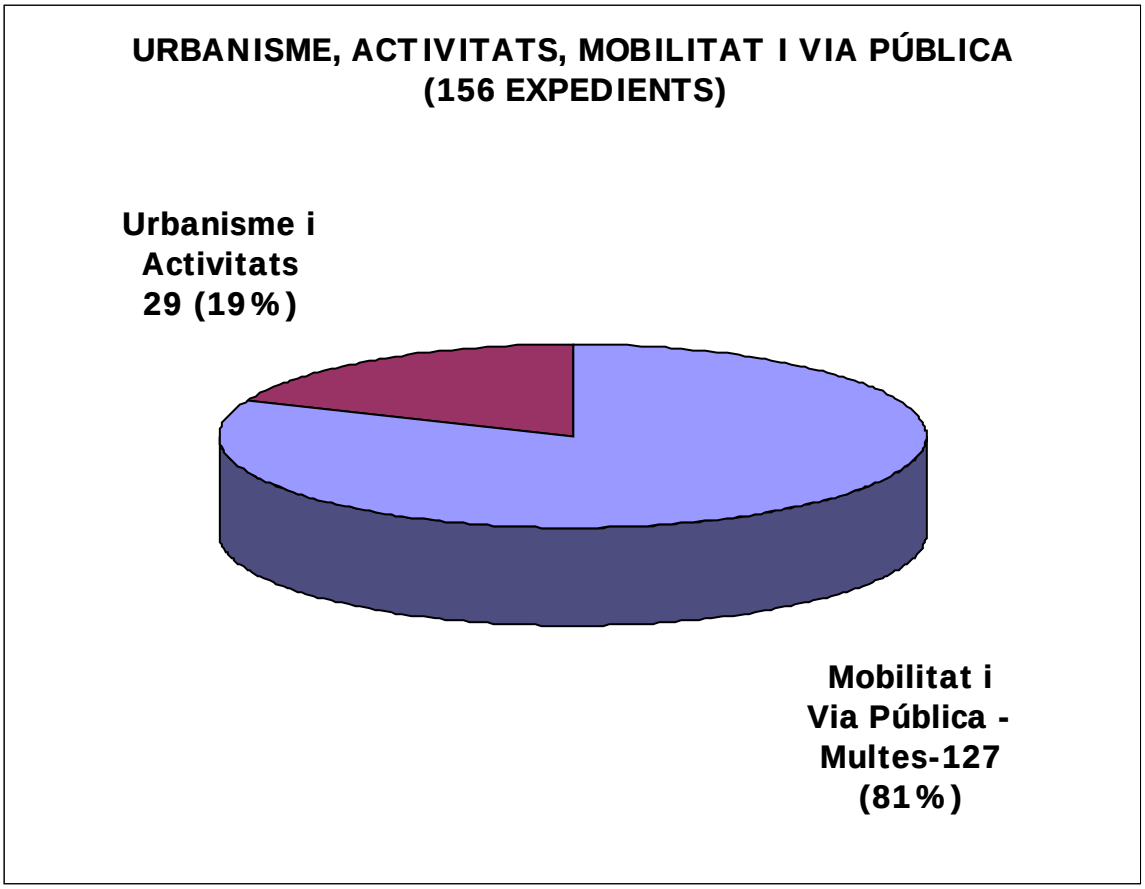
Que, atenent a les circumstàncies exposades i respectant la realitat objectiva acreditada, es procedeixi a revisar la sanció amb número de butlleta 50455546 i deixar-la sense efecte.

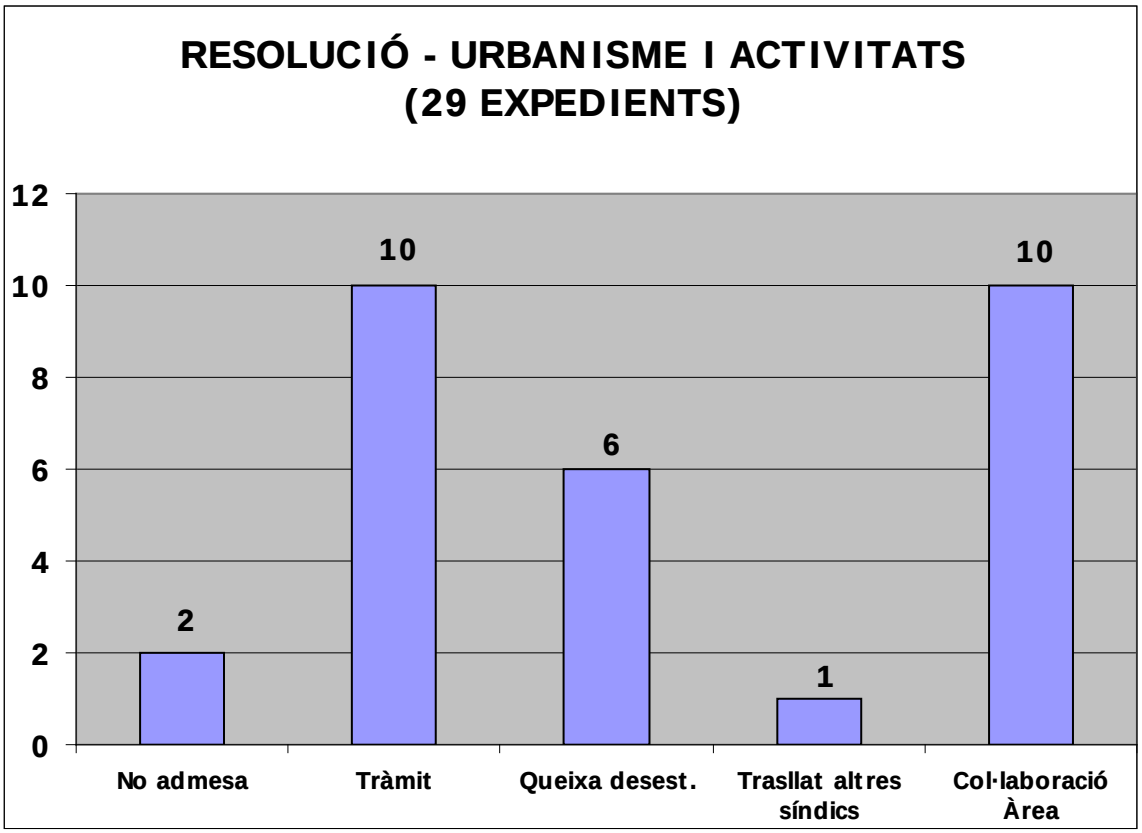
Que s'adoptin les mesures legals pertinents per donar viabilitat a tal resolució, sigui per mitjà de la revocació o de la rectificació d'errors d'acord amb l'article 109 i/o 106 de la Llei 39/2015.

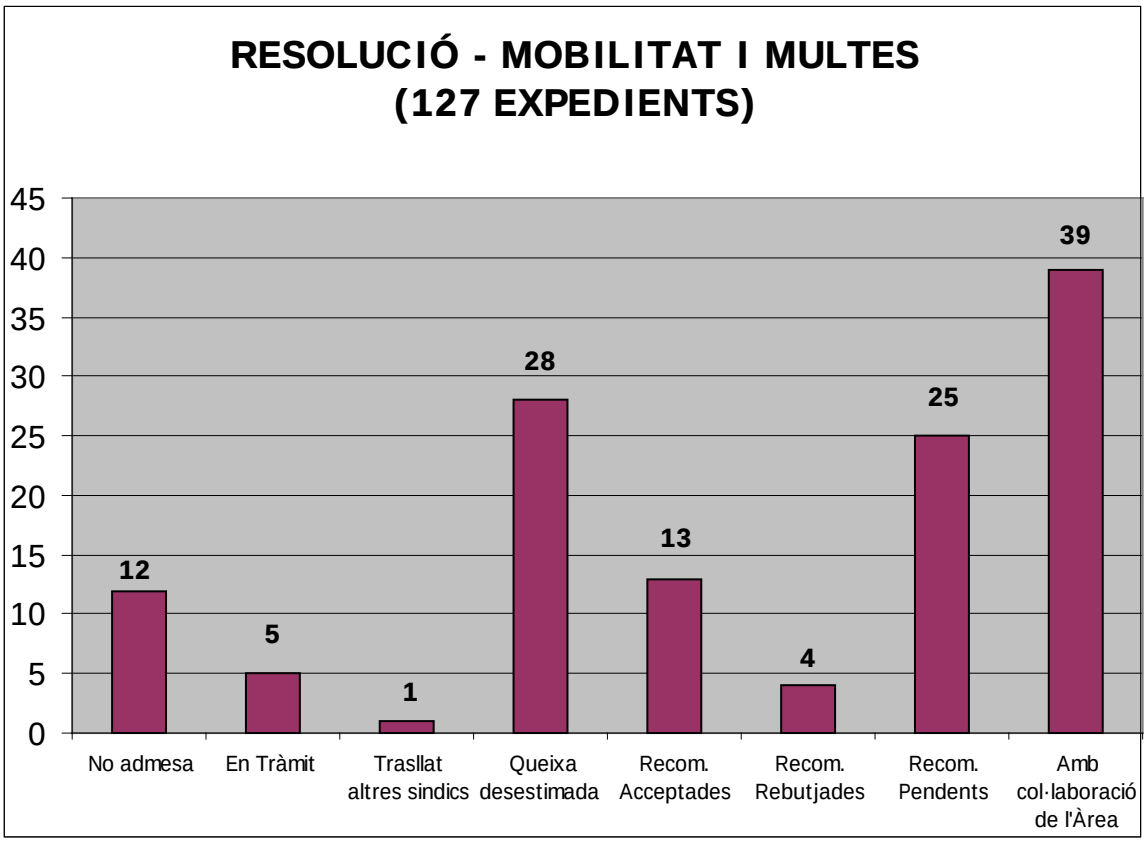
Aquesta recomanació garanteix l'aplicació proporcional i objectiva de les normes i el dret a la defensa de la ciutadania.

RESOLUCIÓ

RECOMANACIÓ ACCEPTADA




RESOLUCIÓ - URBANISME I ACTIVITATS
(29 EXPEDIENTS)
12
10
8
6
4
2
0
2
10
6
1
10
No admesa
Tràmit
Queixa desest.
Trasllat altres síndics
Col·laboració Àrea


RESOLUCIÓ - MOBILITAT I MULTES
(127 EXPEDIENTS)
45
40
35
30
25
20
15
10
5
0
12
5
1
28
13
4
25
39
No admesa
En Tràmit
Trasllat altres sindics
Queixa desestimada
Recom. Acceptades
Recom. Rebutjades
Recom. Pendents
Amb col·laboració de l'Àrea

3.5. Hisenda i Règim Interior

Expedients: 53

Hisenda i Règim Interior

Estat	Expedients
No admès	6
En tràmit	2
Trasllat a Altres Síndics	3
Queixes desestimades	12
Amb col·laboració de l'àrea	16
Mediació	1
Recomanacions	13
Total	**53**

D'aquesta àrea hem de destacar les recomanacions que s'han fet, relacionades amb el tema dels deutes pendents i la concessió o no, de bonificacions d'impostos o taxes

2017/DCG/39

DECISIÓ

En data 9 de febrer de 2017, el veí de Girona, FJMF es persona a l'Oficina del Defensor i formula queixa respecte al procediment seguit per l'Ajuntament en relació al pagament d'unes sancions.

Vist que inicialment aquesta persona havia demanat pagar fraccionadament, a raó de 100 euros mensuals, i que un cop va perdre la seva feina, i va ingressar com a perceptor de l'atur, va demanar poder realitzar treballs socials en benefici de la comunitat (TBC), d'acord amb les previsions del propi Ajuntament de Girona.

Vist que, havent acudit a demanar informació a la treballadora encarregada de controlar i gestionar els TBC, li varen comunicar que tant si es demana fraccionar el pagament, com si es sol·licita realitzar treballs per la comunitat, el procediment administratiu, recàrrecs i interessos, quedava en suspensió fins que es resolia el fraccionament o els TBC.

Vist que, tenint en tràmit la sol·licitud de TBC, i abans de que ningú de l'Ajuntament l'hagués informat de com es resoldria, el 16 de gener de 2017 rep una diligència d'embargament dels seus comptes bancaris per l'import de les sancions pendents de pagament (450€) més el recàrrec (90€) més els interessos de demora (25.64€) i més costes (30.68€), fent un total de 596.32€. I encara, a data d'avui, no ha rebut resolució o explicació sobre la seva sol·licitud de compensar el deute amb treballs per a la comunitat.

Considerant que els funcionaris i empleats de l'Ajuntament han d'actuar amb la màxima diligència i responsabilitat, pròpia del servei públic que tenen encomanat, i que quan, per error o negligència donen una informació inexacta o errònia, amb posterioritat, un cop aclarida la situació han de procedir, amb celeritat, a refer la informació i comunicar el que legalment procedeix.

Considerant que en el cas que ens ocupa, la informació sobre la possibilitat de realitzar treballs socials per a la comunitat no era adequada, ni conforme a la normativa vigent, ja que al tractar-se d'una sanció molt greu no és susceptible de ser compensada amb treballs per a la comunitat, com tampoc està previst a la normativa que, per aquesta causa es deixin sense efecte els recàrrecs i els interessos.

Considerant que si hi ha voluntat i prova de que la persona obligada al pagament vol complir, cal tenir present el principi de proporcionalitat, especialment en temes relatius al pagament d'impostos o sancions, que graven les dèbils economies de moltes persones i famílies en l'actualitat.

Considerant que en tots aquests procediments hi ha la intervenció dels Serveis Socials, per tal d'acreditar objectivament la situació de precarietat i necessitat de la persona afectada, caldria replantejar-se el tema normatiu respecte als recàrrecs i les costes.

Per tot el que s'ha exposat, el Defensor formula la següent

RECOMANACIÓ

Que en situacions similars a la que hem comentat, i quan la informació facilitada per el propi Ajuntament no sigui la correcte, seria convenient estudiar la possibilitat de condonar el recàrrec i les costes relatius a l'import de les sancions imposades, sempre i quan la persona obligada hagi demostrat la voluntat clara de procedir al pagament del seu deute i sempre que hi hagi informe favorable dels Serveis Socials.

Tot i que no considerem oportú que s'anul·lin els interessos, donat que aquesta circumstància crearia discriminació i greuge respecte als ciutadans que paguen puntualment i d'un sol cop els seus deutes.

Que s'adoptin les mesures legals pertinents per donar viabilitat a tal resolució, sigui per mitjà de la revocació o de la rectificació d'errors d'acord amb l'article 109 i/o 106 de la Llei 39/2015.

Aquesta recomanació garanteix l'aplicació proporcional i objectiva de les normes i el dret a la defensa de la ciutadania.

RESOLUCIÓ

RECOMANACIÓ PENDENT

2017/DCG/100

DECISIÓ

El ciutadà JASA, amb domicili a Girona, ha presentat una queixa al defensor de la ciutadania en relació amb la negativa de l'Ajuntament a concedir la bonificació per utilització de la deixalleria municipal perquè té deutes pendents a la Recaptació.

Vist que s'ha comprovat que el ciutadà té uns deutes pendents a la Recaptació, dels quals té acordat un fraccionament que va complint.

Vist que, en el rebut del primer trimestre de l'any no li han aplicat els descompte per haver fet ús de la deixalleria municipal, perquè té deutes pendents amb la Recaptació.

Considerant que la limitació que imposa l'Ordenança fiscal general de gestió i recaptació dels ingressos municipals, particularment pel que fa a la consideració de la sanció prevista a l'article 4 de la mateixa, sembla ser del tot desproporcionada, limitant amb excés els drets de la ciutadania, especialment en casos com el que se sotmet a consideració del Defensor.

Considerant que denegar el benefici dimanant de la utilització de la deixalleria municipal, quan reuneix les condicions necessàries per acollir-s'hi, argumentant que el ciutadà manté un deute amb l'Ajuntament, d'altra banda pactat el seu pagament a terminis, i per tant condicionar el benefici de la bonificació al compliment del pagament del deute, no sembla ni lògic, ni proporcional, ni equitatiu. I en tot cas, caldria revisar tal disposició per adaptar-la a les necessitats actuals i per evitar situacions com la aquí descrita.

Per tot això, i en base als arguments i fets abans exposats, el Defensor formula la següent

RECOMANACIÓ

Que atenent els principis de proporcionalitat i equitat, vista la trajectòria i voluntat de complir amb les normatives i obligacions fiscals per part del ciutadà queixant, es revisi la resolució/Decret que desestima la sol·licitud de bonificació de la taxa d'escombraries, formulada pel ciutadà, JASA, i se li atorgui tal benefici, i subsidiàriament es revisi l'Ordenança fiscal esmentada per corregir el que, a criteri del Defensor, és una càrrega desproporcionada i mancada de tota equitat.

Que s'adoptin les mesures legals pertinents per donar viabilitat a tal resolució, sigui per mitjà de la revocació o de la rectificació d'errors d'acord amb l'article 109 i/o 106 de la Llei 39/2015.

Aquesta recomanació pretén garantir l'aplicació proporcional i objectiva de les normes i el dret a la defensa de la ciutadania.

RESOLUCIÓ

RECOMANACIÓ PENDENT

2017/DCG/180

DECISIÓ

En data 23 de maig de 2017, el ciutadà ASOS, ha presentat queixa sobre la denegació de la bonificació del 30% de l'impost de l'IBI, bonificació que se li havia aplicat en anys anteriors, per raó de ser família nombrosa i pel fet d'estar divorciat.

Vist que l'Ajuntament, per Decret d'Alcaldia de data 27 d'abril de 2017 ha desestimat la sol·licitud presentada pel ciutadà queixant relativa a la bonificació corresponent sobre l'impost de bens immobles de naturalesa urbana, al·legant que no se li pot aplicar, aquest any, la citada bonificació pel fet de que l'Ordenança fiscal vigent exigeix no tenir cap deute pendent amb l'Ajuntament, ni haver estat sancionat durant els dos anys anteriors a la data de la sol·licitud del benefici fiscal, per infracció de qualsevol ordenança municipal.

Vist que el queixant, en el transcurs de l'any 2016, ha estat sancionat amb dos multes greus, que han estat degudament pagades i liquidades, no tenint cap deute amb l'administració municipal.

Considerant que en una recomanació d'ofici, recent, aquest Defensor ja s'ha pronunciat sobre la qüestió formal de l'atorgament de bonificacions que preveu l'Ordenança fiscal vigent del nostre Consistori, tot reflexionant sobre la limitació de drets que representa el fet que qui està al corrent del pagament de les seves obligacions tributàries i econòmiques, per causa d'haver estat sancionat en base a qualsevol disposició municipal, tot i haver abonat la multa corresponent, se'l sancioni novament amb la denegació de qualsevol bonificació.

Considerant que aquesta previsió de l'actual ordenança xoca frontalment contra el principi general de dret, segons el qual no es pot sancionar dues vegades pel mateix motiu o causa.

Considerant que, especialment en aquests temps, estem vivint moments difícils, com a conseqüència de la llarga i deplorable crisi econòmica i moral dels últims anys, i que son moltes les persones i famílies que tenen dificultats econòmiques.

Considerant que per a aquestes circumstàncies noves, calen nous plantejaments i solucions imaginatives i possibles, havent de procedir a revisar aquelles normatives i disposicions que, essent de competència municipal, l'aplicació de les quals, tot i ser legal i legítima, administrativament, no deixen de ser qüestionades pel sentit comú

quan aboquen a situacions que, considerant la proporcionalitat, la justícia i l'equitat, son ostensiblement poc socials i fins i tot injustes.

Considerant que no sembla just imposar una nova sanció, com és la denegació d'una bonificació al ciutadà, que havent tingut un error o una negligència, quan ja ha pagat les conseqüències de tals comportaments, i està al corrent de les seves obligacions respecte a l'Ajuntament.

Considerant que cal evitar que les normes municipals esdevinguin armes contra la ciutadania, i que és necessari que les mateixes tendeixin sempre a facilitar la necessària convivència, cercant la màxima justícia, des de la proporcionalitat, i considerant que en el present cas hi ha una normativa que no sembla adient al sentit comú i que limita els drets de molts ciutadans, negant bonificacions i beneficis i imposant sancions desproporcionades, com és el cas.

Per això, el Defensor de la Ciutadania de Girona, formula la següent

RECOMANACIÓ

Que, en primer lloc, i en atenció als fets exposats, aconsello atorgar la bonificació legal corresponent de l'IBI, al ciutadà ASOS malgrat la limitació formal de l'actual redacció de l'Ordenança fiscal, i en segon lloc que es procedeixi a revisar i modificar l'Ordenança fiscal vigent, per acomodar-la als principis de proporcionalitat i a la realitat social que vivim.

Que s'adoptin les mesures legals pertinents per donar viabilitat a tal resolució, sigui per mitjà de la revocació o de la rectificació d'errors d'acord amb l'article 109 i/o 106 de la Llei 39/2015.

Aquesta recomanació garanteix l'aplicació proporcional i objectiva de les normes i el dret a la defensa de la ciutadania.

RESOLUCIÓ

RECOMANACIÓ PENDENT

2017/DCG/298

DECISIÓ

En data 24 d'octubre, la ciutadana MRF es persona a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania i presenta queixa contra la denegació de la bonificació de la taxa del servei de recollida i gestió de residus de l'habitatge que ocupa, amb contracte, a l'Avinguda de Sant Narcís, XX, per entendre que reuneix tots els requisits legals.

La citada ciutadana va fer la petició a Gestió Tributària, com corresponia, sol·licitant la bonificació referida al·legant com a causa principal no disposar de suficients recursos econòmics, que es limita a una petita pensió de jubilació, per import mensual de 634€.

Vist que l'Ajuntament, després dels tràmits corresponents li ha notificat la denegació, per Decret de 4 d'octubre de 2017, fonamentant la mateixa en l'afirmació de que disposa d'altres immobles.

Vist que l'immoble a que fa referència l'esmentat Decret es tracta del pis que ocupa el seu ex-marit, al carrer Nostre Senyora del Remei, XX, del que es va divorciar fa molts anys. Que la nua propietat de tal habitatge és de les filles del seu ex-marit, i que l'usdefruit del mateix habitatge correspon el 50% a l'ex-marit i el 50% restant a ella.

Considerant que en alguna altra ocasió el Defensor s'ha pronunciat sobre un tema similar, aconsellant l'Ajuntament que cal analitzar cada situació i cada cas, tot valorant les diverses circumstàncies, especialment la realitat econòmica de la persona afectada, la insuficiència de recursos i els mitjans reals dels que disposa.

Considerant que la decisió de Gestió Tributària queda emparada per la formalitat legal, però que el paper del Defensor és reflexionar sobre els problemes que se sotmeten a la seva consideració i procurar cercar la millor i més justa solució, partint de principis tant fonamentals per a la convivència com son la proporcionalitat, l'equitat i la no discriminació.

Considerant que moltes vegades les administracions públiques, i el nostre propi Ajuntament, emparades en les simples formalitats legals, deixant de banda situacions i casos concrets, adopten decisions que resulten incomprensibles o poc justificades si tenim en compta la realitat social existent.

Considerant que el sentit últim de justícia i el propi sentit comú ens alerten de la possibilitat de que podem cometre una injustícia si apliquem la literalitat d'una determinada normativa, com ho hem vist i ho estem vivint sovint. I per evitar això, és precís que quan es presenta una reclamació/queixa no ens limitem a escudar-nos en les simples formalitats legals, sinó que hem d'analitzar el context real i concret de cada cas.

Considerant que en el cas que ens ocupa, ens trobem davant una persona que viu d'una petita pensió i que no te altres mitjans de subsistència. Que el fet de figurar com usufructuària del 50% de l'habitatge que ocupa el seu ex-marit, no li proporciona cap benefici, renda ni ingrés.

El Defensor, sense altra intenció que cercar l'aplicació dels principis d'equitat i proporcionalitat, formula la següent

RECOMANACIÓ

Que per tal de garantir els principis d'igualtat i no discriminació en ordre a la concessió de la bonificació de la taxa del servei de recollida i gestió de residus de l'habitatge que ocupa la ciutadana MRF, a l'Avinguda Sant Narcís, XX, es tingui en consideració la situació econòmica real de la mateixa, és a dir els seus ingressos efectius i reals i es revisi el Decret pel que se li denega tal bonificació, i s'acordi atorgar-li tal benefici, mentre perduri la situació de penúria econòmica, base de la seva petició.

Que s'adoptin les mesures legals pertinents per donar viabilitat a tal resolució, sigui per mitjà de la revocació o de la rectificació d'errors d'acord amb l'article 109 i/o 106 de la Llei 39/2015.

Aquesta recomanació pretén garantir l'aplicació proporcional i objectiva de les normes i el dret a la defensa de la ciutadania.

RESOLUCIÓ

RECOMANACIÓ PENDENT

2017/DCG/330

DECISIÓ

En data 30 de novembre de 2017, la ciutadana ESD es presenta a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania i formula queixa per disconformitat amb la denegació de la bonificació de la Taxa del servei de recollida i gestió de residus per l'any 2018.

Vist que la resolució dictada respecte a la petició de la queixant fa constar textualment que "segons comprovacions realitzades pel Servei de Gestió Tributària d'aquest Ajuntament, els ingressos de la unitat familiar superen la quantia màxima prevista per l'Ordenança fiscal d'aquesta taxa.

Vist que les condicions fixades a l'Ordenança fiscal, concretament a l'article 5.1, en relació amb l'article 24.4 del RDL 2/2004, es limiten a indicar que pel que fa a la quota tributària:"*4. Para la determinación de la cuantía de las tasas podrán tenerse en cuenta criterios genéricos de capacidad económica de los sujetos obligados a satisfacerlas"*.

Vist que la pròpia normativa esmentada indica que gaudiran d'una bonificació del 90% en relació a la taxa corresponent a l'habitatge que sigui el seu domicili habitual, sempre que els ingressos no siguin superiors a la quantia mínima prevista per l'ordenament estatal per la pensió mínima mensual de jubilació als 65 anys, més 15 euros.

Vist que la pensió mínima de jubilació al 65 anys, i sense cònjuge a càrrec, per a l'any 2018 ha quedat establerta en un import mensual de 639.30€, i als quals, si hi sumem 15€ més, donen un total mensual de 654.30€.

Vist que la queixant acredita que a l'any 2017 va estar treballant 2 o 3 hores al dia, 2 o 3 dies per setmana fins el mes d'abril que va er quan va caure i va continuar treballant com va poder. Ha estat durant el mes d'agost que ha passat a cobrar l'atur, fins el gener de 2018 i ara està cobrant el subsidi de 400€.

Vist que viu en el domicili indicat amb dos fills, sense rebre cap ajuda del pare de les criatures, ni de cap altra organisme o entitat.

Considerant que una de les funcions essencials del Defensor és valorar i estudiar els problemes que se li plantegen i procurar cercar la millor i més justa solució, tot aplicant principis tant fonamentals per a la convivència com son la proporcionalitat, l'equitat i el foment de la igualtat d'oportunitats, contrastant cada cas amb les seves circumstàncies i condicionaments.

Considerant que en la persona queixant concorren, a criteri del Defensor, els requisits legals exigibles pel que fa a l'any en curs, és a dir, 2018. I que és precisament en aquests moments quan l'economia familiar i els minsos ingressos posen en perill d'exclusió aquesta família.

Considerant que moltes vegades les administracions públiques, i el nostre propi Ajuntament, emparades en les simples formalitats legals, deixant de banda situacions i casos concrets, adopten decisions que resulten incomprensibles o poc justificades si tenim en compta la realitat social existent.

Considerant que el sentit últim de justícia i el propi sentit comú ens alerten de la possibilitat de que podem cometre una injustícia si apliquem la literalitat d'una determinada normativa, com ho hem vist i ho estem vivint sovint. I per evitar això, és precís que quan es presenta una reclamació/queixa no ens limitem a escudar-nos en les simples formalitats legals, sinó que hem d'analitzar el context real i concret de cada cas.

Per tot això, el Defensor, formula la següent

RECOMANACIÓ

Que, als efectes de poder garantir el principi d'igualtat i no discriminació en ordre a la concessió de bonificacions de taxes o altres impostos o beneficis que l'Ajuntament aplica, segons les normatives vigents, es tingui en consideració les rendes i pensions de la persona sol·licitant, en aquest cas, de la senyora ESD, és a dir els seus ingressos efectius i reals i es procedeixi a revisar la denegació de la bonificació de la Taxa pel servei de recollida i gestió de residus, corresponent a l'immoble del carrer Portal Nou, X per aquest any 2018. Tot això amb les conseqüències legals i administratives que se'n derivin.

Que s'adoptin les mesures legals pertinents per donar viabilitat a tal resolució, sigui per mitjà de la revocació o de la rectificació d'errors d'acord amb l'article 109 i/o 106 de la Llei 39/2015.

Aquesta recomanació garanteix l'aplicació proporcional i objectiva de les normes i el dret a la defensa de la ciutadania.

RESOLUCIÓ

RECOMANACIÓ PENDENT

2017/DCG/95

DECISIÓ

El ciutadà JMRdlA, amb domicili a la Font de la Pólvora de Girona, un cop esgotat el procediment administratiu, s'ha adreçat al Defensor de la Ciutadania formulant queixa sobre la negativa de l'Ajuntament a aplicar-li l'exempció de l'impost de vehicles de tracció mecànica del vehicle, matrícula GI9946AG, per tenir la consideració de vehicle històric, benefici del que ja havia gaudit en anys anteriors.

Vist que en data d'octubre de 2016 el titular del citat vehicle va ser sancionat per haver posat la parada que tenia concedida a les fires uns metres més enllà de l'espai on li corresponia, sanció que va abonar, en reconèixer que s'havia equivocat i que per tant havia incomplert les condicions de la concessió.

Vist que pel curs del 2017 ha sol·licitat l'exempció de l'impost sobre vehicles de tracció mecànica, per ser el seu cotxe dels considerats històrics, i que l'Ajuntament li ha denegat per raó de la imposició de la sanció abans referida. I que ha fet al·legacions i han estat desestimades, amb l'argument que tal benefici no el poden tenir els que o bé tinguin un deute pendent amb l'Ajuntament o hagin estat sancionats per infracció de qualsevol ordenança durant els dos anys anteriors.

Considerant que el reclamant és un ciutadà que acredita un comportament cívic correcte, que treballa i paga els seus impostos i que el vehicle objecte de la petició d'exempció de l'IVTM està degudament assegurat i te actualitzada la ITV, i que per tant reuneix tots els requisits per poder gaudir de tal benefici.

Considerant que la limitació que imposa l'Ordenança fiscal general de gestió i recaptació dels ingressos municipals, particularment pel que fa a la consideració de la sanció prevista a l'article 4 de la mateixa, sembla ser del tot desproporcionada, limitant amb excés els drets de la ciutadania, especialment en casos com el que se sotmet a consideració del Defensor.

Considerant que denegar el benefici dimanant de la situació i estat d'un determinat vehicle, que reuneix totes les condicions legals i tècniques, com és el cas que ens ocupa, per raó d'una sanció menor, que ha estat assumida i abonada pel propietari del vehicle i que en res afecta al tema que vol garantir la citada ordenança. Doncs el que fonamentalment vol evitar, l'Ordenança fiscal referida, i amb tota la raó, és que el vehicle en qüestió no hagi passat la ITV o no disposi de l'assegurança obligatòria. Condicionar el benefici de l'exempció a que el propietari no hagi tingut cap sanció, de la classe que sigui, en els dos anys anteriors, no sembla ni lògic, ni proporcional, ni equitatiu. I en tot cas, caldria revisar tal disposició per adaptar-la a les necessitats actuals i per evitar situacions com la aquí descrita.

Per tot això, i en base als arguments i fets abans exposats, el Defensor formula la següent

RECOMANACIÓ

Que atenent els principis de proporcionalitat i equitat, vista la trajectòria i voluntat de complir amb les normatives i obligacions fiscals per part del ciutadà queixant, es revisi la resolució/Decret que desestima la sol·licitud d'exempció de l'IVTM, formulada pel ciutadà, JMRdlA, pel que fa a l'any 2017, i se li atorgui tal benefici, i subsidiàriament es revisi l'ordenança fiscal esmentada per corregir el que, a criteri del Defensor, és una càrrega desproporcionada i mancada de tota equitat.

Que s'adoptin les mesures legals pertinents per donar viabilitat a tal resolució, sigui per mitjà de la revocació o de la rectificació d'errors d'acord amb l'article 109 i/o 106 de la Llei 39/2015.

Aquesta recomanació pretén garantir l'aplicació proporcional i objectiva de les normes i el dret a la defensa de la ciutadania.

RESOLUCIÓ

RECOMANACIÓ REBUTJADA

També s'han rebut altres queixes relacionades amb anul·lacions, suspensió o exempcions d'impostos, plus vàlua, o pagaments erronis, etc.

2017/DCG/89

DECISIÓ

En data 15 de març del 2017, el ciutadà CRC, es persona a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania, representant al seu fill CRR i exposa el seu desacord amb la liquidació d'un rebut d'escombraries corresponent al 4rt trimestre de l'any 2015, quan ell va comunicar l'inici d'activitat el 30 de desembre de 2015, amb la intenció d'obrir a primers de gener de 2016, tal i com varen fer.

Demanat el corresponent expedient, efectivament hem pogut constatar que el ciutadà va comunicar a l'Ajuntament, en data 30 de desembre l'inici de l'activitat de "Botiga de vins i oli" al carrer Migdia, X.

La ciutadana, en nom i representació del seu fill, presenta la queixa argumentant que va presentar la Comunicació prèvia de l'activitat pensant que si s'havia de comunicar prèviament l'inici d'una activitat ho havia de fer abans de que aquesta activitat s'iniciés al públic, és per aquest motiu que va fer-ho el dia 30 de desembre, dos dies abans d'obrir.

Considerant que el mateix comunicat a banda de deixar constància de la comunicació prèvia, planteja que la seva validesa resta condicionada a la revisió per part de la unitat administrativa competent, que podrà demanar documents complementaris o modificacions dels mateixos i per tant restant en un estat podríem dir provisional fins la seva confirmació.

Considerant que la mateixa comunicació queda condicionada al pagament de la taxa corresponent i disposa que hi ha 10 dies per fer efectiu el seu pagament i que aquest impagament podria deixar sense efecte la sol·licitud.

Considerant que l'Administració ha d'inspirar confiança a l'administrat i que és criteri d'aquest defensor, com ja ha expressat en d'altres ocasions, que l'Ajuntament hauria de posar en coneixement de la ciutadania que la Comunicació prèvia d'una activitat, presentada un dia abans de la finalització del trimestre, comporta la liquidació de tot el trimestre ja transcorregut.

Considerant també que, tal i com es pot constatar, l'alta de l'activitat a Hisenda, és del dia 5 de gener de 2016.

Considerant que sembla absolutament desproporcionada la decisió municipal de fer abonar l'import de la taxa trimestral de les escombraries, quan va ser el 30 de desembre la data en que es registra a l'Ajuntament l'escrit de comunicació prèvia, sense que això impliqui que estigui acreditat l'inici de l'activitat.

Considerant que per un dia i mig, o dos, no és raonable gravar l'activitat comercial, amb l'import del trimestre, si realment no s'ha iniciat la mateixa, i que en tot cas, des de l'Ajuntament s'hauria d'haver informat degudament de les conseqüències de tals circumstàncies.

Per tot això, i per raons d'equitat, de proporcionalitat i confiança en l'Administració, el Defensor de la Ciutadania, formula la següent:

RECOMANACIÓ

Que atesos els fets i circumstàncies exposades, i en base als criteris de justícia i equitat es deixi sense efecte, amb totes les conseqüències legals i administratives que se'n derivin, la liquidació del quart trimestre de l'escombraries de l'any 2015, corresponents a l'activitat de botiga de vins i olis, del carrer Migdia, X, a nom de CRR, amb el DNI: XXX i, per tant, es retorni l'import abonat per aquest concepte.

Que s'adoptin les mesures legals pertinents per donar viabilitat a tal resolució, sigui per mitjà de la revocació o de la rectificació d'errors d'acord amb l'article 109 i/o 106 de la Llei 39/2015.

Aquesta recomanació pretén garantir l'aplicació proporcional i objectiva de les normes i el dret a la defensa de la ciutadania.

RESOLUCIÓ

RECOMANACIÓ ACCEPTADA

Les recomanacions acceptades per l'Alcaldia, ho han estat totes elles mitjançant Decret amb els següents arguments i justificació:

RESPOSTA DE L'AJUNTAMENT

"Decret de l'Alcaldia

Després d'examinar els fets i les circumstàncies concurrents, de forma precisa, il·lustrativa i fonamentada i tenint en compte la recomanació del Defensor de la Ciutadania, conclou que s'hauria d'atendre la queixa de la persona afectada i per tant que s'hauria de modificar i revisat la decisió administrativa o actuació objecte de la queixa, en base a principis tan lloables com el d'equitat i proporcionalitat.

Atès l'article 109 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, que estableix els supòsits de revocació dels actes de gravamen o desfavorables i la rectificació d'errors material, de fet o aritmètics dels actes de les Administracions públiques, en relació amb l'article 48 de la mateixa norma.

DECRETO

Acceptar la recomanació del defensor de la ciutadania, pels motius abans esmentats, i en la seva conseqüència:

Primer: Deixar sense efecte la sanció...

Segons: Retornar l'import abonat per aquest concepte...

Tercer: Finalitzar l'expedienti procedir al seu arxiu..."

2017/DCG/152

DECISIÓ

En data 11 de maig de 2017, el ciutadà XJHH presenta queixa contra l'Ajuntament pel cobrament del Impost sobre Bens Immobles, respecte a un habitatge que figura com a propietat del queixant, si bé hi ha sentència judicial que anul·la tal compra i reverteix la dita propietat a l'entitat que li va vendre.

Examinada la documentació aportada pel referit ciutadà es comprova que, efectivament, el Jutjat de Primera Instància número 1 de Girona, per sentència de 19 de gener de 2017, declara la resolució del contracte de compravenda subscrit entre el queixant l'entitat Retama Real Estate S.A.U., així com la resolució del contracte de préstec hipotecari concertat amb motiu de la compravenda.

Vist que tal sentència no és ferma, perquè està recorreguda en apel·lació a l'Audiència Provincial de Girona.

Considerant, però, que el que demana el ciutadà és que, donat que en cap moment no ha pogut fruir de la propietat adquirida, i que existint ja una sentència favorable a

la resolució del contracte, es deixi sense efecte el requeriment del pagament de l'IBI del 2017, tot esperant el pronunciament definitiu de l'Audiència Provincial.

Considerant que les argumentacions judicials que declaren nul·la la compravenda, i que per tant fan recaure sobre el venedor les conseqüències derivades de la titularitat de l'habitatge en qüestió, entre d'altres l'obligació de pagar l'IBI, son d'una lògica consistent i jurídicament molt ben fonamentades.

Considerant que si bé, formalment, l'Ajuntament podria exigir el cobrament de l'IBI del 2017 a qui, fins al moment i segons el Registre de la Propietat, figura com a propietari, no sembla raonable ni proporcional exigir tal pagament a qui ja te sentència per la que s'anul·la la compravenda, tot i que estigui recorreguda, ja que, a l'espera del pronunciament de l'Audiència Provincial, es pot deixar en suspens la exigibilitat de l'IBI del 2017, sense que això causi perjudici a l'Ajuntament, tot facilitant que recaigui sobre el responsable que correspongui tal pagament.

En atenció a tals fets i arguments, el Defensor fa la següent

RECOMANACIÓ

Que s'acordi deixar en suspens l'exigència del pagament de l'IBI corresponent al 2017, relatiu a l'habitatge situat a Girona i concretament a Montilivi, Grup Girona per Girona, número XX, fins que hagi recaigut sentència definitiva sobre el procediment de resolució de contracte, i per tant a l'espera de reclamar tal IBI al propietari que legalment determini tal sentència, amb els demés pronunciaments que calguin.

Aquesta recomanació garanteix l'aplicació proporcional i objectiva de les normes i el dret a la defensa de la ciutadania.

RESOLUCIÓ

RECOMANACIÓ PENDENT

2017/DCG/162

DECISIÓ

En data 17 de maig de 2017, la ciutadana MJP es va dirigir al Defensor de la Ciutadania, tot compareixent a la seva oficina i plantejant una queixa per disconformitat amb la decisió de l'Ajuntament de cobrar-li un impost, popularment anomenat Plusvàlua. I la raó al·legada era que el preu de venda, per motius que més endavant explicitarem, havia estat fins i tot inferior al valor total de la finca que figura en l'escriptura d'acceptació d'herència.

Que en data 9 de maig de 2012, la queixant i la seva germana, únics fills del matrimoni, varen acceptar l'herència dels seus pares "causa mortis", entre la que hi havia el pis del C/ Oviedo, XX de Girona, i que és l'objecte de la queixa. La valoració cadastral va ser de 60.000€.

En data 16 de gener de 2017, les dues germanes, davant una oferta de compra del pis on havien residit els seus pares, i donat que ni una ni altra necessitaven el pis referit, ni per a elles ni per els seus fills, i davant el perill de degradació del mateix i la manca d'oportunitats per vendre'l, després d'haver-lo tingut a la venda durant més de quatre anys, el varen vendre a un tercer per l'import total de 58.000€.

Presentada la corresponent escriptura de compravenda a l'Ajuntament, es va procedir a fixar l'import de plusvàlua (Impost Sobre l'Increment del Valor de Naturalesa Urbana), que es va fixar en l'import de 506.98€, segons es constata del document d'autoliquidació de data 16 de gener de 2017 i ingrés a XX, a favor de l'Ajuntament de Girona, de la mateixa data.

La queixant va presentar al·legacions davant l'Ajuntament justificant, a la seva manera, la inexistència de cap increment del valor del pis, entre el 2012 i el 2017, especialment fent referència que tot i haver acceptat el pis, com a herència dels seus pares, per un valor de 60.000€, s'han vist obligats, per les circumstàncies i per no perdre més diners i tenir més despeses, a vendre'l per 58.000€, tenint en compta la ubicació i la zona.

L'Ajuntament, per mitjà de Decret d'Alcaldia de data 10 d'abril, va desestimar la sol·licitud de la queixant, tot argumentant que el preu de l'escriptura no reflexa necessàriament el preu real o el preu de mercat, seguint la línia argumental d'algunes sentències judicials.

Considerant que estem davant un tema de transcendència social, més enllà del cas concret que ens ocupa, i que de manera reiterada comprovem que moltes persones procedeixen a vendre, per necessitat, per preus molt inferiors als d'adquisició de la finca en qüestió.

Considerant que després de la greu crisi, especialment en el camp de la construcció i compravenda d'habitatges, que va aparèixer el 2007-2008, els preus i la valoració dels habitatges varen caure de manera escandalosa, perjudicant especialment a les persones amb pocs recursos i que havien fet un sobreesforç per accedir, per mitjà de crèdits i hipoteques, a la compra d'algun habitatge, i que les conseqüències negatives per al conjunt de la ciutadania encara son ben visibles.

Considerant que en el tema concret que estem tractant, l'Ajuntament exigeix que la venedora acrediti la manca d'existència d'increment del valor de la finca venuda, i que tal prova requeriria l'aportació de dues taxacions, la del moment d'acceptació d'herència i la del moment de la venda de la finca, extrem que implica sobrecarregar la ciutadana amb unes despeses que possiblement siguin equiparables al mateix import que reclama de la plusvàlua.

Considerant que el criteri judicial utilitzat "debe tenerse en cuenta que lo que se somete a estudio es la determinación de si un inmueble concreto ha sufrido o no disminución de valor des de el momento de su adquisición al de su transmissión, lo que exige realitzar una comparación entre el valor real de mercado en el momento de la adquisición y el valor real en el momento de la transmissión (que no tiene porqué coincidir con el declarado en la escritura)", després de la sentència del Tribunal Constitucional de 16 de febrer de 2017, la nº 26/2017, així com la del

mateix tribunal de data 11 de maig de 2017, declarant la inconstitucionalitat d'alguns preceptes del TRLHL, i d'altres sentències d'altres instàncies judicials sobre el mateix tema, no és extrapolable al cas concret que estem tractant. En primer lloc perquè l'adquisició no va ser una compravenda, doncs es tracta d'un habitatge rebut en herència. I en segon lloc perquè la realitat urbanística de la zona on s'ubica el pis i el bloc concret on es troba justifiquen sobradament que el preu pel que s'ha venut està dintre del que es pot considerar preu de mercat.

Considerant que als efectes que requeria l'Ajuntament, la queixant aporta una taxació del pis, feta expressament per demostrar que el valor del pis declarat en l'escriptura de compravenda està dintre de la normalitat. I el cert és que quan es va acceptar el pis, es va fer sobre una valoració de 60.000€, i la venda realitzada ha estat feta per 58.000€, per tant no es pot dir que hi hagi hagut cap plusvàlua en aquest curt període.

Per tot això, i sense més finalitat que cercar el màxim equilibri i proporcionalitat en les relacions del nostre Ajuntament amb la ciutadania, el Defensor proposa la següent

RECOMANACIÓ

Que atès que de les dades que figuren a l'expedient administratiu, especialment les relatives al valor cadastral del pis objecte de transacció i les corresponents escriptures públiques, d'acceptació d'herència i de compravenda, seria procedent que es revisés la liquidació 2012185522 girada per l'Ajuntament en concepte de l'Impost sobre l'Increment del Valor dels Terrenys de Naturalesa Urbana, de l'exercici 2012 a la senyora Montserrat Juanola Polo, i en el seu cas, comprovada la inexistència de tal increment del valor, se li retorni l'import abonat pe aquest concepte.

Que s'adoptin les mesures legals pertinents per donar viabilitat a tal resolució, sigui per mitjà de la revocació o de la rectificació d'errors d'acord amb l'article 109 i/o 106 de la Llei 39/2015.

Aquesta recomanació garanteix l'aplicació proporcional i objectiva de les normes i el dret a la defensa de la ciutadania.

RESOLUCIÓ

RECOMANACIÓ REBUTJADA

Les següents recomanacions han estat rebutjades per l'Ajuntament amb els següents arguments i justificació

RESPOSTA DE L'AJUNTAMENT

"L'Ajuntament no ha acceptat la recomanació del defensor argumentant:

Primer. Els motius que justifiquen una revisió d'ofici de conformitat amb els articles 106 en relació amb l'article 47 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, ...no s'han donat en l'expedient indicat.

Segon. Que es considera que l'actuació administrativa i el procediment de tramitació de l'expedient sancionador en matèria de trànsit s'ajusta a dret, d'acord amb la documentació de què es disposa."

2017/DCG/226

DECISIÓ

En data 3 de juliol de 2017, el ciutadà EMM es persona a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania i exposa el seu desacord amb la resolució a la petició de devolució de l'IVTM dels anys 2005 fins el 2016 del turisme matricula XXXXDFT a nom de la seva esposa que té targeta de reserva d'estacionament per persona discapacitada.

Recavada la corresponent informació dels serveis de l'Ajuntament i estudiat el tema plantejat, hem de determinar els fets i hem de fer les següents consideracions:

El compareixent va adquirir el vehicle a l'any 2005 i el va posar a nom de la seva esposa, ABM per tal que es pogués obtenir la targeta de reserva d'estacionament, que li permet estacionar en qualsevol lloc de la via pública, sempre que no impedeixi la circulació de vehicles o el pas de vianants.

En aquell moment ningú el va informar que podia sol·licitar l'exempció tributària del seu vehicle, d'acord amb la normativa existent.

Ara, 12 anys després d'haver adquirit el vehicle s'ha assabentat que de conformitat amb l'article 93.1.d) del Reial Decret Legislatiu 2/2004 de 5 de març estan exempts de l'impost sobre vehicles de tracció mecànica els vehicles matriculats a nom de persones amb un grau de discapacitat igual o superior al 33%.

Considerant que l'Administració pot, i així ho estableix la normativa, reclamar deutes als contribuents amb efectes retroactius de 4 anys. I així ho ve fent amb tota normalitat, aplicant la legalitat corresponent, tot exigint l'abonament d'impostos, retroactivament, quan és necessari, sigui per desconeixement previ de determinada situació o simple error, subsanable.

Considerant que es tracta d'una situació delicada, que requereix analitzar totes les circumstàncies i interpretar la normativa amb criteris d'equitat, de proporcionalitat i flexibilitat, per tal d'evitar que una aplicació estrictament formal es converteixi en un perjudici i injustícia, és precís repensar i analitzar els diversos elements que conflueixen en aquesta queixa.

Considerant que un dels principis fonamentals de tota actuació i decisió administrativa ha de ser la de la transparència, com a dret dels ciutadans i obligació de l'administració, facilitant a la ciutadania tota la informació necessària perquè pugui exercir els seus drets i complir les seves obligacions.

Considerant que la situació objectivament acreditada per part de la persona queixant, sense cap mena de dubte, és que reunia, i reuneix, les condicions i requisits per a ser beneficiària de l'exempció de l'impost esmentat, dret que no ha exercitat abans per manca d'informació adequada.

Considerant que és lícit estendre el període de reclamació de la ciutadania, retroactivament, en la mateixa proporció i condició que quan ho utilitza l'Administració Municipal, el Defensor creu que en casos com aquest és procedent retrotreure els efectes de l'exempció als quatre anys anteriors.

En conseqüència, el Defensor de la Ciutadania formula a l'Ajuntament la següent

RECOMANACIÓ

Que, per donar resposta proporcional i justa a una realitat objectiva, es retorni, dels exercicis 2016, 2015, 2014 i 2013 l'import abonat en concepte d'Impost sobre Vehicles de Tracció Mecànica del vehicle matrícula 1229DFT a nom de la senyora ABM, que disposa d'una certificació de minusvalidesa i per tant amb dret a exempció de l'IVTM, segons li consta al propi Ajuntament.

Que s'adoptin les mesures legals pertinents per donar viabilitat a tal resolució, sigui per mitjà de la revocació o de la rectificació d'errors d'acord amb l'article 109 i/o 106 de la Llei 39/2015.

Aquesta recomanació garanteix l'aplicació proporcional i objectiva de les normes i el dret a la defensa de la ciutadania.

RESOLUCIÓ

RECOMANACIÓ PENDENT

2017/DCG/267

DECISIÓ

En data 5 de setembre de 2017, la ciutadana, NdeTP, es persona a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania i presenta queixa contra la negativa de l'Ajuntament a retornar-li un pagament efectuat per ella, per error, segons exposa en la seva queixa i segons s'explicitarà a continuació.

La reclamant estava pendent de la resolució d'una multa imposada per l'Ajuntament, i li va arribar a la seva bústia del carrer Pujada Sant Doménech, X un requeriment en via de constrenyiment. Ella va interpretar, sense parar atenció al contingut, que es referia a la sanció pendent de l'Ajuntament, i seguidament, el 28 de juliol de 2017, va fer el pagament d'aquell requeriment, a través de xx, per import de 86'23€.

Vist que efectivament en el document d'ingrés efectuat per la citada ciutadana hi figuren, no les dades personals de la mateixa o d'un seu vehicle, sinó la d'un vehicle

Ford Fiesta Furgoneta matrícula GIXXXXAV, amb un codi de contribuent i amb un NIF que correspon a una societat anomenada MULTASSA S.L.

Vist que, un cop constatat el seu error, la ciutadana va fer escrit dirigit a l'Ajuntament, el 10 d'agost de 2017, fent la sol·licitud de la devolució de l'ingrés de la taxa /impost en concepte de IVTM (Impost de Vehicle de Tracció Mecànica), que per precipitació i equivocació va efectuar.

Vist que la ciutadana al·lega i acredita que no té res a veure amb la societat obligada a abonar l'impost/taxa abans referida, amb la qual només hi ha en comú que tant la ciutadana com la societat deutora de l'Ajuntament estan domiciliades al carrer Pujada Sant Doménech, 9, tot i que la ciutadana viu al número 9, 1r, 2ª, i la societat responsable al mateix número, però al 1r, 1ª, manifestant la reclamant que no té res a veure ni amb l'empresa Multassa S.L., ni amb el vehicle referenciat.

Vist que l'Ajuntament, davant les al·legacions i explicacions de la ciutadana, ha desestimat la seva petició i s'ha limitat a recordar-li que qualsevol persona pot abonar, en nom d'un tercer, qualsevol pagament pendent, sense que l'Ajuntament tingui cap objecció, ni tingui el deure d'esbrinar la causa del pagament referit, d'acord amb l'article 33 del RD 939/2005 de 29 de juliol.

Considerant que queda degudament acreditat, de forma certa i objectiva, que la ciutadana queixant no té cap vinculació amb la societat deutora de l'Ajuntament, desconeixent fins i tot on està la seu d'aquesta societat, Multassa S.L., o el vehicle objecte de l'impost que ella, erròniament, ha abonat.

Considerant que les normes s'han d'aplicar amb justícia i proporcionalitat, i a tal fi cal analitzar totes les circumstàncies que concorren per tal d'evitar una injustícia major, cosa que sol passar quan la burocràcia es limita a la rutina i a l'aplicació literal d'una norma, obviant la realitat, com deia el jurista i escriptor romà, Marc Tuli Ciceró, "Summum ius, summa iniuria". I és una de les funcions del Defensor procurar evitar que això succeeixi a la nostra administració municipal, humanitzant i flexibilitzant l'aplicació de les normatives, partint de l'equitat i la proporcionalitat.

Considerant que en aquest cas concret, de les actuacions i comportaments de la ciutadana, així com de la pròpia documentació registral aportada i de les dades obrants a l'Ajuntament, no es pot deduir que tingués algun interès o vinculació, directa o indirecta, amb la societat obligada al pagament de l'impost/taxa per IVTM.

Considerant que la ciutadana estava pendent d'una notificació de l'Ajuntament, que efectivament es va produir a principis d'agost, i que sortosament va ser beneficiosa per a la reclamant, raó per la que al veure una carta de pagament, a mitjans de juliol, va creure que feia referència a la multa que esperava.

Considerant totes aquestes circumstàncies i fets, el Defensor pensa que cal reconsiderar la decisió municipal i retornar a la ciutadana l'import que per error va ingressar a nom d'un tercer, sense perjudici que l'Ajuntament continuï reclamant a l'obligat al pagament la citada quantitat, i per això formula la següent

RECOMANACIÓ

Que es procedeixi a revisar el procediment de l'expedient 2017033358 C. 06.038.466, i constatada la circumstància de l'error i el comportament de bona fe de la ciutadana esmentada, es procedeixi a retornar-li 86.23€ corresponent a l'import d'un IVTM que per error havia abonat en nom de la societat Multassa S.L.

Que s'adoptin les mesures legals pertinents per donar viabilitat a tal resolució, sigui per mitjà de la revocació o de la rectificació d'errors d'acord amb l'article 109 i/o 106 de la Llei 39/2015.

Aquesta recomanació garanteix l'aplicació proporcional i objectiva de les normes i el dret a la defensa de la ciutadania.

RESOLUCIÓ

RECOMANACIÓ PENDENT

2017/DCG/326

DECISIÓ

En data 28 de novembre de 2017, la ciutadana MPAP es persona a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania i formula queixa contra la desestimació d'una sol·licitud de responsabilitat patrimonial de l'Ajuntament, per una caiguda fortuïta al carrer.

Sol·licitada còpia de l'expedient administratiu, procedim a examinar i estudiar el cas plantejat per la persona reclamant, que el dia 1 de desembre de 2016 va patir una caiguda en el pont que travessa del carrer Güell al carrer Narcís Xifra, a causa del gel acumulat en tal indret.

En primer lloc cal insistir en la necessitat que l'Ajuntament resolgui els problemes o casos que se sotmeten a la seva consideració amb major celeritat i diligència, doncs no és admissible que reiteradament es plantegin al Defensor queixes sobre la tardança excessiva en contestar o resoldre algunes qüestions o problemes, o fins i tot que no es contestin

En el present cas, l'expedient de responsabilitat patrimonial es va iniciar amb l'escrit de la queixant, registrat a l'Ajuntament el 7 de desembre de 2016, com recull el propi instructor a l'expedient administratiu. I entre les dades recollides al mateix expedient cal ressaltar les següents:

La caiguda de la ciutadana es va produir el dia 1 de desembre de 2016 en el punt abans esmentat, havent aportat informe mèdic de l'assistència a urgències de l'Hospital Josep Trueta. Que quan es va rebre una trucada a la CECOP, informant que una dona havia caigut al terra en el punt abans ressenyat, hi va acudir un agent municipal, amb TIP 10.194, que "*va identificar a la reclamant, la qual va*

manifestar que estava adolorida per causa d'una caiguda al terra al relliscar a causa del gel. L'agent va comprovar que els dos ponts de fusta tenien el terra gelat i relliscaven, sent assistida la senyora MPAP per l'ambulància del SEM que la va traslladar a l'hospital".

Està acreditat que el dia 1 de desembre un equip de Girona Neta va ser destinat a tirar sal a determinats punts conflictius, a causa de les gelades, entre els quals s'hi troba el pont on va caure la queixant, sense que consti que s'hagués tirat sal abans que la ciutadana passés per tal lloc, aquell dia.

Considerant que, com diu l'Instructor de l'expedient en qüestió, "*la glaçada derivada d'un efecte meteorològic...no es considera exclusivament imputable a la pròpia administració, sinó que és perceptible per la ciutadania que ha d'extremar la seva precaució".*

Considerant, però, que efectivament és exigible responsabilitat i diligència a la ciutadania, vetllant per la seva pròpia seguretat i integritat i que l'administració municipal no pot fer el paper d'assegurança a tot risc en front de qualsevol incident, també cal valorar el conjunt de circumstàncies en cada cas concret, sense descartar a priori la possible responsabilitat municipal en els incidents amb resultat de dany.

Considerant que l'Ajuntament era coneixedor de la problemàtica que s'origina en alguns punts de la ciutat a causa de determinades gelades, i que son punts que té controlats i als que sol destinar mitjans, com és tirar sal per evitar caigudes, però que aquell dia, quan va travessar la ciutadana MPAP, encara no s'havia portat a terme aquesta tasca.

Considerant que la pretensió de la ciutadana se centra en reclamar els dies impeditius (des de el 2 de desembre al 9 de desembre 2017) i l'import de les ulleres que se li varen trencar amb la caiguda, essent un total aproximat d'uns 800€.

Considerant que, com en el cas que ens ocupa, seria just un repartiment de responsabilitats, o com es diria en dret penal, compensació de culpes, a criteri del Defensor procediria estimar en part la pretensió de la ciutadana i abonar el 50% del reclamat, és a dir 400 euros, tot evitant que per reclamar una quantia similar hagi d'anar a la jurisdicció contenciosa, abocant-la a unes despeses desproporcionades i sense cap garantia.

Per tot això, i en atenció als anteriors raonaments i fets acreditats, i tenin en compte els principis de justícia i equitat, el Defensor proposa la següent

RECOMANACIÓ

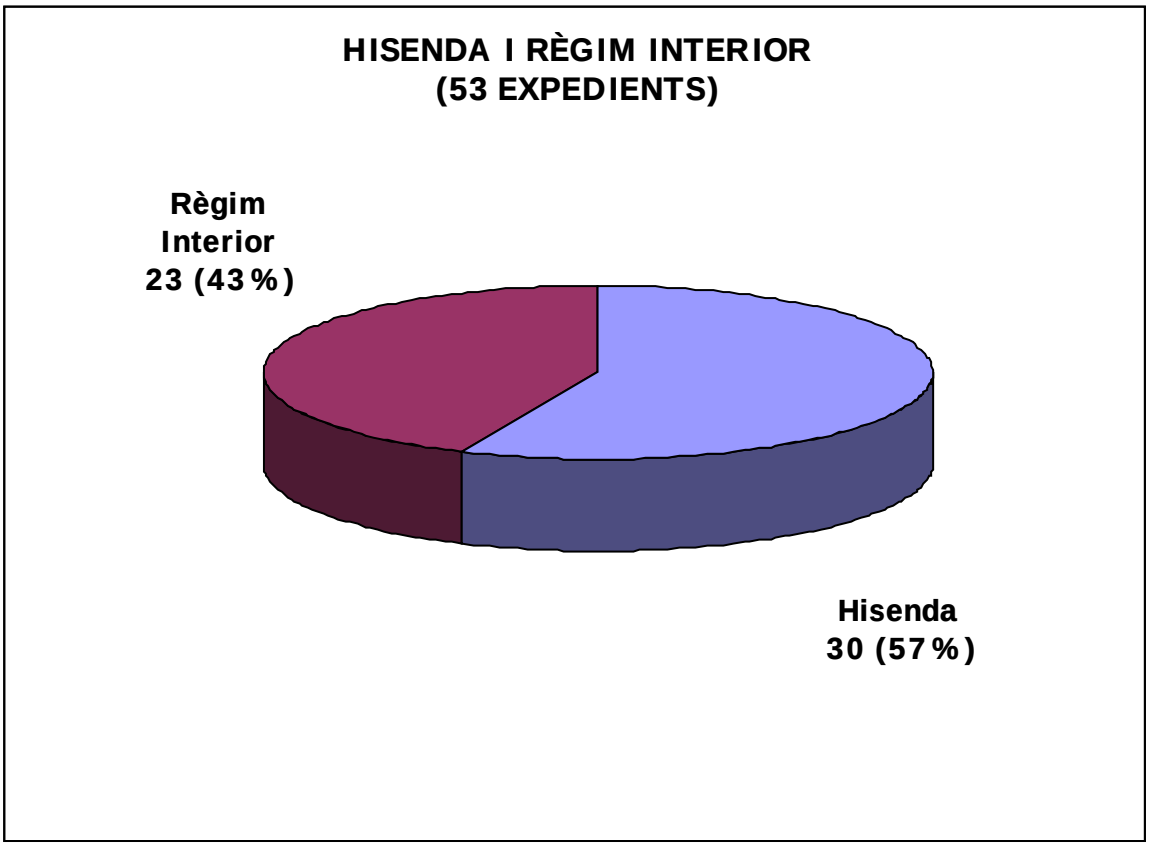
Que es revisi la decisió administrativa que denega l'existència de causalitat entre la caiguda de la ciutadana i la responsabilitat patrimonial de l'Ajuntament, i es reconegui a la queixant el dret a percebre 400€ pels danys i pèrdues a causa de la caiguda referida el dia 1 de desembre de 2016, tot aplicant la compensació de culpes i amb la finalitat de donar una sortida justa i equitativa a les conseqüències del citat incident.

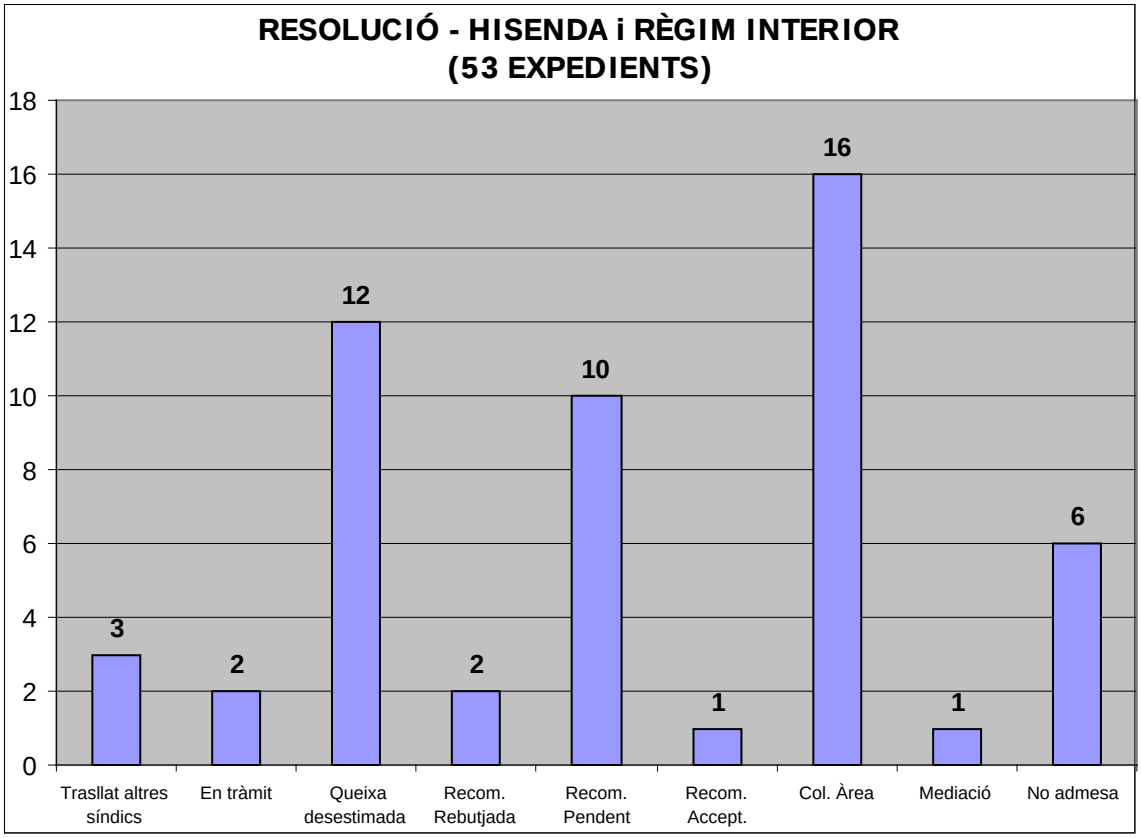
Que s'adoptin les mesures legals pertinents per donar viabilitat a tal resolució, sigui per mitjà de la revocació o de la rectificació d'errors d'acord amb l'article 109 i/o 106 de la Llei 39/2015.

Aquesta recomanació garanteix l'aplicació proporcional i objectiva de les normes i el dret a la defensa de la ciutadania.

RESOLUCIÓ

RECOMANACIÓ PENDENT


HISENDA I RÈGIM INTERIOR
(53 EXPEDIENTS)
Règim Interior 23 (43%)
Hisenda 30 (57%)


RESOLUCIÓ - HISENDA i RÈGIM INTERIOR
(53 EXPEDIENTS)
18
16
14
12
10
8
6
4
2
0
3
2
12
2
10
1
16
1
6
Trasllat altres síndics
En tràmit
Queixa desestimada
Recom. Rebutjada
Recom. Pendent
Recom. Accept.
Col. Àrea
Mediació
No admesa

3.6. Promoció Econòmica, Desenvolupament Local i Turisme

Expedients: 5

Comerç i Ocupació

Estat	Expedients
Queixa desestimada	1
No admesa	2
En tràmit	1
Amb col·laboració de l'àrea	1
Total	**5**

3.7. Sostenibilitat, Medi Ambient, Participació, Seguretat i Cooperació

Expedients: 51

Estat	Expedients
No admès	10
En tràmit	2
Queixa desestimada	8
Mediació	2
Amb col·laboració de lÀrea	25
Recomanacions	4
Total	**51**

2017/DCG/88, 115

DECISIÓ

En data 15 de març de 2017, compareix davant del Defensor, el ciutadà MSG, que actua en interès de diversos veïns en nom de la comunitat del C/ Bisbe Sivilla, X de la nostra Ciutat, i exposa la queixa dels mateixos respecte a un comportament absolutament incívic i greument perjudicial d'una persona que, sense tenir les condicions d'insonorització del seu habitatge, es dedica a tocar el piano quatre hores diàries, entre les 16 i les 20 hores, i que es veuen impotents davant aquesta circumstància, tant per la manca d'empatia i receptivitat del causant, com de la lentitud municipal per imposar una solució.

Vist que la disposició dels veïns afectats ha estat impecable, avisant i intentant dialogar, tot primer, amb la persona que toca el piano i els seus pares, i posteriorment, avisant a la policia municipal i presentant queixes a l'Ajuntament.

Vist que la policia municipal ha aixecat 40 actes, deixant constància de la problemàtica musical mencionada de manera clara i precisa, arribant al límit de la seva actuació pel que fa a aixecar actes, ja que amb posterioritat la policia ha continuat acudint, a requeriment dels veïns afectats i perjudicats, per constatar que el pianista no cedeix en la seva decisió de seguir tocant 4 hores diàries.

Vist que l'Ajuntament te coneixement d'aquesta situació i problemàtica, tant a través de la Policia Municipal, com dels responsables i Regidor de l'Àrea, així com pels escrits i visites de la persona que representa els afectats, des de fa mesos i el problema és continuat i persistent.

Vist que per part de responsables de l'Ajuntament se li han ofert possibilitats al pianista, per tal de poder seguir el seu ritme i poder continuar tocant sense molestar als veïns, i el pianista s'ha negat rotundament, fent cas omís i continua perjudicant el dret a la no immissió de fresses o músiques, i el dret al descans dels seus veïns.

Vist que malgrat la lentitud, que sovint imposa la burocràcia municipal, en aquesta ocasió, tant per d'interès del regidor responsable, com dels tècnics i del responsable de l'àrea competent, com de la diligent actuació policial, queda suficientment acreditada l'actuació irracional i perjudicial del pianista, que ha motivat que en aquests moments s'hagin dictat dos decrets i s'ha imposat una sanció.

Vist que els propis veïns han abonat l'estudi d'una sonometria que, juntament amb la constatació policial, posa de relleu que el pianista en qüestió, des de fa mesos, fins i tot després de múltiples advertències, sol·licituds i fins i tot requeriments, segueix impassible, molestant i tocant el piano, excedint dels paràmetres permesos per la legislació i normatives vigents.

Considerant que no és admissible que quan persona, emparant-se amb un diagnòstic mèdic, abusi de la paciència dels veïns, tot infringint les normes i perjudicant greument el dret a la intimitat i el descans dels altres.

Considerant que, en el cas que ens ocupa, ha quedat ben patent que des de l'Ajuntament s'ha ofertat alguna solució perquè el pianista pugui seguir fent la seva teràpia de tocar el piano, però en espais que no molestessin els veïns, i que s'ha negat reiteradament, com també s'ha negat a posar altres remeis, com la insonorització de l'habitació on toca, i d'altres.

Considerant que les normes de convivència s'han de respectar i que la seva infracció s'ha de corregir i sancionar degudament. I que, especialment, quan de la conducta de la persona infractora es deriven conseqüències negatives per a la salut i intimitat d'altres persones, l'administració competent ha d'actuar amb la màxima diligència, eficàcia i celeritat, adoptant les mesures adients per evitar que el mal continuï i que posin fi a l'actuació incívica.

Considerant que de tot el procés queda demostrada la mala fe i la contínua actitud incomplidora del pianista en qüestió, avalada pels seus propis pares i consentida pel mateix propietari de l'habitatge.

Considerant que la normativa vigent posa a disposició de l'administració municipal recursos i mitjans per poder posar fi a tan incívica actuació, tot evitant l'ús fraudulent del requerit que podria seguint molestant el veïnatge pel simple fet de interposar continus recursos contra els decrets i requeriments municipals.

Considerant que, no es pot consentir que es dilati més en el temps aquesta situació, és necessari, ja, que l'Ajuntament adopti mesures cautelars, prèvia sol·licitud judicials per tal d'evitar que la situació continuï.

Per tot això, el Defensor de la Ciutadana formula la següent

RECOMANACIÓ

Que atès que està degudament acreditada la mala voluntat de la persona que molesta diàriament el veïnatge de l'edifici Bisbe Sivilla, X, tocant durant 4 hores diàries el piano, i que fins ara ha fet cas omís a requeriments, avisos, 40 actes de la policia i les súpliques dels veïns, és convenient adoptar mesures cautelars, i fer, amb celeritat totes les accions oportunes, per evitar que continuï la situació actual, tramitant si cal la corresponent autorització judicial per aplicar mesures cautelars com el precinte del piano, o altres mesures apropiades.

Que s'adoptin les mesures legals pertinents per donar viabilitat a tal resolució, sigui per mitjà de la revocació o de la rectificació d'errors d'acord amb l'article 109 i/o 106 de la Llei 39/2015.

Aquesta recomanació garanteix l'aplicació proporcional i objectiva de les normes i el dret a la defensa de la ciutadania.

RESOLUCIÓ

RECOMANACIÓ PENDENT

2017/DCG/194

DECISIÓ

En data 13 de juny de 2017, el ciutadà GAL i el ciutadà FRC s'han personat a l'Oficina del Defensor i han presentat una queixa per les molèsties reiterades que sofreixen des de fa anys per causa d'uns gossos d'un seu veí, del carrer Monturró, XX.

Revisat l'expedient, s'acredita que el problema que ara exposen al Defensor de la Ciutadania ve de molt lluny, i que de manera persistent l'han vingut comunicant a l'Ajuntament, per tal que s'adoptessin les mesures pertinents i poguessin descansar, sense les interferències dels gossos del veí.

Vist que malgrat la persistència del problema i els reiterats escrits dirigits a l'Ajuntament, aquest, fins ara, no ha adoptat cap mesura que aporti solució al mateix, tot i que la pròpia Policia Municipal i també els Mossos d'Esquadra, a instàncies dels veïns afectats, s'han personat al lloc del problema, en diverses ocasions i han aixecat diverses actes.

Vist que no només es tracta del problema relatiu als crits i lladrucs dels gossos, que campen pel pati de la casa del veí i que són uns 15, sinó també pel comportament incívic de procedir a cremar escombraries al pati de la casa, ocasionant immissions de males olors als habitatges i veïns del costat.

Vist que fins i tot, degut al tema de les fresses i lladrucs dels gossos, algun veí te problemes d'insomni i s'ha de medicar per poder conciliar la son. Que fins i tot,

temps enrere, els seus fills no podien estudiar a casa i havien d'anar a casa d'amics o a la biblioteca pública per poder fer-ho degut a aquesta greu problemàtica.

Considerant que l'Administració Municipal ha d'actuar amb diligència i ha de complir i fer complir les normes que regulen la convivència, en especial quan afecten a drets tan importants com el dret a la salut, i el dret a la intimitat. Del dret al descans pengen altres drets que cal respectar i fomentar, com el dret a la salut i el dret a la intimitat, com ho ve reconeixent el mateix Tribunal Suprem.

Considerant que no és admissible la desídia i la lentitud, ni valen excuses burocràtiques sobre competències o manca de mitjans, quan està en joc el dret al descans i el dret a la salut, per comportaments i actuacions irresponsables d'algunes persones, que no acaben d'acceptar que la convivència implica respecte als altres i compliment de normes que han de garantir, a la ciutat, el descans imprescindible i la salut indispensable.

Considerant que els problemes no es poden eternitzar, i que l'Ajuntament com a administració que regula, fomenta i incentiva la convivència ciutadana des del respecte i compliment de les normatives locals i generals, ha d'adoptar decisions contundents, quan son necessàries, que evitin els abusos i promoguin la convivència.

Considerant que és obligació de les administracions públiques prestar serveis eficients a la ciutadania, tot evitant danys i facilitant la vida i els drets fonamentals, com ara el descans, la intimitat i la salut, utilitzant els mitjans necessaris perquè tothom compleixi les normes, per mitjà de la Policia, de requeriments i imposició de sancions.

Considerant el llarg calvari que algunes famílies venen patint pel problema esmentat d'un veí que, pel que sembla, ni respecta les normes de convivència bàsiques, ni adopta mesures per evitar que el gran nombre de gossos de que disposa al seu domicili deixin de molestar els seus veïns. I considerant que el descans i la salut son drets prioritaris el Defensor formula la següent

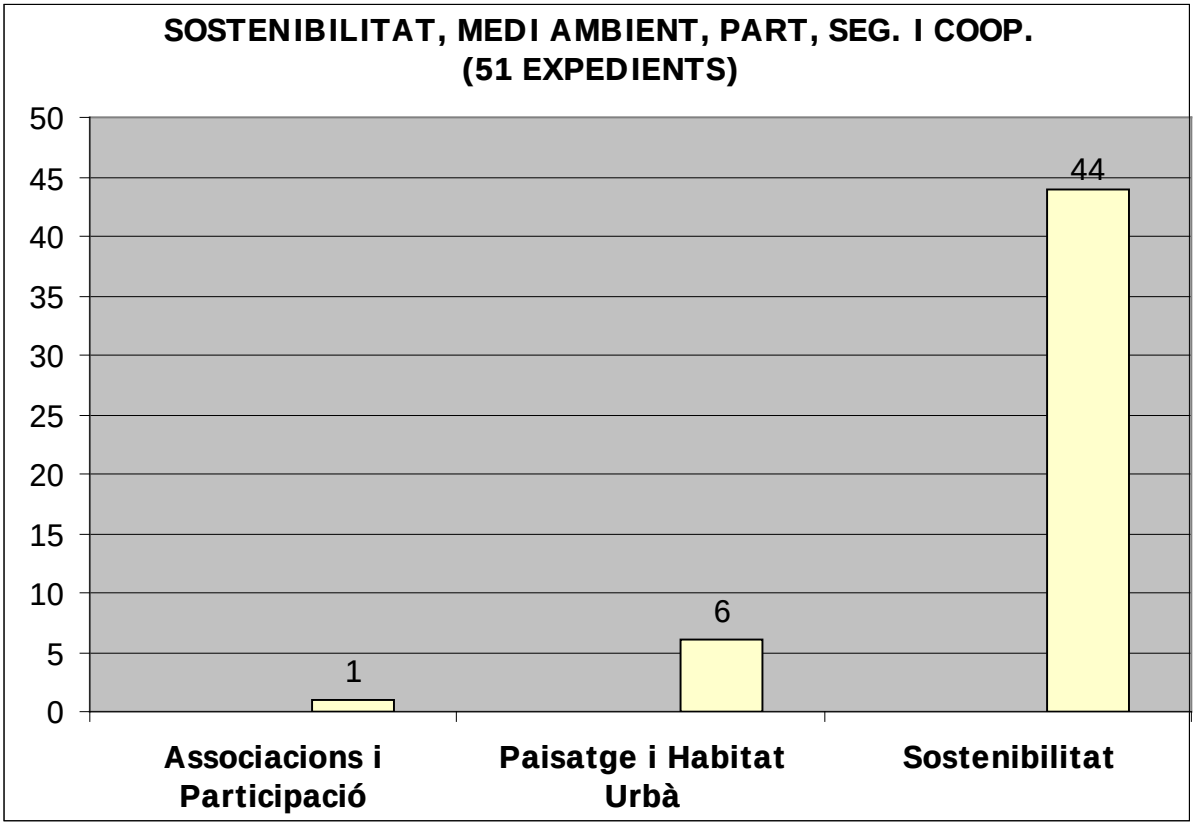
RECOMANACIÓ

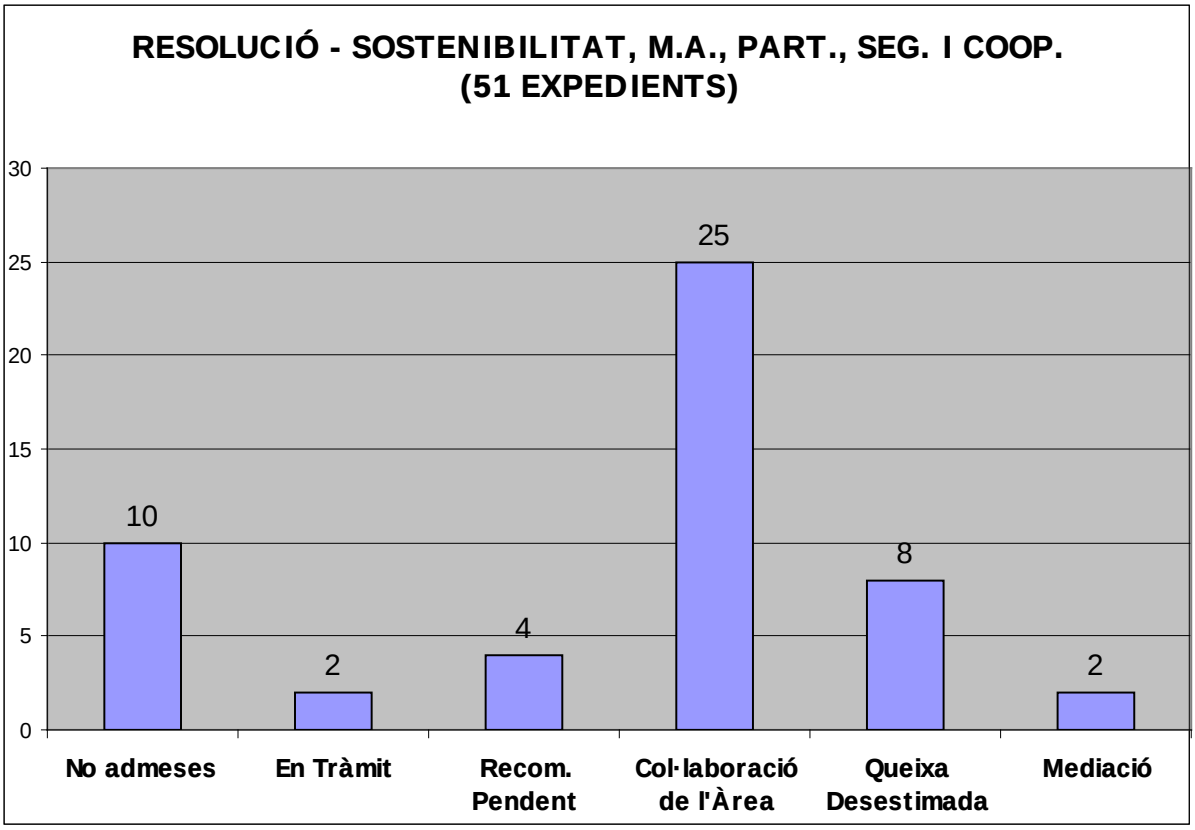
Que a la vista dels antecedents exposats, i del llarg camí seguit pels veïns afectats pel comportament incívic d'un altre veí que disposa de gran quantitat de gossos al seu domicili, i en ocasions procedeix a cremar les escombraries al seu pati, en lloc de treure-les al carrer perquè siguin retirades, l'Ajuntament, a la vista de que aquesta situació està afectant a la salut, perquè s'impedeix als veïns el descans necessari, requereixi formalment al senyor AGR, perquè deixi de causar molèsties al veïnatge, i si fos necessari li siguin incautats els gossos causants del problema, i qualsevol altra mesura que administrativament sigui legal i viable.

Aquesta recomanació garanteix l'aplicació proporcional i objectiva de les normes i el dret a la defensa de la ciutadania.

RESOLUCIÓ

RECOMANACIÓ PENDENT


SOSTENIBILITAT, MEDI AMBIENT, PART, SEG. I COOP.
(51 EXPEDIENTS)
50
45
40
35
30
25
20
15
10
5
0
1
6
44
Associacions i Participació
Paisatge i Habitat Urbà
Sostenibilitat

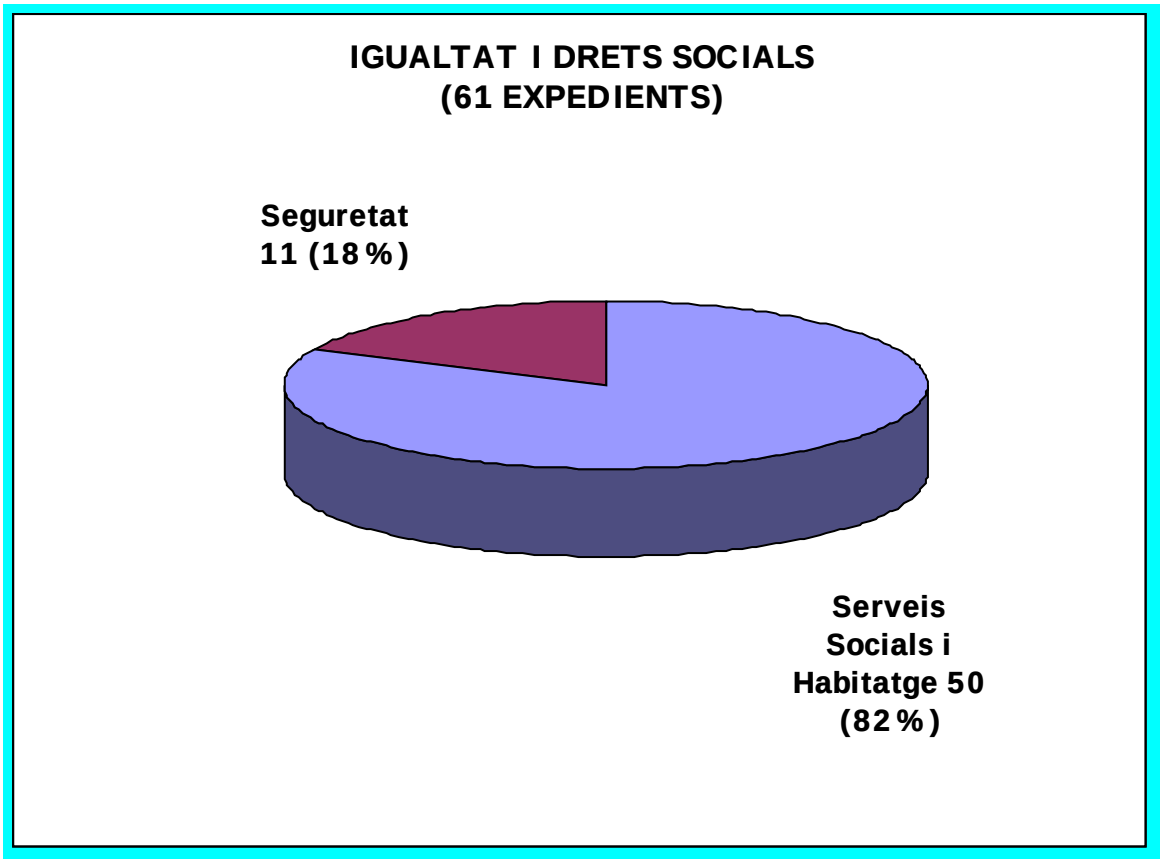

RESOLUCIÓ - SOSTENIBILITAT, M.A., PART., SEG. I COOP.
(51 EXPEDIENTS)
30
25
20
15
10
5
0
10
2
4
25
8
2
No admeses
En Tràmit
Recom. Pendent
Col·laboració de l'Àrea
Queixa Desestimada
Mediació

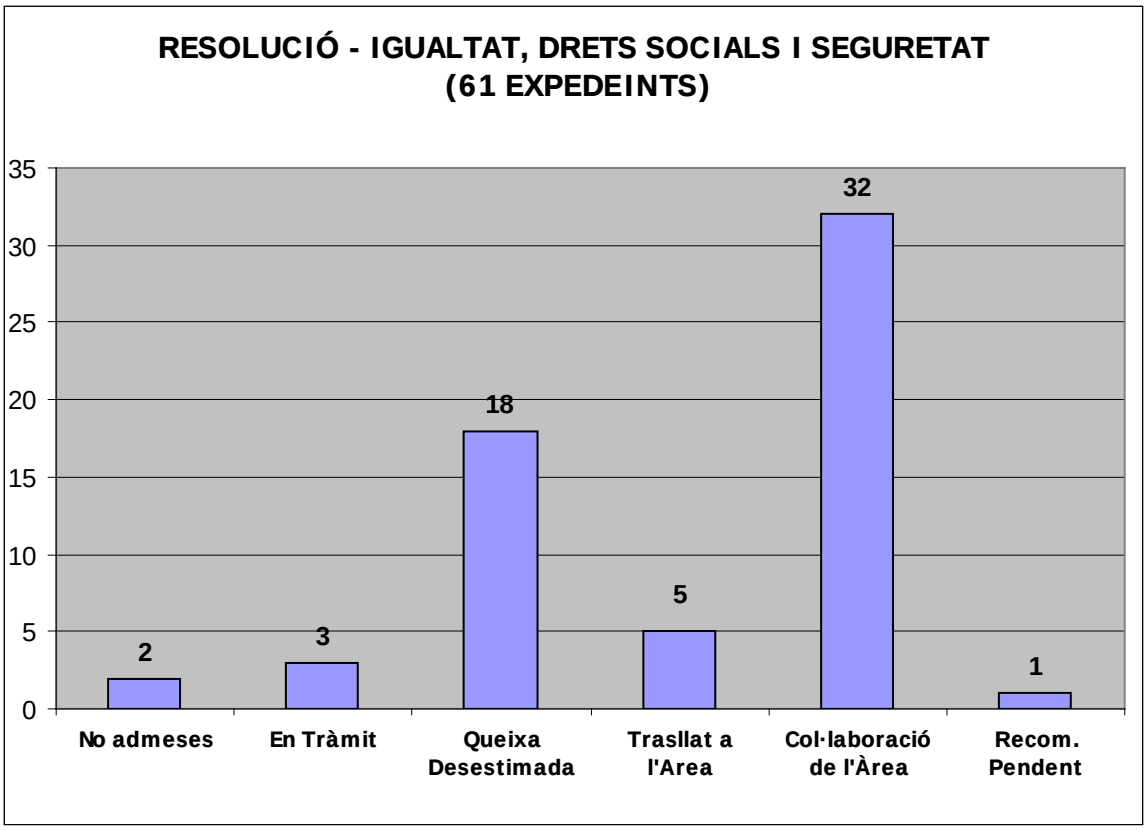
3.8. Igualtat i Drets Socials

Expedients: 61

Estat	Expedients
No admeses	2
En Tràmit	3
Queixes desestimades	18
Trasllat altres síndics	5
Amb col·laboració de l'àrea	32
Recomanacions	1
Total	**61**

2017/DCG/309 (veure 339-O)


IGUALTAT I DRETS SOCIALS
(61 EXPEDIENTS)
Seguretat
11 (18%)
Serveis
Socials i
Habitatge 50
(82%)


RESOLUCIÓ - IGUALTAT, DRETS SOCIALS I SEGURETAT
(61 EXPEDEINTS)
35
30
25
20
15
10
5
0
2
3
18
5
32
1
No admeses
En Tràmit
Queixa Desestimada
Trasllat a l'Area
Col·laboració de l'Àrea
Recom. Pendent

4.
Actuacions d'ofici

4.1. Urbanisme, Activitats, Mobilitat i Via Pública

2017/DCG/86-O

DECISIÓ D'OFICI

De manera reiterada, alguns veïns de la zona situada a l'entorn de l'escola Annexa Joan Puigbert, han dirigit queixes a la web "girona.cat/avisos, així com comunicacions i trucades telefòniques a la Policia Municipal, en relació a la pràctica habitual d'alguns ciutadans/ciutadanes, que per recollir els seus fills o nets acudeixen en cotxe i estacionen sobre les voreres o davant dels guals, del carrer del Sol, dificultant o impedint l'entrada o sortida de vehicles, i fins i tot dels vianants

Certament que son llocs sensibles els relatius a centres escolars, i que aquesta temàtica, dels vehicles que acudeixen per recollir alumnes, és comuna a d'altres indrets de la ciutat, i per això caldrà tenir especial cura per evitar que les necessitats d'uns justifiquin la negació dels drets d'uns altres.

Considerant que l'Ajuntament te la competència i la responsabilitat per ordenar el trànsit i la ocupació del carrer i les vies públiques, i que els drets d'aquells que abonen els seus impostos i taxes, per gaudir del dret de pas als seus pàrquings, no s'han de veure impedits per circumstàncies habituals, com és el cas que acabo d'exposar.

Considerant que és necessari portar a terme actuacions de coordinació entre les diverses entitats implicades (escola/institut/ associacions de pares/ associacions de veïns/Ajuntament), proporcionar informació pedagògica i clara per tal que tothom assumeixi les seves responsabilitats i es comprometi a respectar els drets dels altres.

Considerant que hi han alternatives per evitar l'acumulació de cotxes en llocs que perjudiquen la circulació i l'entrada o sortida de pàrquings, i que és imprescindible fer complir les normatives amb les que el propi Ajuntament regula la utilització dels espais públics i la circulació.

Considerant que s'han d'evitar confrontacions innecessàries entre veïns de la zona i usuaris de les escoles i instituts.

Sense altra pretensió que ajudar a activar els mecanismes necessaris per facilitar la convivència en tals indrets, el Defensor fa D'OFICI la següent

RECOMANACIÓ

Que en les zones annexes a escoles i instituts, en especial a les hores d'entrada i sortida, sense perjudici de promoure accions pedagògiques i d'informació per tal de fomentar el civisme i el respecte a les normes de convivència, que inclouen els estacionaments de vehicles i el lloc on es deixen, hi hagi una actuació policial permanent i efectiva, per facilitar que tothom pugui exercir amb llibertat els seus legítims drets i no pugui entorpir o evitar el gaudi dels mateixos a d'altres persones.

Aquesta recomanació garanteix l'aplicació proporcional i objectiva de les normes i el dret a la defensa de la ciutadania.

RESOLUCIÓ

RECOMANACIÓ PENDENT

2017/DCG/111-O

DECISIÓ D'OFICI

Davant les queixes reiterades rebudes a l'Oficina del defensor de la ciutadania, de ciutadans que són sancionats per tenir el seu vehicle estacionat en zona d'estacionament amb horari limitat i no tenir o no posar en un lloc visible el comprovant horari, el defensor fa una sèrie de reflexions i d'ofici pren una decisió:

La ciutat de Girona ha experimentat en els darrers anys un increment de visitants i de ciutadania que fan que els espais destinats a estacionament hagin esdevingut, en determinades zones de la ciutat, totalment insuficients.

És per aquest motiu que l'Ajuntament s'ha decidit per una política d'estacionaments que permeti la mobilitat dels vehicles i que faciliti, alhora, l'estacionament dels veïns en el seu propi barri.

Les zones blaves i verdes són el resultat d'aquesta política que aposta per la mobilitat del parc de vehicles de la ciutat, com en molts d'altres municipis en els que l'estacionament és o comença a ser un problema.

Es dóna la circumstància que el tiquet de zona verda identifica el vehicle amb la matrícula, doncs la tarifa és una o altre segons es tracti d'un ciutadà de fora de Girona, resident a Girona o resident a la zona verda, diferenciació que creiem del tot justificada.

No es dona aquesta circumstància en el cas de que els vehicles estacionin en zona blava, doncs aquesta té una tarifa única per tothom i per tant no s'ha d'entrar la matricula en el moment de l'expedició del corresponent tiquet.

Aquest fet, segons ha pogut constatar aquest defensor, provoca indefensió, tant a l'administració que sanciona per manca de tiquet o mala visibilitat, com a la ciutadania que, davant la denúncia vol demostrar que tenia el tiquet i que aquest era el corresponent al seu vehicle.

Es dóna la circumstància de que en d'altres municipis, com per exemple Sant Cugat del Vallés, les màquines expenedores dels tiquets de zones blaves registren les matricules i els imports, de tal manera que ni és necessari que el tiquet estigui exposat en el vehicle.

Això aporta seguretat tant a la ciutadania com a l'Administració.

Aquest defensor considera que, malgrat la presumpció de veracitat de la que gaudeixen els agents de la Policia Municipal, l'administració ha d'oferir el màxim de garanties per tal de poder constatar les denúncies que s'imposen, i també evitar la picaresca utilitzada per alguns desaprensius que, després de ser denunciats solen reclamar utilitzant un tiquet que no els hi correspon.

És per tot l'exposat que el defensor formula **d'ofici** la següent

RECOMANACIÓ

Que per evitar reclamacions injustificades o l'abús de la picaresca i facilitar la vida a la ciutadania, recomano que l'Ajuntament adopti les mesures que calguin perquè les màquines expenedores dels tiquets d'estacionament limitat en zones blaves, registrin la matrícula dels vehicles que estacionin i demés dades que calguin (hora, temps, import...)

Aquesta recomanació pretén garantir l'aplicació proporcional i objectiva de les normes i el dret a la defensa de la ciutadania.

RESOLUCIÓ

RECOMANACIÓ PENDENT

2017/DCG/135-O

DECISIÓ D'OFICI

Diversos ciutadans han fet arribar al Defensor la seva preocupació i disconformitat respecte a la utilització de la passarel·la que uneix la Devesa amb el pavelló de Fontajau per part de persones que circulen amb bicicleta.

Vist que la citada passarel·la és molt utilitzada per vianants, i que a més està pensada per circular a peu, i que per als usuaris de bicicletes hi ha dos carrils, expressament destinats per a les persones que circulen amb bicicleta, a pocs metres d'aquest lloc, concretament el carril bici que travessa pel Pont de la Barca i el carril bici que passa pel pont de Fontajau.

Vist i comprovat, a més, que alguns dels ciclistes que utilitzen l'esmentada passarel·la, de manera preocupant, baixen a tota velocitat per la rampa de ciment que uneix l'aparcament de dalt del pavelló amb el camí que condueix a la citada passera cap a la Devesa, posant en perill la integritat física dels vianants.

Vist que un dels problemes que en aquest punt es posa de relleu és compaginar la convivència harmònica entre ciclistes i vianants, donant-se la circumstancia de que

els ciclistes no solen baixar de la bicicleta quan travessen per la citada passarel·la, posant en qüestió la preferència dels vianants.

Considerant que cal regular amb la màxima claredat els drets i deures dels vianants i dels ciclistes, especialment pel que fa a la utilització d'espais, com és el cas que comentem ara, sempre que sigui possible, i atenent la finalitat de l'esmentada passarel·la, seria convenient col·locar algun signe de prohibició de circular amb bicicleta per la passarel·la que uneix la Devesa amb les instal·lacions del pavelló de Fontajau, donant absoluta preferència als vianants.

Considerant que hi ha alternativa adequada per a les persones que desitgen passar a l'altre costat, tant pel carril bici del Pont de la Barca, com del carril bici del pont de Fontajau, i que sempre hi ha la possibilitat de passar per la citada passera sense muntar amb bicicleta.

En base als anteriors fets i consideracions, el Defensor de la Ciutadania formula d'ofici la següent

RECOMANACIÓ

Que per part de l'Ajuntament es senyalitzi, per un costat i altre de la passarel·la que uneix la Devesa amb el Pavelló de Fontajau, la preferència absoluta de tal camí per als vianants, amb prohibició expressa per circular per tal tram a sobre de la bicicleta, i per suposat, motocicleta, sense perjudici de qualsevol altra mesura que els tècnics municipals o l'Ajuntament cregui més oportuna.

RESOLUCIÓ

RECOMANACIÓ ACCEPTADA

4.2. Hisenda i Règim Interior

2017/DCG/136-O

DECISIÓ D'OFICI

En els últims temps han arribat a l'Oficina del Defensor queixes reiterades sobre l'actual tractament i regulació de la situació de persones que, per motius de pobresa i manca de recursos, es veuen necessitats de demanar aplaçament per poder pagar a terminis assumibles, els deutes que tenen amb l'Ajuntament.

Les normatives existents, tant pel que fa referència als procediments de recaptació, com de concessió de bonificacions, siguin ajuts socials, targeta del bus urbà o relatives a la utilització d'instal·lacions municipals, com la piscina, limiten desmesuradament les possibilitats de moltes persones. Així, i per tal d'aclarir aquests problemes, cal dir que el Defensor ha comprovat que en ocasions no es concedeix el pagament a terminis, de deutes acumulats per conceptes diversos, perquè la persona obligada al pagament, no ofereix més garantia que la seva bona voluntat, ni pot assumir les quanties que se li proposen per pagar a terminis, per insuficiència d'ingressos.

Pel altra banda, quan a alguna persona se li ha concedit l'aplaçament en el pagament dels seus deutes, i està compliºnt amb el que ha acordat amb l'Ajuntament, es troba, sovint, que se li denega alguna bonificació o la utilització d'un determinat servei amb descompte, amb l'excusa de que està en deute amb l'Ajuntament, i que per tant no està al corrent de les seves obligacions. I tot i estar assumint i complint amb l'acordat no se li atorga ni facilita els beneficis que l'Ajuntament estableix, doncs, la concessió dels mateixos, queda estrictament supeditada a la no existència de cap deute.

No és una novetat dir, i reiterar, que estem vivint moments difícils, com a conseqüència de la llarga i deplorable crisi econòmica i moral dels últims anys, i que moltes persones i famílies tenen treballs per arribar a fi de mes i cobrir les seves necessitats. A temps nous s'han d'aplicar solucions noves. I no pot ser, a criteri del Defensor, que continuem sense revisar determinades normatives, l'aplicació de les quals, tot i ser legals i legítimes des del punt de vista administratiu, no deixen de remoure la consciència i d'abocar-nos a situacions que, considerant la proporcionalitat, la justícia i l'equitat, les podem considerar poc socials i fins i tot injustes.

És una situació que afecta moltes persones, a molts dels nostres conciutadans, raó per la que plantejo aquesta reflexió i recomanació. Fa poc una persona que havia acudit més de 10 vegades a portar escombraries i aparells diversos a la deixalleria municipal, activitat que premia l'Ajuntament fent una rebaixa o descompte en el rebut de les escombraries, s'ha trobat amb la sorpresa de que no se li ha tingut en

compte, aquest any, perquè estava pagant a terminis un deute contret amb l'Ajuntament.

Considerant que cal actuar propositivament i amb voluntat de millorar i facilitar la vida dels nostres conciutadans, tot responent de manera prudent i justa a les noves circumstàncies i situacions que es viuen a la nostra ciutat, el Defensor de la Ciutadania formula d'ofici la següent

RECOMANACIÓ

Que en aplicació del principi de proporcionalitat i d'equitat, seria just revisar les normatives municipals que limiten o impedeixen que alguns dels nostres conciutadans, que per problemes econòmics acreditats, estan en deute amb l'Ajuntament, però han assumit el compromís d'abonar a terminis els deutes contrets, no se'ls discrimini respecte als beneficis o bonificacions a que podrien optar d'estar al corrent del pagament.

Aquesta recomanació pretén garantir l'aplicació proporcional i objectiva de les normes i el dret a la defensa de la ciutadania.

RESOLUCIÓ

RECOMANACIÓ PENDENT

2017/DCG/318-O

DECISIÓ D'OFICI

En diverses ocasions, s'ha plantejat per part d'algunes persones, disconformitat amb les comunicacions rebudes per part de l'Ajuntament, per no haver respost les seves al·legacions o recursos en la mateixa llengua amb la que s'han adreçat al Consistori. Concretament, la temàtica fa referència a persones castellanoparlants, que de manera habitual solen expressar-se, tant verbal com per escrit, en castellà, i la resposta municipal se'ls hi ha comunicat exclusivament en català.

Val a dir que la pràctica habitual és de bona entesa i respecte de tota la ciutadania respecte a l'ús habitual d'una o altra llengua a la nostra ciutat, sense que així hagi estat un problema social la convivència, en aquest aspecte. La normalitat és absoluta en la vida diària del nostre municipi, i només cal passejar-se pels nostres carrers, places i barris per comprendre i constatar que la ciutadania sol expressar-se en una o altra llengua – i també en d'altres- sense complexos ni limitacions, ni problemes.

No cal dir que legalment el tema de la utilització del català i el castellà, com a llengües cooficials de la nostra comunitat, està degudament garantida i protegida, com a dret de cada persona. I és la persona la que decideix davant de l'administració o organisme públic en quina llengua vol que se li contesti. No és l'administració la que imposa, sinó que serveix i atén el ciutadà en la llengua triada per ell.

Això, que a nivell de carrer no presenta cap problema, en ocasions molt comptades, sí que ha presentat algun problema en el comportament de l'administració, quan aquesta, al marge de la voluntat de la persona concreta, expressada de forma indirecta o de forma directa, només rep contesta en una de les llengües que no és la que ell ha utilitzat per adreçar-se a l'administració.

Es tracta d'actuar amb sentit comú i respecte i consideració als drets de la ciutadania. Certament que en altres temps es podia parlar de la necessitat de discriminació positiva a favor d'una llengua que havia estat objecte de repressió i de limitacions inacceptables, però ara, ja no és el cas. I per tant no sembla equitatiu ni just que les persones que composen la nostra ciutat vegin limitat el seu dret individual a expressar-se o a rebre comunicacions de les administracions o organismes públics exclusivament en una de les llengües oficials.

Atenent alguna de les queixes rebudes, i donant viabilitat administrativa al que és normal als nostres carrers i places, seria convenient, i crec que és totalment

legal, que els escrits presentats pels ciutadans fossin contestats en la mateixa

llengua utilitzada per ells. I en el cas de que la persona no només s'adreci en una de les llengües sinó que expressament demani que se li contesti amb la mateixa, s'ha de fer, sense cap impediment. Tot i que seria aconsellable i raonable que moltes de les comunicacions es podessin fer arribar en les dues llengües.

Per aquests fets i aquests raonaments, el Defensor formula d'ofici la següent

RECOMANACIÓ

Que, partint de la realitat social de la nostra ciutat, on conviuen de forma respectuosa i amable persones de diferent cultura i origen, que integren una única societat gironina, cal respectar el dret de cada persona a rebre resposta als seus escrits, reclamacions o recursos en la llengua amb que s'ha adreçat a l'administració, i molt especialment si així ho ha demanat, sense que això impedeixi que se li comuniqui també, si es creu necessari i oportú, amb l'altra llengua oficial.

RESOLUCIÓ

RECOMANACIÓ REBUTJADA

2017/DCG/325-O

DECISIÓ D'OFICI

El Defensor ha rebut alguna queixa en relació a la sol·licitud de bonificació de taxes o impostos, exposant que per causa de tenir reconegut un teòric usdefruit, tot i que no representa repercussió econòmica de cap mena al seu favor, els ciutadans o ciutadanes es veuen privats d'algunes de les bonificacions establertes pel nostre Ajuntament.

L'aplicació de les normatives, de forma genèrica i generalitzada, al marge de les circumstàncies concretes i específiques, poden conduir, en ocasions, a justificar decisions no massa justes ni correctes. És el cas del que el llenguatge popular sol posar de relleu quan es diu que una cosa pot ser legal, però no deixa de ser injusta. I d'exemples em podríem posar molts, que per coneguts ens els podem estalviar.

Una de les funcions essencials del Defensor és estudiar i reflexionar sobre les qüestions que se li plantegen i procurar buscar la millor solució tot aplicant principis tan fonamentals i essencials per a la convivència com la proporcionalitat i l'equitat, la no discriminació, etc... I precisament l'equitat, ens obliga a anar més enllà del sentit formal de les paraules per cercar la màxima justícia, i baixar a la realitat concreta de la vida i de cada cas.

Masses vegades, les administracions públiques, i entre elles el nostre Ajuntament, emparades en les simples formalitats legals, per evitar tenir que discutir i valorar situacions concretes i determinades, prenen decisions que no sempre s'ajusten als principis d'equitat i proporcionalitat. La burocràcia, com ja he dit altres vegades, juga des de la distància i la fredor situant-se al marge de la realitat vital de la ciutadania, i mirant exclusivament la formalitat legal i el sentit estricte de les paraules i les normes.

Examinant determinats casos reals, el sentit últim de justícia i el propi sentit comú ens alerten de la possibilitat de que podem cometre una injustícia si apliquem el sentit literal d'una determinada normativa. Com deia l'escriptor i jurista romà, Marc Tuli Ciceró "summun ius, summa inuiria", la més gran norma pot ser la més gran injustícia. I precisament per tal d'evitar això, és necessari que quan alguna persona reclama, no ens limitem a emparar-nos en les simples formalitats legals, sinó que hem d'anar a analitzar el context real i concret de cada cas.

Partint d'un cas molt concret, que ara explicitaré, caldrà aixecar una mirada més ampla per tal d'evitar que es continuïn produint casos com el que aquí ens ocupa. Una ciutadana sol·licita la bonificació de les escombraries, perquè cobra una petita pensió i viu sola. L'Ajuntament desestima la seva sol·licitud tot afirmant que la peticionària disposa d'altres immobles. És cert que la queixant ostenta el 50% de l'usdefruit d'un pis que ocupa el seu exmarit, però que tal pis no li renda cap benefici a ella, doncs la nua propietat és de les filles comunes del matrimoni i l'usdefruit de l'exmarit i d'ella, però donat que és ell el que viu en el pis, no renda cap benefici ni ingrés a la reclamant.

Per tant, a criteri del Defensor, en situacions similars, caldria revisar de manera molt específica els casos que es plantegin, especialment vinculats a situacions de persones amb insuficiència de recursos o pensions esquifides, i que malgrat ostentin algun dret d'usdefruit o d'una altra classe no tenen ingressos o beneficis econòmics addicionals a la seva pensió o rendes. I en casos així, s'hauria de permetre la bonificació sol·licitada, prèvies les oportunes i necessàries comprovacions per evitar abusos, picaresca i enganys.

En conseqüència, i sense altra finalitat que cercar l'aplicació dels principis d'equitat i proporcionalitat, el Defensor de la Ciutadania formula D'OFICI la següent

RECOMANACIÓ

Que als efectes de poder garantir el principi d'igualtat i no discriminació en ordre a la concessió de bonificacions de taxes o altres impostos o beneficis que l'Ajuntament aplica, segons les normatives vigents, es tingui en consideració, molt especialment les rendes i pensions de la persona sol·licitant, és a dir els ingressos efectius i reals, sense que s'hagi de desestimar per raó de que la persona sigui usufructuaria d'algun bé que no li reporti cap benefici. I a tals efectes si és necessari, que es revisin en aquest sentit, les ordenances i les normatives municipals corresponents.

Que s'adoptin les mesures legals pertinents per donar viabilitat a tal resolució, sigui per mitjà de la revocació o de la rectificació d'errors d'acord amb l'article 109 i/o 106 de la Llei 39/2015.

Aquesta recomanació pretén garantir l'aplicació proporcional i objectiva de les normes i el dret a la defensa de la ciutadania.

RESOLUCIÓ

RECOMANACIÓ PENDENT

2017/DCG/333-O

DECISIÓ D'OFICI

En diverses ocasions s'han dirigit al Defensor persones que havien estat objecte de procediments de constrenyiment contra els seus bens, i en especial d'imports dineraris que s'havien ingressat en els seus comptes bancaris, i que tenien per finalitat cobrir unes necessitats peremptòries.

Cal deixar clarament definit que l'interès general i el be comú han de ser la guia que condueix les decisions de la nostra administració pública, i que el diner públic ha de ser extremadament transparent, tant en la recaptació com en la despesa.

Però en moltes ocasions el desequilibri entre la potestat de l'administració i la ciutadania, sol decantar-se de manera excessiva a favor de l'administració, sense deixar espai per a la consideració de principis humanitzadors com son la proporcionalitat i l'equitat, sense pretendre infringir la legalitat.

En el cas dels embargs de comptes bancaris de deutors, per qualsevol concepte, de l'erari municipal, tot i respectar-se les limitacions que imposa l'article 607 de la LEC , relatiu a l'embarg de salaris i pensions:

"1. Es inembargable el salario, sueldo, pensión, retribución o su equivalente, que no exceda de la cuantía señalada para el salario mínimo interprofesional.

2. Los salarios, sueldos, jornales, retribuciones o pensiones que sean superiores al salario mínimo interprofesional se embargarán conforme a esta escala:

1.º Para la primera cuantía adicional hasta la que suponga el importe del doble del salario mínimo interprofesional, el 30 por 100.

2.º Para la cuantía adicional hasta el importe equivalente a un tercer salario mínimo interprofesional, el 50 por 100.

3.º Para la cuantía adicional hasta el importe equivalente a un cuarto salario mínimo interprofesional, el 60 por 100.

4.º Para la cuantía adicional hasta el importe equivalente a un quinto salario mínimo interprofesional, el 75 por 100.

5.º Para cualquier cantidad que exceda de la anterior cuantía, el 90 por 100."

No obstant, en ocasions, exercint la seva facultat i dret, l'Ajuntament procedeix a l'embargament de quanties que, o be provenen de salaris i pensions, o be son ingressos corresponents a possibles crèdits demanats per la persona executada per una finalitat aliena a cobrir el deute amb l'Ajuntament. I això pot crear un doble problema a la persona afectada: amb l'Ajuntament que embarga i amb el creditor del crèdit agenciat per la citada persona. I és en casos així quan l'administració municipal ha d'actuar amb la màxima prudència i proporcionalitat, no deixant d'embargar, evidentment, però donant la possibilitat a la persona afectada d'explicar i al·legar per tal de clarificar l'origen i finalitat dels diners embargats, i facilitar una solució més legal i justa, segons el cas, comprovat tot el que s'hagi de comprovar, i no limitant-se exclusivament a l'existència d'un import dinerari en el compte de la persona afectada. La casuística podria ser llarguíssima: persona que demana un crèdit per pagar uns lloguers que deu, Crèdit sol·licitat amb destí a una altra persona, etc...

Per tant, atenent la diversa problemàtica que afecta als procediments de constrenyiment, especialment en les circumstàncies que des de fa uns anys ha abocat a molts dels nostres conciutadans a situacions de dificultats econòmiques i pobresa, ja estructuralment indiscutible, caldrà que l'administració municipal vetlli més eficaçment per evitar situacions de necessitat i per això el Defensor formula la següent

RECOMANACIÓ

Que un cop iniciat el procediment de constrenyiment, es procedeixi a l'embargament de bens del deutor, i donat el desequilibri que consagra el dret administratiu a favor de l'administració, quan la persona afectada al·legui i acrediti que l'origen del diner embargat i la finalitat del mateix, siguin rendes del treball o de pensions, o be siguin d'un crèdit, estan destinats a cobrir una necessitat social urgent (habitatge, salut, subsidència), es doni audiència a la persona i, prèvies les comprovacions necessàries, es revisi la decisió administrativa i en el seu cas, amb la diligència i urgència que el cas requereixi, es deixi sense efecte l'embargament referit.

Aquesta recomanació pretén garantir l'aplicació proporcional i objectiva de les normes i el dret a la defensa de la ciutadania.

RESOLUCIÓ

RECOMANACIÓ PENDENT

4.3. Sostenibilitat, Medi Ambient, Participació i Cooperació

2017/DCG/43-O

DECISIÓ D'OFICI

En els últims temps, un dels temes i problemes que es va repetint entre les consultes que arriben al Defensor és el relatiu a la problemàtica de persones que no poden fer front al pagament de sancions i liquidacions de taxes o impostos municipals, per la seva delicada i precària situació econòmica.

De tots és sabut que d'ençà del 2008, les circumstàncies econòmiques generals han fet que s'incrementés la pobresa, les desigualtats i les dificultats per arribar a fi de més de milers de persones i famílies, que han vist com la xacra de l'atur o dels treballs precaris i salaris esquifits han abocat a la precarietat i al perill de l'exclusió social a molts dels nostres conciutadans

Les administracions públiques, i especialment l'administració municipal, que és la que té el contacte directe amb la ciutadania, han pres consciència, amb més o menor mesura i amb més o menys compromís, de la gravetat de la situació. Però no obstant això, la profunditat i gravetat de la crisi, ha posat al descobert la insuficiència dels recursos públics que actualment es destinen per pal·liar les conseqüències econòmiques i socials de la situació, extrem que detecten i confirmen els Serveis Socials dels Ajuntaments, i que es constata des de la nostra oficina. Insuficiència d'habitatge social, insuficiència de recursos per evitar la pobresa energètica de moltes famílies, impossibilitat de garantir ingressos mínims i suficients pels que no tenen treball, incapacitat per facilitar la inserció laboral de moltes persones que volent i podent treballar no troben sortida, deficiències en el tracte i cura de la gent gran, etc...

Certament que es donen passos per tal de cercar solucions i millorar les condicions de vida i les expectatives de futur per part de les administracions i de moltes entitats socials, sense ànim de lucre, que no cal citar. I un petit pas ho representa l'acord del Ple Municipal de Girona del 8 d'abril de 2013. En aquest cas concret, l'aprovació definitiva de l'Ordenança reguladora de l'execució alternativa al pagament de deutes amb la Hisenda Municipal de l'Ajuntament de Girona, mitjançant la realització de treballs en benefici de la comunitat, és un pas endavant, que humanitza i flexibilitza la nostra administració municipal.

Considerant però, que l'oferta de treballs socials o en benefici de la comunitat, pedagògicament és una bona alternativa per fer que les persones que no poden assumir el pagament de les seves responsabilitats prenguin consciència de que han de col·laborar, contribuint i prestant serveis que compensin el cost dels seus deutes, ja que no hi ha res gratis i que és responsabilitat de tots participar perquè la nostra ciutat sigui més humana i justa.

Considerant que l'oferta actualment existent de treballs en benefici de la comunitat és reduïda i insuficient, que fa que es dilati excessivament en el temps la possibilitat de prestar aquests serveis substitutoris per part de persones que han sol·licitat acollir-se a tals mesures, previ informe dels Serveis Socials.

Considerant que hi hauria més possibilitats si l'Ajuntament facilités que els treballs a realitzar per a la comunitat es poguessin concertar, també, amb entitats humanitàries, sense ànim de lucre, i que acrediten una gran solvència i una trajectòria exemplar pel que fa als serveis que presten a la nostra societat i a persones necessitades, sempre i quan estiguin degudament registrades i legalment constituïdes, amb el reconeixement explícit per part del mateix Ajuntament.

Considerant que en diverses ocasions, algunes de les persones que han decidit acollir-se a la prestació substitutòria de realitzar treballs a favor de la comunitat, per no disposar de mitjans econòmics suficients, han demanat fer serveis en entitats o organitzacions cíviques que treballen a favor de finalitats lloables i humanitàries, i que al no estar previst no s'ha acceptat.

Considerant que, des del Defensor també hem constatat que la gestió d'aquestes sol·licituds, des de que es presenten per registre fins que es resolen, passa molt de temps i, en intervenir diverses àrees, Serveis Socials, Policia Municipal, Cooperació i Recaptació no sembla que el sistema i protocol d'actuació, si és que existeix, sigui prou eficient. Aquesta circumstància ha causat perjudicis als ciutadans que es troben, en ocasions, els comptes embargats en motiu dels deutes pels quals sol·liciten fer els treballs per la comunitat.

El Defensor de la Ciutadania, després d'analitzar aquesta realitat i constatant que és necessari obrir un nou camp de possibilitats perquè les persones que, per necessitat, degut a la seva situació econòmica precària, opten per fer treballs a favor de la comunitat, tinguin aquesta possibilitat realment i sense demora, formula d'ofici la següent

RECOMANACIÓ

Que l'Ajuntament ampliï l'oferta existent per poder fer treballs a favor de la comunitat, per a les persones que, per insuficiència de recursos, no poden fer front al pagament dels deutes i que s'ampliï a sancions greus i impostos municipals, facilitant, també, la realització d'aquests treballs amb entitats socials de caràcter humanitari, i sense ànim de lucre, i no només amb àrees dependents de l'Ajuntament. Sempre amb el control i autorització dels Serveis Socials.

Que s'estableixi o es revisi el procediment de gestió pel que fa a quests temes i es resolguin amb més celeritat i eficiència.

Que s'adoptin les mesures legals pertinents per donar viabilitat a tal resolució, sigui per mitjà de la revocació o de la rectificació d'errors d'acord amb l'article 109 i/o 106 de la Llei 39/2015.

Aquesta recomanació garanteix l'aplicació proporcional i objectiva de les normes i el dret a la defensa de la ciutadania.

RESOLUCIÓ

RECOMANACIÓ PENDENT

2017/DCG/316-O

DECISIÓ D'OFICI

Ens han arribat a la nostra oficina queixes en relació amb la denegació de sol·licituds de persones amb una situació econòmica deplorable, per poder fer Treballs en Benefici de la Comunitat i d'aquesta manera, poder compensar deutes amb l'Ajuntament.

En el seu dia el Defensor va traslladar a l'Ajuntament una recomanació d'ofici (2017/DCG/43-O) en la que es sol·licitava una ampliació de l'oferta per poder fer TBC per compensar deutes per impostos pendents i també per sancions greus i que aquests treballs es poguessin portar a terme en entitats socials de caràcter humanitari i sense ànim de lucre.

Aquesta recomanació esta pendent de resposta per part de l'Ajuntament i ara el Defensor ha rebut queixes de ciutadans i ciutadanes de fora de Girona, que havent estat sancionades en el nostre municipi, es troben que no poden fer TBC.

Es dona la circumstància que moltes persones, vinculades a la nostra ciutat en molts aspectes, siguin laborals, familiars, culturals, econòmics, etc...per raons diverses estan empadronades a altres municipis. I tot i fer essencialment la seva vida al nostre municipi i complir amb els requisits, menys amb el d'estar empadronat, no es poden acollir a la possibilitat de fer treballs en benefici de la comunitat, moltes vegades trobant-se en situacions econòmiques precàries.

És criteri del Defensor que davant de situacions similars, per no dir idèntiques, el tracte administratiu hauria de ser també igualitari, oferint les mateixes oportunitats a la ciutadania, no havent de considerar, en aquest cas, el requisit de l'empadronament com a línia divisòria i justificativa d'un tracte desigual. I això especialment, quan qui sol·licita acollir-se a la possibilitat de fer treballs en benefici de la comunitat acrediti la seva vinculació a la ciutat, tot i no figurar empadronat, i es trobi en una situació de necessitat per manca de recursos econòmics, situació que pot esser acreditada pels Serveis Socials del municipi on estiguin empadronats.

És per tots els arguments ja exposats en la recomanació 2017/DCG/43-O i també per donar igualtat d'oportunitats als ciutadans i ciutadanes que treballen i paguen els seus impostos a Girona, o tenen altres vincles familiars, culturals o econòmics, però estan empadronats fora del nostre municipi, per tal que també puguin cancel·lar deutes pendents a la Recaptació Municipal, fent Treballs en Benefici de la Comunitat a Girona, que el defensor formula d'ofici la següent:

RECOMANACIÓ

Que l'Ajuntament modifiqui l'Ordenança reguladora de l'execució alternativa al pagament de deutes amb la Hisenda Municipal de l'Ajuntament de Girona mitjançant la realització de Treballs en Benefici de la Comunitat, i ampliï l'oferta existent, per a les persones que, treballant, pagant els seus impostos, i mantenint vincles a Girona, puguin compensar els deutes pendents de pagament a la Recaptació Municipal, realitzant Treballs en Benefici de la Comunitat al nostre municipi.

Que s'estableixi o es revisi el procediment de gestió pel que fa aquests temes i es resolguin amb més celeritat i eficiència.

Que s'adoptin les mesures legals pertinents per donar viabilitat a tal resolució, sigui per mitjà de la revocació o de la rectificació d'errors d'acord amb l'article 109 i/o 106 de la Llei 39/2015.

Aquesta recomanació garanteix l'aplicació proporcional i objectiva de les normes i el dret a la defensa de la ciutadania.

RESOLUCIÓ

RECOMANACIÓ PENDENT

2017/DCG/339-O

DECISIÓ D'OFICI

Cada vegada arriben al Defensor de la Ciutadania més problemes relacionats amb la tinença i consum d'estupefaents o drogues als espais públics, i de manera especial problemes relatius a les famílies d'alguns joves que, desorientades i angoixades demanen orientació i recursos.

Aquesta problemàtica ha suscitat i posat de relleu la necessària col·laboració entre Policia Municipal, Mossos, el Servei de Promoció de la Salut i específicament del Centre Jove de Salut, per tal de donar sortida i solució a joves i famílies, i sembla que aquest és el camí que des del nostre Ajuntament es vol implementar.

Però, els problemes s'han d'encarar amb eficàcia i claredat de plantejaments, dedicant els recursos imprescindibles, més enllà de les qüestions competencials i organitzatives.

Habitualment, quan la Policia detecta possessió o consum d'estupefaents a la via pública, especialment de cànnabis, s'aixeca l'acta corresponent i s'inicia un procediment sancionador administratiu, a rel del qual se sol assabentar la família, molt especialment quan es tracta de persones entre 14 i 18 anys. I seria necessari que l'objectiu compartit entre tots els implicats fos adoptar mesures alternatives a la habitual sanció econòmica, i reconduir el tema cap a mesures pedagògiques i formatives, amb compromís explícit de les persones que han estat objecte de l'acta

policial per tinença o consum a la via pública i dels seus pares o tutors, sota la supervisió municipal.

Li consta al Defensor que el nostre Ajuntament, des de fa temps, ve treballant sobre aquesta problemàtica i que està estudiant un programa de mesures alternatives sobre el consum de cànnabis per mitjà del Servei de Promoció de la Salut, que faciliti la necessària cooperació entre l'acció policial i la tasca psicopedagògica i formativa del Centre Jove de Salut. Però això requereix dotar de mitjans humans i materials adequats l'esmentat Centre, perquè no és suficient tenir l'organigrama i planejada la futura estructura, si la feina a fer no es pot dur a terme per manca de personal.

La mateixa Policia Municipal està necessitada d'aquest instrument per poder adreçar i assessorar amb celeritat les persones implicades en el citat consum ocasional i puntual.

Caldrà revisar i gestionar amb urgència el projecte esmentat, que té com a base un conveni signat amb el Departament d'Interior, i que té com a objectiu facilitar a les persones joves i a les seves famílies, afectades per aquesta problemàtica, una tasca reeducadora i de compromís amb una societat més justa i digna.

Per tot això, i atenent la necessitat que algunes famílies han plantejat, el Defensor formula d'ofici la següent

RECOMANACIÓ

Que per part de l'Ajuntament, amb diligència i eficiència, es tiri endavant el Projecte de Programa de Mesures Alternatives al Consum de Cànnabis del Servei de Promoció de la Salut, dotant amb els mitjans necessaris el Centre Jove de Salut per du a terme la tasca pedagògica i formativa, amb eficàcia i col·laboració amb les persones implicades, les famílies i la nostra Policia Municipal, tot substituint la sanció administrativa per un procés educatiu alternatiu.

Aquesta recomanació pretén garantir l'aplicació proporcional i objectiva de les normes i el dret a la defensa de la ciutadania.

RESOLUCIÓ

RECOMANACIÓ PENDENT

4.4. Igualtat, Drets Socials

2017/DCG/337-O

DECISIÓ D'OFICI

Entre les propostes que amb motiu de l'exposició de la memòria anual ha vingut formulant el Defensor davant el Ple del nostre Ajuntament, i en referència a la comprovada insuficiència del local social de La Sopa per cobrir les necessitats de persones en perill d'exclusió social, amb motiu de la memòria exposada a principis de 2017, el Defensor va proposar el següent:

"*Facilitar l'acollida dels sense sostre, destinant espais addicionals a La Sopa, per evitar que dormin al carrer, i tinguin les mínimes necessitats vitals cobertes, com poder guardar les seves poques pertinences, dutxar-se i menjar*."

Són moltes les necessitats socials que sorgeixen de situacions diverses, i no sempre es destinen, ni es disposa dels recursos suficients per facilitar l'acolliment indispensable a persones que malviuen a la nostra ciutat, prescindint d'on provenen i on van.

Algunes persones de bon cor, mogudes per la compassió i la caritat, procuren ajudar de la millor manera a aquelles persones que, per motius i causes de tota mena, i no sempre per culpa de la societat, es troben en situació d'absoluta incapacitat per disposar d'un sostre o tenir cura de si mateix en aspectes tan fonamentals com la manutenció i la salut.

També institucions com la Creu Roja o Càrites incideixen i actuen atenent i cercant solucions puntuals per a aquestes persones, tot i que algunes ni tant sols accepten cap mena de control i ajuda organitzada, possiblement per motius de salut mental. Moltes d'aquetes situacions exigirien la intervenció del mateix ministeri fiscal.

La protecció de les persones i el respecte de la seva dignitat hauria de moure i commoure molt especialment les administracions públiques i els seus responsables. I el tema dels sense sostre és un mal ja endèmic, persistent i problemàtic que cal afrontar amb decisió i mitjans, degudament coordinats, de totes les administracions.

En aquest sentit, caldria cercar recursos per fer un nou centre d'acolliment, al marge de la Sopa, sumant actuacions i mitjans d'institucions i administracions, i facilitar que les persones sense sostre que hi ha o hi haurà a la nostra ciutat puguin disposar d'un espai on hi hagi a la seva disposició taquilles per guardar les seves poques pertinences, puguin disposar de dutxa, lavabo, sostre provisional i espai d'acolliment, degudament dotat de sala polivalent, amb microones etc... I aquest projecte hauria d'estar encapçalat pel nostre Ajuntament, com a administració més propera a la

ciutadania, exigint a la resta d'administracions, des de l'autonòmica, passant per l'estatal i arribant a l'europea, recursos i mitjans adients a aquesta finalitat.

Per tot això, el Defensor de la Ciutadania proposa i recomana d'ofici a l'Ajuntament el següent:

RECOMANACIÓ

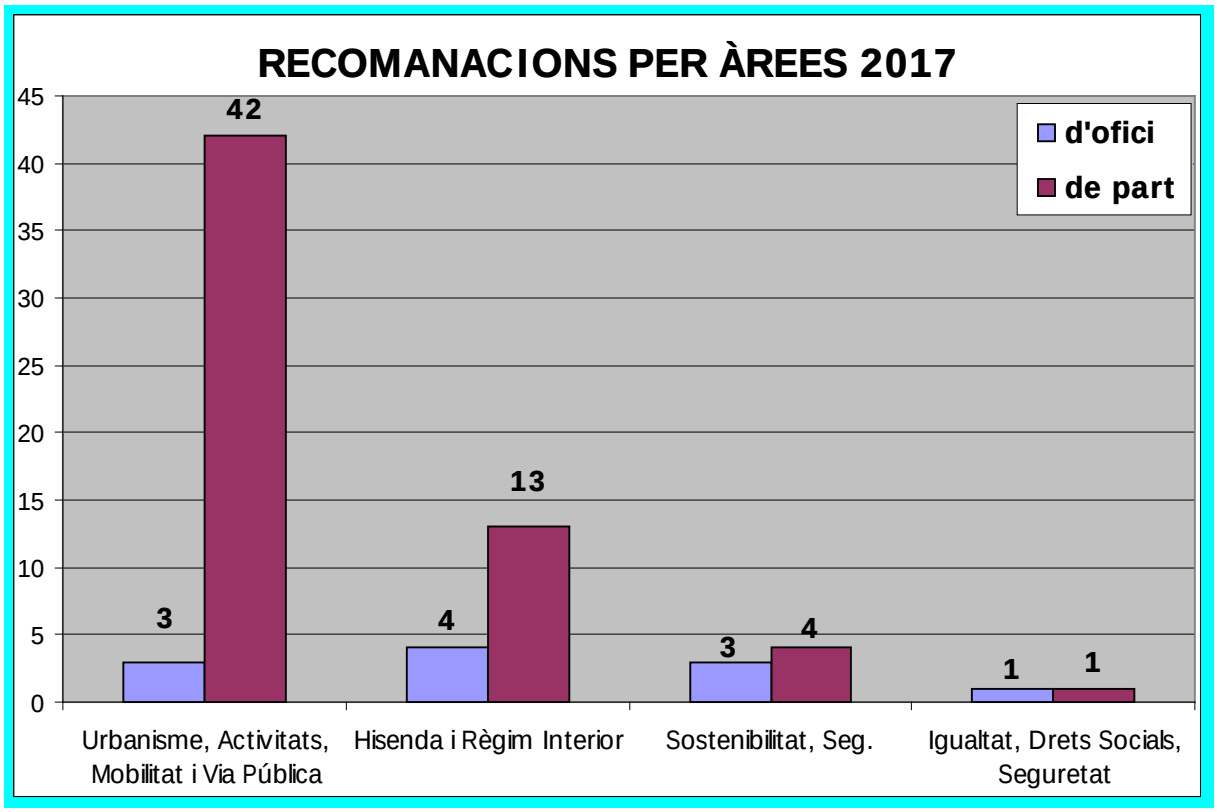
Que atesa la insuficiència dels mitjans per acollir i tractar adequadament a la quantitat de persones que hi ha a la nostra ciutat afectades per una pobresa extrema i exclusió social, ara i en el futur, encapçali una ofensiva solidària per poder destinar nous espais a l'acolliment de les persones sense sostre, al marge de La Sopa, on puguin disposar de taquilles, dutxes, sostre i una mínima atenció, per garantir la dignitat i la integritat de les persones més pobres i necessitades, tot reclamant a la resta d'administracions la seva col·laboració.

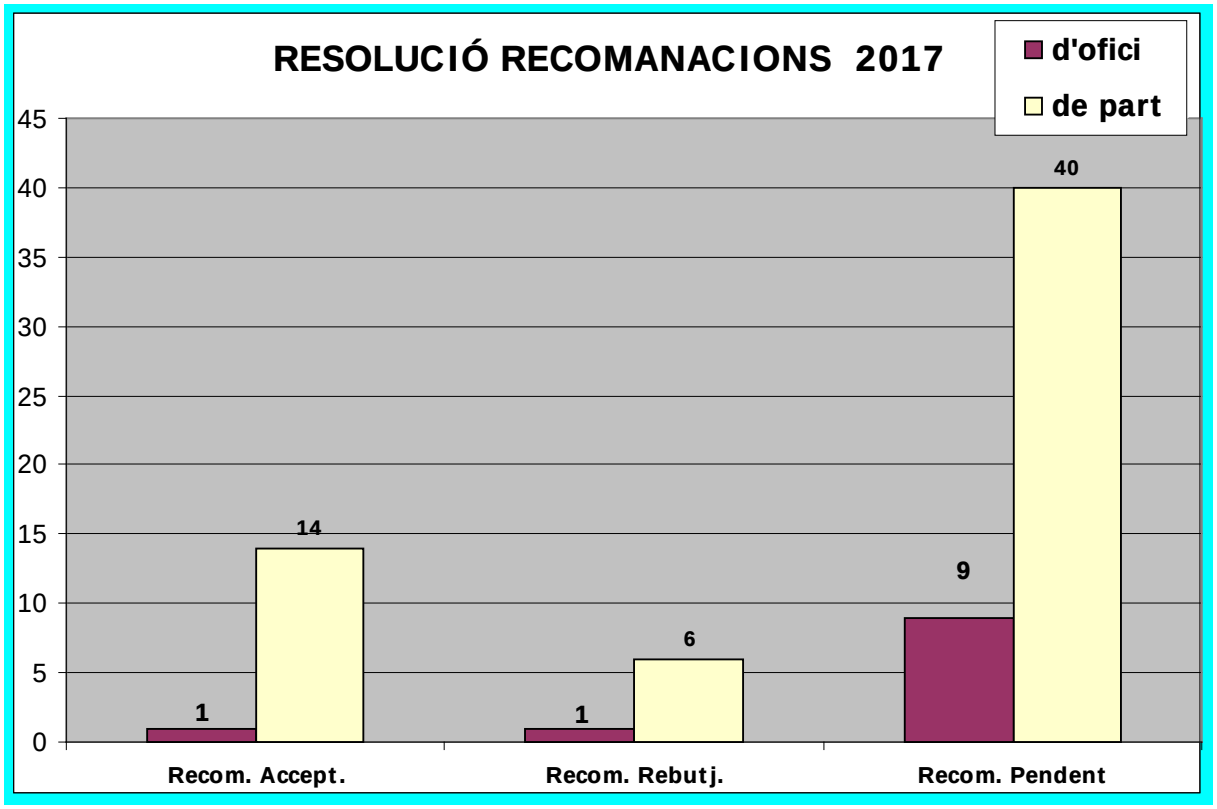
Aquesta recomanació pretén garantir l'aplicació proporcional i objectiva de les normes i el dret a la defensa de la ciutadania.

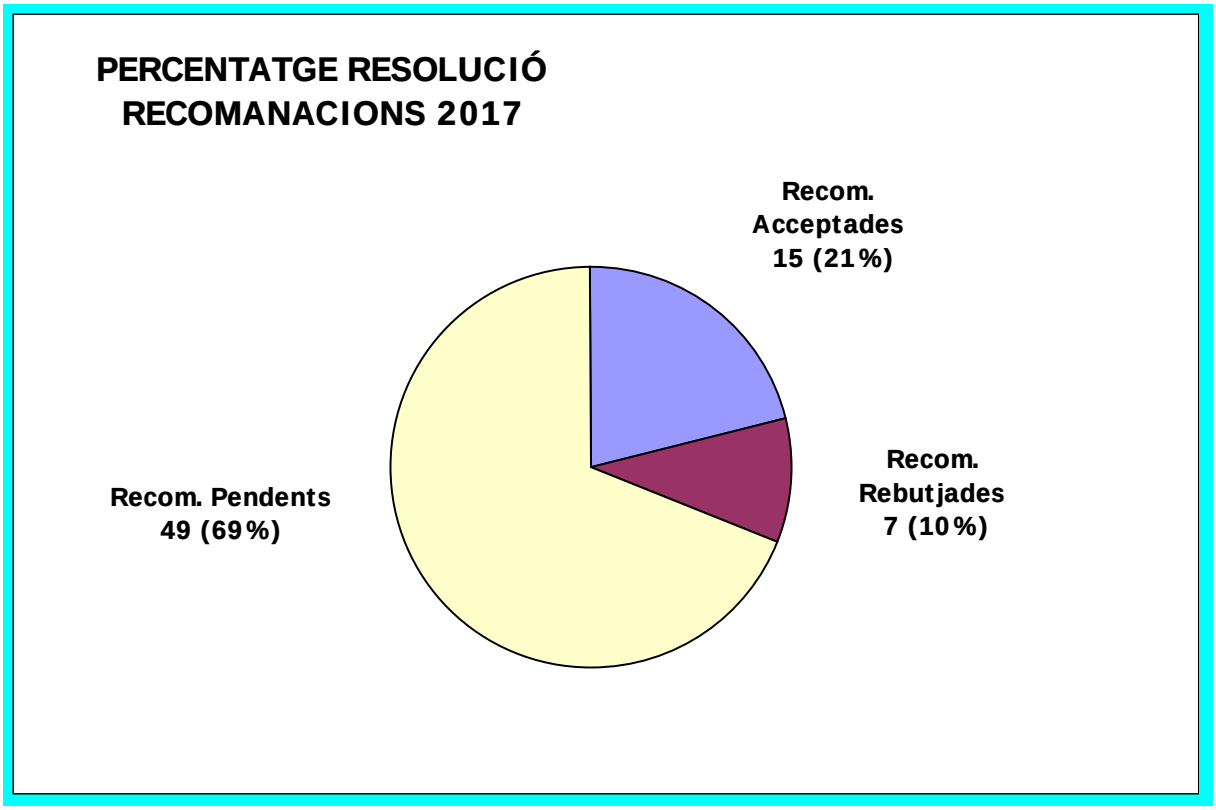
RESOLUCIÓ

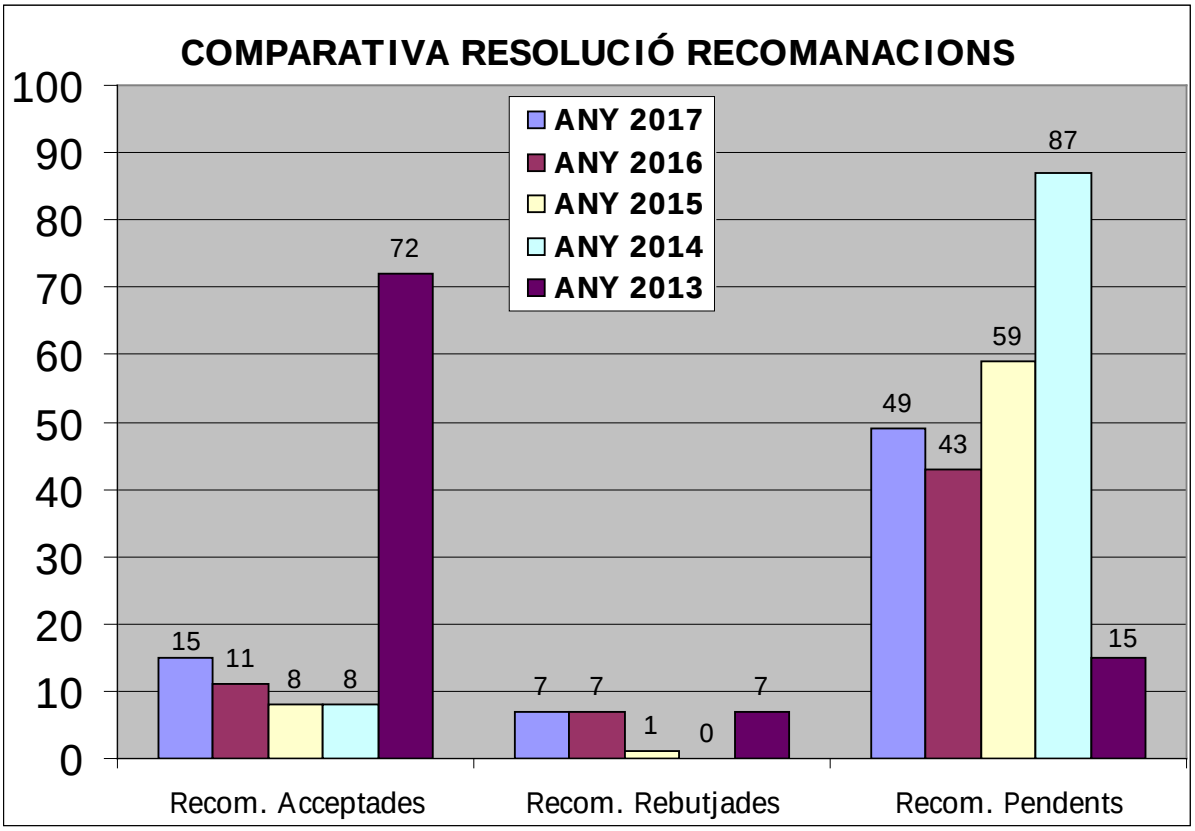
RECOMANACIÓ PENDENT

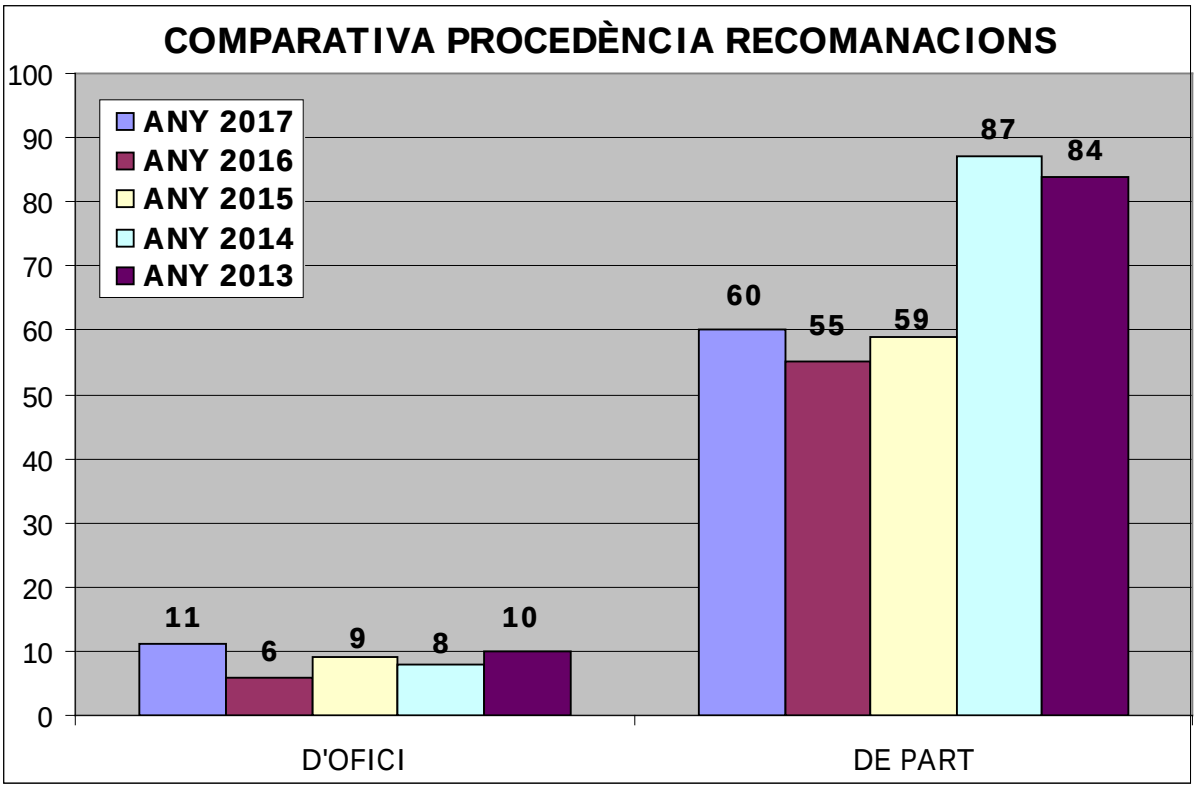
5.
Gràfics de comparativa de recomanacions


RECOMANACIONS PER ÀREES 2017
d'ofici
de part
45
40
35
30
25
20
15
10
5
0
3
42
4
13
3
4
1
1
Urbanisme, Activitats, Mobilitat i Via Pública
Hisenda i Règim Interior
Sostenibilitat, Seg.
Igualtat, Drets Socials, Seguretat

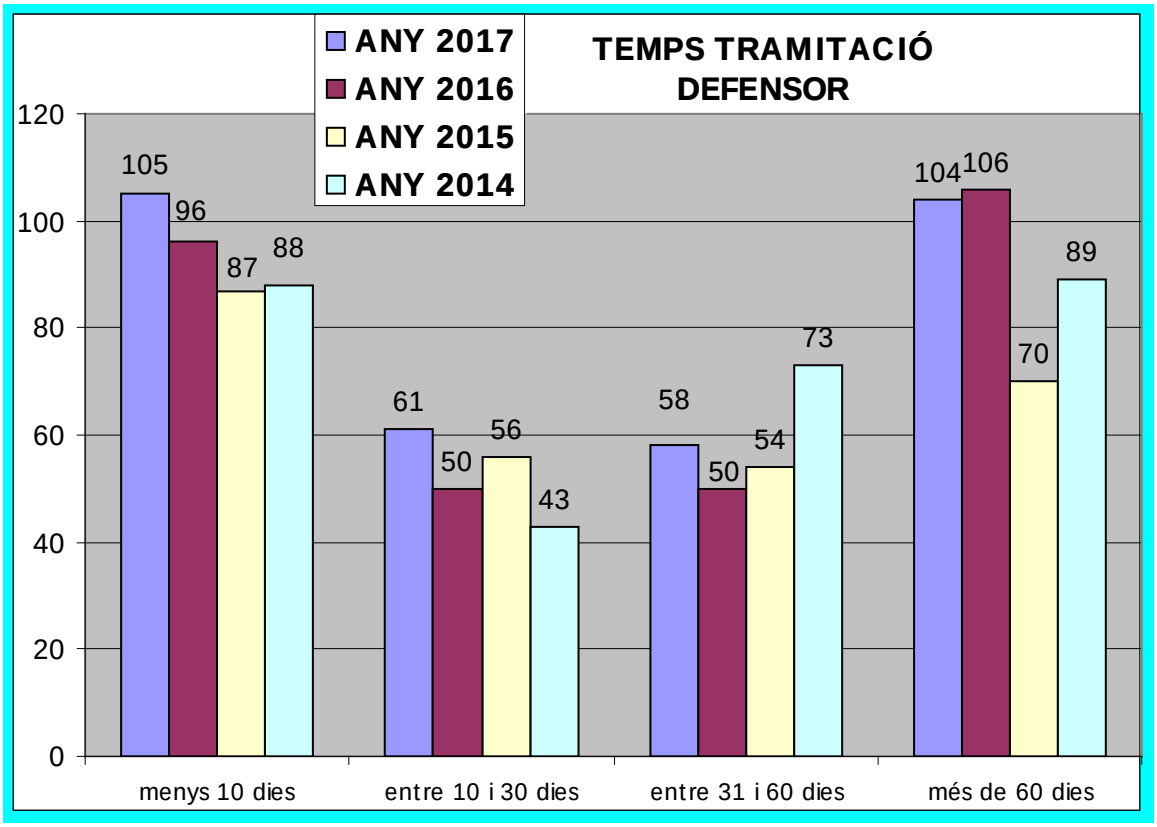

RESOLUCIÓ RECOMANACIONS 2017
d'ofici
de part
45
40
35
30
25
20
15
10
5
0
1
14
1
6
9
40
Recom. Accept.
Recom. Rebutj.
Recom. Pendent

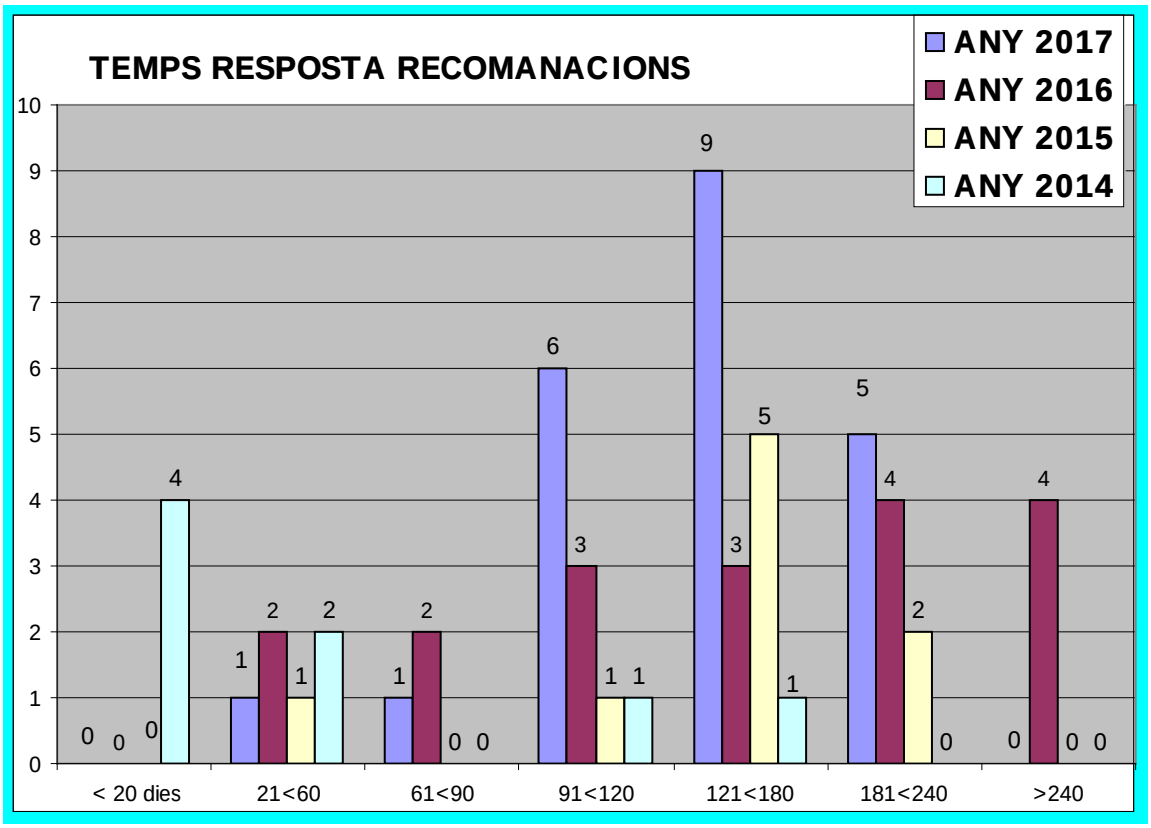

PERCENTATGE RESOLUCIÓ
RECOMANACIONS 2017
Recom.
Acceptades
15 (21%)
Recom.
Rebutjades
7 (10%)
Recom. Pendents
49 (69%)


COMPARATIVA RESOLUCIÓ RECOMANACIONS
ANY 2017
ANY 2016
ANY 2015
ANY 2014
ANY 2013
100
90
80
70
60
50
40
30
20
10
0
15
11
8
8
72
7
7
1
0
7
49
43
59
87
15
Recom. Acceptades
Recom. Rebutjades
Recom. Pendents


COMPARATIVA PROCEDÈNCIA RECOMANACIONS
100
90
80
70
60
50
40
30
20
10
0
ANY 2017
ANY 2016
ANY 2015
ANY 2014
ANY 2013
11
6
9
8
10
60
55
59
87
84
D'OFICI
DE PART

6.
Temporalització de les actuacions i de les respostes


TEMPS TRAMITACIÓ DEFENSOR
ANY 2017
ANY 2016
ANY 2015
ANY 2014
120
100
80
60
40
20
0
105
96
87
88
61
50
56
43
58
50
54
73
104
106
70
89
menys 10 dies
entre 10 i 30 dies
entre 31 i 60 dies
més de 60 dies


TEMPS RESPOSTA RECOMANACIONS
ANY 2017
ANY 2016
ANY 2015
ANY 2014
10
9
8
7
6
5
4
3
2
1
0
0 0 0 4
1 2 1 2
1 2 0 0
6 3 1 1
9 3 5 1
5 4 2 0
0 4 0 0
< 20 dies
21<60
61<90
91<120
121<180
181<240
>240

7.
Taula d'expedients i resolucions

ÀREA	Nº EXPEDIENTS	EXPED. d'ofici	SITUACIÓ EXPEDIENTS											
			NO ADMÈS	TRÀMIT	TRASLLAT ALTRES SÍNDICS	QUEIXES ADMESES								
						QUEIXA DESESTIMADA	RECOMANACIONS/SUGGERIMENT						MEDIACIÓ	COL·LABORACIÓ ÀREA
							ACCEPTADA		REBUTJADA		PENDENT			
							DE PART	D'OFICI	DE PART	D'OFICI	DE PART	D'OFICI		
PRESIDÈNCIA I ALCALDIA	**4**													
Dinamització del Territori														4
EDUCACIÓ I ESPORTS	**8**													
Educació i Esports			1	1										6
CULTURA	**3**													
Cultura						1								2
URBANISME, ACTIVITATS I VIA PÚBLICA	**156**	**3**												
Urbanisme i Activitats	29		2	10	1	6								10
Mobilitat i Via Pública - Multes	127	3	12	5	1	28	13	1	4		25	2		39
HISENDA I RÈGIM INTERIOR	**53**	**4**												
Hisenda	30	4		1	2	8	1		2	1	9	3	1	6
Règim Interior	23		6	1	1	4					1			10
PROMOCIÓ ECONÒMICA, DESENV. LOCAL	**5**													
comerç i ocupació			2	1		1								1
SOSTENIBILITAT, MEDI AMB., PART. I C	**51**	**3**												
Associacions i Participació	1	2									1	2		
Paisatge i Habitat Urbà	6	1	2			1					1	1		2
Sostenibilitat	44		8	2		7					2		2	23
IGUALTAT, DRETS SOCIALS, SEGURETAT	**61**	**1**												
Serveis Socials I Habitatge	50	1	2	2	4	16						1		26
Seguretat	11			1	1	2					1			6
SUBTOTAL	**341**	**11**												
			35	**24**	**10**	**74**	**14**	**1**	**6**	**1**	**40**	**9**	**3**	**135**
TOTAL EXPEDIENTS	**352**						**TOTAL RECOMANACIONS/SUGGERIMENTS 71**							
						TOTAL QUEIXES ADMESES 283								
						TOTAL EXPEDIENTS RESOLTS 293								

8.
Annexos

8.1. Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat

Us presentem el text de la "CARTA EUROPEA DE SALVAGUARDA DELS DRETS HUMANS A LA CIUTAT" que seguint els acords assumits per les ciutats signatàries del Compromís de Barcelona ha redactat una Comissió expressament constituida amb aquest objectiu i formada per experts juristes i representants de diferents ajuntaments europeus.

"el dia 21 de juliol de l'any 2000 es va ratificar la Carta en el plenari de l'Ajuntament de Barcelona"

Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat

Dirigida als homes i dones de la ciutat Per què, al llindar del segle XXI, una Carta Europea dels Drets Humans a la Ciutat? La Declaració de Drets Humans (1948) és universal. No ha estat reforçada i completada per molts altres compromisos que insistien en la protecció de determinats drets de diferent abast?. La Convenció Europea (1950) ofereix el que anomenem una garantia jurisdiccional. I tanmateix existeixen nombrosos drets que encara no són "efectius" i els ciutadans tenen moltes dificultats per orientar-se en el laberint dels procediments administratius i jurídics.

Com garantir millor? Com actuar millor? Com assegurar millor les condicions públiques per a la felicitat privada de cadascú? Aquí sorgeix la Ciutat.

Perquè, arreu on els habitants de les àrees rurals prossegueixen el seu camí cap a les ciutats i on aquestes acullen un gran nombre de ciutadans i ciutadanes de pas, però també i sobretot, estrangers que cerquen la llibertat, el treball i l'intercanvi de coneixements, la ciutat ha esdevingut el futur de l'ésser humà.

La ciutat és, avui, l'espai de totes les trobades i, per tant, de totes les possibilitats. També és el terreny de totes les contradiccions i de tots els perills: en l'espai urbà de fronteres incertes apareixen totes les discriminacions arrelades a l'atur, la pobresa, el menyspreu de les diferències culturals, mentre que, alhora, s'esbossen i es multipliquen pràctiques cíviques i socials de solidaritat.

La vida a la ciutat també ens imposa actualment l'obligació de precisar millor determinats drets, ja que hi vivim, hi busquem feina, ens hi desplacem. També ens imposa el reconeixement de nous drets: el respecte del medi ambient, la garantia d'una alimentació sana, de la tranquil·litat, de les possibilitats d'intercanvi i lleure, etc.

Per fi, davant la crisi que arrasa la democràcia delegada en l'àmbit dels Estats nacionals i la inquietud que provoquen les burocràcies europees, la ciutat apareix com el recurs a un nou espai polític i social.

És aquí on s'obren les condicions per a una democràcia de proximitat. Se'ns presenta l'ocasió perquè tots els ciutadans i ciutadanes participin en la ciutadania: una

ciutadania de la ciutat. Si cada dret definit pertany a cadascú, cada ciutadà, lliure i solidari, ha de garantirlo als altres.

El compromís que adoptem aquí s'adreça a les dones i als homes del nostre temps. No pretén ser exhaustiu i el seu abast dependrà de com els habitants de la ciutat el facin seu. Es presenta com un marc de resposta a les expectatives dels ciutadans i ciutadanes, que les ciutats escenifiquen i revelen alhora. Aquesta Carta se situarà per a ells, com també per a aquelles persones que els governen, al nivell de la subsidiarietat que és el de la ciutat, conjunt de punts de suport per reivindicar els seus drets, reconèixer eventuals violacions i donar-hi fi. Aquests punts de suport s'ofereixen com tantes altres oportunitats per superar les dificultats i conciliar les lògiques, de vegades contradictòries, implantades en la vida mateixa de la ciutat.

Una voluntat: integrar el lligam social, de forma durable, dins l'espai públic.

Un principi: la igualtat.

Un objectiu: l'augment de la consciència política de tots els seus habitants.

Les ciutats sotasignades:

Reconeixent que la Declaració Universal de Drets Humans, el Pacte Internacional de Drets Civils i Polítics, el Pacte Internacional de Drets Econòmics, Socials i Culturals, el Conveni per a la Salvaguarda dels Drets Humans i les Llibertats Fonamentals, la Carta Social Europea i els altres instruments internacionals per a la protecció dels drets humans s'apliquen als habitants de les ciutats com a qualsevol altra persona;

Recordant que els drets humans són universals, indivisibles i interdependents, que tots els poders públics són responsables de la seva garantia, però que el seu reconeixement i els mecanismes que en permeten l'execució encara són insuficients, sobretot pel que fa als drets socials, econòmics i culturals;

Convençudes que la bona administració de les ciutats exigeix el respecte i la garantia dels drets humans per a tots els habitants de les ciutats sense cap exclusió en la promoció dels valors de cohesió i protecció dels més vulnerables;

Convençudes per aquestes raons de la necessitat de l'existència d'una Carta Europea de Drets Humans a la Ciutat que proclami amb solemnitat i claredat les llibertats públiques i els drets fonamentals reconeguts als habitants de les ciutats i el compromís de les autoritats municipals de garantir-los en el respecte de les competències i dels poders que detenten legalment segons els termes de les seves legislacions nacionals respectives ;

Inspirades en els valors de respecte de la dignitat de l'ésser humà, de la democràcia local i del dret a una existència que permeti millorar el benestar i la qualitat de vida de tothom.

Assumint els termes de la Carta Europea d'Autonomia Local, segons els quals cal fer l'administració municipal més eficaç i més propera del ciutadà, i seguint les recomanacions del Compromís de Barcelona, signat el 17 d'octubre de 1998 per les ciutats que van participar a la Conferència Europea Ciutats pels Drets Humans, de

millorar l'espai públic col·lectiu per a tots els ciutadans i ciutadanes sense distinció de cap tipus;

Han decidit de comú acord assumir els compromisos següents:

PART I. DISPOSICIONS GENERALS

Art. I - DRET A LA CIUTAT

1. La ciutat és espai col·lectiu que pertany a tots els seus habitants que tenen dret a trobarhi les condicions per la seva realització política, social i ecològica, cosa que comporta assumir també deures de solidaritat.

2. Les autoritats municipals fomenten, amb tots els mitjans de què disposen, el respecte de la dignitat de tots i la qualitat de vida dels seus habitants.

Art. II - PRINCIPI D'IGUALTAT DE DRETS I DE NO-DISCRIMINACIÓ

1. Els drets enunciats en aquesta Carta són reconeguts a totes les persones que viuen a les ciutats signatàries, independentment de la seva nacionalitat.

2. Aquests drets són garantits per les autoritats municipals, sense cap discriminació per color, edat, sexe o opció sexual, llengua, religió, opinió política, origen nacional o social o nivell d'ingressos.

Art. III - DRET A LA LLIBERTAT CULTURAL, LINGÜÍSTICA I RELIGIOSA

1. Es reconeix el dret dels ciutadans i ciutadanes a exercir i desenvolupar la llibertat cultural.

2. Tots els ciutadans i ciutadanes tenen el dret a exercir la seva llibertat lingüística i religiosa. Les autoritats municipals, en col·laboració amb les altres administracions, fan tot allò necessari per tal que els infants de grups lingüístics minoritaris puguin estudiar la llengua materna.

3. La llibertat de consciència i de religió individual i col·lectiva queda garantida per les autoritats municipals a tots els ciutadans i ciutadanes. En el marc de la legislació nacional, les autoritats municipals duen a terme totes les accions necessàries per garantir aquest dret i vetllen per evitar la creació de guetos.

4. En el respecte del laïcisme, les ciutats afavoreixen la tolerància mútua entre creients i no creients, com també entre les diferents religions.

5. Les autoritats municipals conreen la història de la seva població i respecten la memòria dels difunts, tot assegurant el respecte i la dignitat dels cementiris.

Art. IV - PROTECCIÓ DELS COL·LECTIUS I CIUTADANS MÉS VULNERABLES

1. Els col·lectius i ciutadans i ciutadanes més vulnerables tenen dret a gaudir de mesures específiques de protecció.

2. Les persones discapacitades gaudeixen d'una assistència municipal particular. Se'ls han d'adaptar els habitatges, els llocs de treball i de lleure. Els transports públics han de ser accessibles a tothom.

3. Les ciutats signatàries adopten polítiques actives de recolzament a la població més vulnerable, garantint a cada persona el dret a la ciutadanía.

4. Les ciutats prenen totes les mesures indispensables per tal de facilitar la integració de tots els ciutadans i ciutadanes sigui quina sigui la causa de la seva vulnerabilitat, i evitar els assentaments de caràcter excloent.

Art. V - DEURE DE SOLIDARITAT

1. La comunitat local està unida per un deure de solidaritat recíproca. Les autoritats locals hi participen i fomenten el desenvolupament i la qualitat dels serveis públics.

2. Les autoritats municipals afavoreixen la creació de xarxes i associacions de solidaritat entre ciutadans i ciutadanes, i controlaran la bona execució dels deures públics.

Art. VI - COOPERACIÓ MUNICIPAL INTERNACIONAL

1. Les ciutats fomenten el coneixement mutu dels pobles i les seves cultures.

2. Les ciutats signatàries es comprometen a cooperar amb les col·lectivitats locals dels països en vies de desenvolupament en els àmbits de l'equipament urbà, la protecció del medi ambient, la salut, l'educació i la cultura, i a implicar-hi el major nombre possible de ciutadans i ciutadanes.

3. Les ciutats inciten en particular els actors econòmics a participar en programes de cooperació per tal d'associar-hi tota la població i desenvolupar un sentiment de solidaritat i de plena igualtat entre els pobles, que vagi més enllà de les fronteres urbanes i nacionals.

Art. VII - PRINCIPI DE SUBSIDIARIETAT

1. Les ciutats fomenten el coneixement mutu dels pobles i les seves cultures.

2. Les ciutats signatàries es comprometen a cooperar amb les col·lectivitats locals dels països en vies de desenvolupament en els àmbits de l'equipament urbà, la protecció del medi ambient, la salut, l'educació i la cultura, i a implicar-hi el major nombre possible de ciutadans i ciutadanes.

3. Les ciutats inciten en particular els actors econòmics a participar en programes de cooperació per tal d'associar-hi tota la població i desenvolupar un sentiment de solidaritat i de plena igualtat entre els pobles, que vagi més enllà de les fronteres urbanes i nacionals.

PART II. DRETS CIVILS I POLÍTICS DE LA CIUTADANIA LOCAL

Art. VIII - DRET A LA PARTICIPACIÓ POLÍTICA

1. Els ciutadans i ciutadanes tenen el dret de participar en la vida política local mitjançant l'elecció lliure i democràtica dels representants locals.

2. Les ciutats signatàries fomenten l'ampliació del dret de sufragi actiu i passiu en l'àmbit municipal a tots els ciutadans i ciutadanes majors d'edat no nacionals, després d'un període de dos anys de residència a la ciutat.

3. Al marge de les eleccions periòdiques que estan destinades a renovar les instàncies municipals, es fomenta la participació democràtica. A aquest efecte, els ciutadans i ciutadanes i les seves associacions poden accedir als debats públics, interpel·lar les autoritats municipals pel que fa als reptes que afecten l'interès de la col·lectivitat local i expressar les seves opinions, o bé de manera directa mitjançant un "referèndum municipal", o bé a través de les reunions públiques i l'acció popular.

4. Les ciutats, per tal de salvaguardar el principi de transparència i en conformitat a les disposicions legislatives dels diferents països, organitzen el sistema de govern i l'estructura administrativa de manera que faci efectiva la responsabilitat dels representants electes envers els ciutadans i ciutadanes, així com també la responsabilitat de l'administració municipal envers els òrgans de govern.

Art. IX - DRET D'ASSOCIACIÓ, DE REUNIÓ I MANIFESTACIÓ

1. Els drets d'associació, de reunió i manifestació es garanteixen a tothom a les ciutats.

2. Les administracions locals fomenten la vida associativa com a expressió de la ciutadania, en el respecte de la seva autonomia.3. La ciutat ofereix espais públics per a l'organització de reunions obertes i trobades informals. Garanteix el lliure accés de tothom a aquests espais en el respecte de les normes.

Art. X - PROTECCIÓ DE LA VIDA PRIVADA I FAMILIAR

1. La ciutat protegeix el dret a la vida privada i familiar i reconeix que el respecte a les famílies, en la diversitat de les seves formes actuals, és un element essencial de la democràcia local.

2. La família, des de la seva formació i sense intervenció en la seva vida interna, gaudeix de la protecció de les autoritats municipals i de facilitats, en particular en l'àmbit de l'habitatge. Les famílies més desafavorides disposen doncs d'ajuts financers, com també d'estructures i serveis per a l'assistència a la infància i la vellesa.

3. Les autoritats municipals desenvolupen polítiques actives per vetllar per la integritat física dels membres de les famílies i encoratgen la desaparició dels maltractaments en el seu si.

4. En el marc del respecte de la llibertat d'elecció en l'àmbit educatiu, religiós, cultural i polític, les autoritats locals adopten totes les mesures necessàries per protegir la infància i la joventut i afavorir l'educació sobre les bases de la democràcia, la tolerància i la possibilitat de plena participació en la vida de la ciutat.

5. Les autoritats locals creen les condicions adients a fi de que els infants puguin gaudir de la seva infantessa.

Art. XI - DRET A LA INFORMACIÓ

1. Els ciutadans i ciutadanes tenen dret a ser informats de tot allò que pertoca a la vida social, econòmica, cultural i administrativa local. Els únics límits són el respecte de la vida privada de les persones i la protecció de la infància i la joventut.

2. Les autoritats municipals ofereixen els mitjans perquè la circulació d'informació que afecti la població sigui accessible, eficaç i transparent. A aquest efecte, desenvolupen l'aprenentatge de les tecnologies informàtiques, el seu accés i la seva actualització periòdica.

PART III. DRETS ECONÒMICS, SOCIALS, CULTURALS I AMBIENTALS DE PROXIMITAT

Art. XII - DRET GENERAL ALS SERVEIS PÚBLICS DE PROTECCIÓ SOCIAL

1. Les ciutats signatàries consideren les polítiques socials com a part central de les polítiques de protecció dels Drets Humans i es comprometen a garantir-los en el marc de les seves competències.

2. Es reconeix el det dels ciutadans i ciutadanes a accedir lliurement als serveis municipals d'interès general. Amb aquesta finalitat, les ciutats signatàries s'oposen a la comercialització dels serveis personals d'ajuda social i vetllen perquè existeixin uns serveis essencials de qualitat a preus acceptables en altres sectors dels serveis públics.

3. Les ciutats signatàries es comprometen a desenvolupar polítiques socials especialment destinades als més desfavorits, com a forma de rebuig a l'exclussió i en la recerca de la dignitat humana i de la igualtat.

Art. XIII - DRET A L'EDUCACIÓ

1. Els ciutadans i ciutadanes de la ciutat gaudeixen del dret a l'educació. Les autoritats municipals faciliten l'accés a l'educació elemental dels infants i els joves en edat escolar.

Encoratgen la formació de les persones adultes, en un marc de proximitat i respecte dels valors democràtics.

2. Les ciutats contribueixen a la posta en disposició de tothom dels espais i centres escolars, educatius i culturals, en un context multicultural i de cohesió social.

3. Les autoritats municipals contribueixen a augmentar el nivell de ciutadania mitjançant pedagogies educatives, en particular pel que fa a la lluita contra el sexisme, el racisme, la xenofòbia i la discriminació, tot implantant principis de convivència i hospitalitat.

Art. XIV - DRET AL TREBALL

1. Els ciutadans i ciutadanes tenen dret a exercir activitats remunerades, mitjançant un lloc de treball digne que garanteixi la seva qualitat de vida.

2. Les autoritats municipals, en la mesura de les seves possibilitats, contribueixen a assolir la plena ocupació. Per tal de fer efectiu el dret al treball, les ciutats signatàries afavoreixen el punt d'equilibri entre l'oferta i la demanda d'ocupació i encoratgen l'actualització i la requalificació dels treballadors mitjançant la formació continuada. Desenvolupen accions accessibles a les persones a l'atur.

3. Les ciutats signatàries es comprometen a no firmar cap contracte municipal sense introduir-hi una clàusula que rebutgi el treball il·legal, tant si es tracta de treballadors nacionals com estrangers, de persones en situació tant regular com irregular en relació amb les lleis nacionals, com també clàusules que rebutgin el treball dels infants.

4. Les autoritats municipals desenvolupen, en col·laboració amb les altres institucions públiques i les empreses, mecanismes per garantir la igualtat de tots i totes davant el treball, per impedir qualsevol tipus de discriminació per motius de nacionalitat, sexe, opció sexual, edat o discapacitació, pel que fa al salari, les condicions de treball, al dret de participació, a la promoció professional i a la protecció contra l'acomiadament. Les autoritats municipals encoratjen la igualtat en l'accés de les dones al treball mitjançant la creació de llars d'infants i d'altres mesures, i la igualtat en l'accés de les persones discapacitades, mitjançant la creació dels equipaments adients.

5. Les autoritats municipals afavoreixen la creació de llocs de treball protegits per a les persones que han de tornar a inserir-se dins la vida professional. En particular, les autoritats municipals encoratgen la creació de llocs de treball relacionats amb els nous jaciments d'ocupació i les activitats que tenen un benefici social: serveis a les persones, medi ambient, prevenció social i educació per a adults.

Art. XV - DRET A LA CULTURA

1. Els ciutadans i ciutadanes tenen dret a la cultura en totes les seves expressions, manifestacions i modalitats.

2. Les autoritats locals, en cooperació amb les associacions culturals i el sector privat, encoratgen el desenvolupament de la vida cultural urbana en el respecte de la diversitat. Es posen a la disposició dels ciutadans i ciutadanes espais públics adients per a les activitats culturals i socials en condicions d'igualtat per a tothom.

Art. XVI - DRET A L'HABITATGE

1. Tots els ciutadans i ciutadanes tenen dret a un habitatge digne, segur i salubre.

2. Les autoritats municipals vetllen per l'existència d'una oferta adient d'habitatge i d'equipaments de barri per a tots els ciutadans i ciutadanes, sense distinció deguda al nivell d'ingressos. Aquests equipaments han de disposar d'estructures d'acolliment per als sense sostre que puguin garantir la seva seguretat i dignitat, com també d'estructures per a les dones víctimes de violència, en particular de violència domèstica, de maltractaments, i per a les que intenten fugir de la prostitució.

3. Les autoritats municipals garanteixen el dret dels nòmades a residir en la ciutat en condicions compatibles amb la dignitat humana.

Art. XVII - DRET A LA SALUT

1. Les autoritats municipals afavoreixen l'accés en igualtat de tots els ciutadans i ciutadanes, a l'atenció i prevenció sanitària.

2. Les ciutats signatàries, per mitjà d'accions en l'àmbit econòmic, cultural, social i urbanístic contribueixen de manera global a promoure la salut de tots els seus habitants amb la seva participació activa.

Art. XVIII - DRET AL MEDI AMBIENT

1. Els ciutadans i ciutadanes tenen el dret a un medi ambient sa que cerqui la compatibilitat entre desenvolupament econòmic i equilibri ambiental.

2. Amb aquesta finalitat, les autoritats municipals adopten, sobre la base del principi de precaució, polítiques de prevenció de la contaminació (incloent-hi la contaminació acústica), d'estalvi de l'energia, de gestió, de reciclatge, reutilització i recuperació dels residus; amplien i protegeixen els espais verds de les ciutats.

3. Les autoritats municipals executen totes les accions necessàries per tal que els ciutadans i ciutadanes apreciïn, sense degradar-lo, el paisatge que envolta i configura la ciutat i, per tal que siguin consultats sobre les modificacions que el poguin alterar.

4. Les autoritats municipals desenvolupen una educació específicament orientada envers el respecte de la natura, en particular per als infants.

Art. XIX - DRET A UN URBANISME HARMONIÓS I SOSTENIBLE

1. Els ciutadans i ciutadanes tenen dret a un desenvolupament urbanístic ordenat que garanteixi una relació harmoniosa entre l'hàbitat, els serveis públics, els equipaments, els espais verds i les estructures destinades als usos col·lectius.

2. Les autoritats municipals duen a terme, amb la participació dels ciutadans i ciutadanes, una planificació i una gestió urbanes que assoleixin l'equilibri entre l'urbanisme i el medi ambient.

3. En aquest marc, es comprometen a respectar el patrimoni natural, històric, arquitectònic, cultural i artístic de les ciutats i a promoure la rehabilitació i la reutilització del patrimoni construït, per tal de reduir les necessitats pel que fa a les noves construccions i al seu impacte en el territori.

Art. XX - DRET A LA CIRCULACIÓ I LA TRANQUIL·LITAT A LA CIUTAT

1. Les autoritats locals reconeixen el dret dels ciutadans i ciutadanes a tenir mitjans de transport compatibles amb la tranquil·litat a la ciutat. A aquest efecte, afavoreixen transports públics accessibles a tothom segons un pla de desplaçaments urbans i interurbans. Controlen el tràfic automobilístic i garanteixen la seva fluïdesa tot respectant el medi ambient.

2. El municipi controla rigorosament l'emissió de sorolls i vibracions de tot tipus. Defineix les àrees completament reservades, o reservades en determinats moments, als vianants i encoratja l'ús dels vehicles no contaminants.

3. Les ciutats signatàries es comprometen a assignar els recursos necessaris per fer efectius aquests drets i, si s'escau, recorren a formes de col·laboració econòmica entre entitats públiques, empreses privades i la societat civil.

Art. XXI - DRET AL LLEURE

1. Els governs locals reconeixen el dret dels ciutadans i ciutadanes a disposar de temps lliure.

2. Les autoritats locals garanteixen l'existència d'espais lúdics de qualitat oberts a tots els infants sense discriminació.

3. Les autoritats municipals faciliten la participació activa en l'esport i fan possible que les instal·lacions necessàries per la pràctica esportiva estiguin a la disposició de tots els ciutadans i ciutadanes.

4. Les autoritats municipals encoratgen un turisme sostenible i vetllen per l'equilibri entre l'activitat turística de la ciutat, i el benestar social i ambiental dels ciutadans i ciutadanes.

Art. XXII - DRETS DELS CONSUMIDORS

Les ciutats vetllen, en els límits de les seves competències, per la protecció dels consumidors. A aquest efecte, i pel que fa als productes alimentaris, garanteixen o fan garantir el control dels pesos i les mesures, de la qualitat, la composició dels productes i l'exactitud de les informacions, com també les dates de caducitat dels aliments.

PART IV. ELS DRETS RELATIUS A L'ADMINISTRACIÓ DEMOCRÀTICA LOCAL

Art. XXIII - EFICÀCIA DELS SERVEIS PÚBLICS

1. Les autoritats locals garanteixen l'eficàcia dels serveis públics i la seva adaptació a les necessitats dels usuaris vetllant per evitar qualsevol situació de discriminació o d'abús.

2. Les administracions locals es dotaran d'instruments per a l'avaluació de la seva acció municipal i tindran en compte els resultats d'aquesta avaluació.

Art. XXIV - PRINCIPI DE TRANSPARÈNCIA

1. Les ciutats signatàries garanteixen la transparència de l'activitat administrativa. Els ciutadans i ciutadanes han de poder conèixer els seus drets i obligacions polítiques i administratives mitjançant la publicitat que es fa de les normes municipals, que han de ser comprensibles i actualitzades de forma periòdica.2. Els ciutadans i ciutadanes tenen dret a disposar d'una còpia dels actes administratius de l'administració local que els afecten, llevat dels casos en què existeixen obstacles d'interès públic o en relació amb el dret a la vida privada de terceres persones.

3. L'obligació de transparència, publicitat, imparcialitat i no-discriminació de l'acció dels poders municipals s'aplica a:

- la conclusió dels contractes municipals arran de l'aplicació d'una gestió rigorosa de la despesa municipal;

- la selecció de funcionaris, empleats i treballadors municipals en el marc dels principis de mèrit i competència.

4. Les autoritats locals garanteixen la transparència i el control rigorós de l'ús dels fons públics.

PART V. MECANISMES DE GARANTIA DELS DRETS HUMANS DE PROXIMITAT

Art. XXV - ADMINISTRACIÓ DE JUSTÍCIA LOCAL

1. Les ciutats desenvolupen polítiques de millora de l'accés dels ciutadans i ciutadanes al Dret i la Justícia.

2. Les ciutats signatàries afavoreixen la solució extrajudicial dels conflictes civils, penals, administratius i laborals, mitjançant la implantació de mecanismes públics de conciliació, transacció, mediació i arbitratge.

3. Si s'escau, la justícia municipal, exercida pels jutges de pau independents -homes de bé-, elegits pels ciutadans i ciutadanes o pels governs locals, té la competència per resoldre en equitat els conflictes que oposen els ciutadans i ciutadanes i l'administració municipal i que presenten caràcter de recurs.

Art. XXVI - POLICIA DE PROXIMITAT

Les ciutats signatàries fomenten el desenvolupament de cossos de policia de proximitat altament qualificats, amb missions "d'agents de seguretat i convivència". Aquests agents apliquen polítiques preventives contra els delictes i actuen com una policia d'educació cívica.

Art. XXVII - MECANISMES DE PREVENCIÓ

1. Les ciutats signatàries implanten en el seu territori mecanismes preventius:

- mediadors socials o de barri, en particular a les àrees més vulnerables;

- Ombudsman municipal o defensor del poble com a institució independent i imparcial.

2. Per tal de facilitar l'exercici dels drets inclosos en aquesta Carta i sotmetre al control de la població l'estat de la seva concreció, cada ciutat signatària crea una comissió d'alerta constituïda per ciutadans i ciutadanes que s'encarregarà de l'avaluació de l'aplicació de la Carta.

Art. XXVIII - MECANISMES FISCALS I PRESSUPOSTARIS

1. Les ciutats signatàries es comprometen a establir els seus pressupostos de manera que les previsions dels ingressos i les despeses puguin fer efectius els drets

enunciats en aquesta Carta. Poden implantar a aquest efecte un sistema de "pressupost participatiu". La comunitat de ciutadans i ciutadanes, organitzada en assemblees de barris o sectors o fins i tot enassociacions, podrà d'aquesta manera expressar la seva opinió sobre el finançament de les mesures necessàries per a la realització d'aquests drets.

2. Les ciutats signatàries es comprometen, en nom del respecte de la igualtat de tots els ciutadans i ciutadanes davant les càrregues públiques, a no permetre que els àmbits o activitats de la seva competència escapin a la legalitat en matèria social, fiscal, ambiental o de qualsevol altre ordre; i actuen de manera que les àrees d'excepció a la legalitat desapareguin allà on existeixen.

DISPOSICIÓ FINAL

Valor Juridic de la carta i mecanismes d'aplicació

1. Un cop adoptada, la Carta romandrà oberta a la signatura individualitzada de totes les ciutats que s'adhereixin a aquest compromís.

2. Les ciutats signatàries incorporan dins l'ordenament local els principis i les normes, com també els mecanismes de garantia, establerts en aquesta Carta i en fan menció explícita en els fonaments jurídics dels actes municipals.

3. Les ciutats signatàries reconeixen el caràcter de dret imperatiu general dels drets enunciats en aquesta Carta i es comprometen a rebutjar o denunciar qualsevol acte jurídic, en particular qualsevol contracte municipal, les conseqüè ncies del qual serien un obstacle per al compliment dels drets reconeguts o serien contràries a la seva realització, i a actuar de manera que els altres subjectes de dret reconeguin així el valor jurídic superior d'aquests drets.

4. Les ciutats signatàries es comprometen a reconèixer aquesta Carta mitjançant la menció expressa a totes les seves ordenances municipals, com a primera regla jurídica vinculant de la ciutat.

5. Les ciutats signatàries es comprometen a crear una comissió encarregada d'establir cada dos anys una avaluació de l'aplicació dels drets reconeguts per la Carta i a fer-la pública.

6. La Reunió de la Conferència Ciutats pels Drets Humans, constituïda com a assemblea plenària de les ciutats signatàries, decidirà implantar un mecanisme de seguiment adient per tal de verificar la recepció i acompliment d'aquesta Carta per les ciutats signatàries.

DISPOSICIONS ADICIONALS

PRIMERA

Les ciutats signatàries es comprometen a actuar davant els seus Estats de manera que les legislacions nacionals permetin la participació dels ciutadans i ciutadanes residents no nacionals en les eleccions municipals, en el sentit expressat a l'Article VIII.2 d'aquesta Carta.

SEGONA

Per tal de permetre el control jurisdiccional dels drets continguts d'aquesta Carta, les ciutats signatàries es comprometen a demanar als seus Estats i a la Unió Europea que completin les declaracions constitucionals de Drets Humans o la Convenció Europea de Drets Humans.

TERCERA Les ciutats signatàries elaboraran i executaran Programes Agenda 21, en aplicació dels acords adoptats a la Conferència de l'ONU sobre Medi ambient i Desenvolupament, que es va celebrar a Rio de Janeiro l'any 1992.

QUARTA

En cas de conflicte armat, les ciutats signatàries vetllaran pel manteniment del govern de la municipalitat, en el respecte dels drets proclamats en aquesta Carta.

CINQUENA

La signatura del representant de la ciutat present el divuit de maig de 2000 a Saint-Denis està subjecta a la seva ratificació pel Ple Municipal, que podrà establir les reserves al text del articulat que consideri adequades.

Fet a Saint-Denis, el divuit de maig de dos mil.

8.2. Articles publicats al Diari de Girona

L'administració pública: servei i transparència

Des de 2004, les Nacions Unides varen establir el dia 23 de juny com a dia internacional de l'Administració Pública.

El ciutadà, que no súbdit, malgrat el procés democràtic cada cop més potent, especialment a les societats accidentals, té la sensació que l'Administració Pública, és més una eina en mans del poder, que un instrument de control del poders i de facilitació de la vida de la ciutadania. L'Administració Pública sol identificar-se amb la dura i insensible burocràcia, més que amb l'obligació de servir.

Però és bo recordar, com ho fan les Nacions Unides, que tota Administració Pública ha d'estar al servei de la ciutadania. I aquest servei s'ha de prestar millorant sistemàticament l'eficàcia i la transparència, propiciant la participació i donant resposta a les necessitats de les persones.

I en un món globalitzat, la col·laboració responsable de les diferents administracions públiques, i els seus servidors, han de garantir una gestió dels temes i béns públics basada en el principis d'equitat, d'igualtat i responsabilitat davant la llei, des de la integritat i fomentant la cultura de la transparència, la bona governança, la rendició de comptes i la lluita aferrissada contra tota classe de corrupció, a qualsevol nivell.

Lamentablement, quan hi han estats i governs o entitats menors que utilitzen l'Administració Pública com a eina al servei d'interessos partidistes, siguin polítics, econòmics, socials o culturals (des d'Ajuntaments fins a Governs estatals o regionals), desnaturalitzant la important funció de l'Administració Pública, que té fonamentalment l'objectiu de vetllar per l'interès general i el bé comú.

I cal prendre consciència que l'Administració Pública no és un fi en si mateixa i que els ciutadans no estan al seu servei. Els ciutadans són els legítims propietaris de les Administracions Públiques.

S'ha de recordar que els milers i milers de treballadors públics, des del sotmetiment a la legalitat, no són ni han de comportar-se com la corretja de transmissió de les consignes dels que ostenten el poder, sinó facilitadors de la convivència impulsant principis tant importants com la responsabilitat, participació, transparència i bon govern.

Només així, les Administracions Públiques concitaran la confiança i la col·laboració de la ciutadania. Fan bé les Nacions Unides de recordar-nos la importància i la transcendència de que l'Administració Pública actuï amb diligència, eficàcia i transparència, lluitant contra tota la discriminació i corrupció, amb l'objectiu primordial de garantir una vida millor per a tothom.

27 de juny de 2016

Picaresca incívica

Parlar de picaresca és parlar de persones que, actuant amb astúcia i enginy, cerquen exclusivament el benefici propi a costa de la bona fe dels demés o en perjudici de la mateixa societat. Moltes vegades, els comportaments propis de persones sense escrúpols morals i mancats de la mínima ètica no solen aixecar el rebuig social que mereixen. Les bones persones, la gent de bona fe, son i representen tot el contrari d'aquelles que, buscant només el benefici propi, a costa del que sigui, actuen guiats per l'astúcia, la hipocresia i la mentida. Uns capgirant el sentit de les normes, d'altres enganyant obertament, però de forma dissimulada, i molts emparant-se amb la bona fe i el bon cor dels seus conciutadans.

Fa poc va saltar als mitjans de comunicació l'abús d'uns pares que, amb l'excusa de la malaltia d'una filla, havien commogut els sentiments solidaris de moltes persones, i sembla que els diners recollits no eren administrats responsablement per a la finalitat desitjada i necessària. Al marge de les resolucions judicials que es puguin adoptar, cal expressar el rebuig més potent en front d'aquestes actuacions d'engany sostingut i incívica picaresca. Però si mirem al nostre voltant, també observem comportaments i accions que caldria corregir, si volem una societat més decent, honesta i justa. Si quan contemplen comportaments irregulars o incívics mirem cap a un altre costat, o fins i tot saludem com una heroïcitat el que no és més que un abús de la bona fe, estem contribuint al manteniment de la hipocresia social i fomentant la tolerància envers els incívics.

Fa pocs dies m'explicaven que un ciutadà que no havia tret el tiquet de la zona blava, i que acabava de ser sancionat, va esperar una estona fins que una altra persona que tenia el cotxe davant seu, amb el tiquet reglamentari, va arribar. Al veure que ja marxava, li va demanar el seu tiquet. I el ciutadà complidor li va donar, no sense preguntar que per què ho necessitava. La resposta va ser contundent: perquè reclamaré contra la multa que m'han posat, demostrant que tenia el tiquet d'estacionament, i diré que havia caigut i que el vigilant no ho havia vist. Sortosament no és un fet , ni un comportament que es pugui generalitzar. Però cal prendre consciència que si volem una societat millor, caldrà reduir i lluitar contra les diferents mostres de picaresca incívica que alguns practiquen, en detriment de tots, en benefici propi i contra tota ètica.

6 de febrer de 2017

Pobresa i indiferència

Una de les pitjors actituds a la nostra societat, i cada dia més accentuada, sol ser la indiferència, el tancar els ulls davant les realitats i sobretot el desentendre's dels problemes de les persones que tenim al costat. Som capaços de sortir al carrer per reclamar solucions per problemes que es produeixen a milers de quilometres de distància, però ens incomoda la comprovar que algú proper ens necessita i reclama la nostra ajuda, la nostra comprensió. Ens estem acostumant a passar pel fang sense embrutar-nos, a parlar dels necessitats sense comprometre'ns, a veure la pobresa com si no ens afectés a nosaltres. Som capaços de mostrar que tenim molt bons sentiments per aquelles persones que estan a milers de quilometres, i en canvi ens molesten els necessitats que tenim a l'abast de la mà.

Pel simple fet d'escoltar tristes noticies, de veure desgràcies i contemplar misèries sembla que la nostra consciència es va narcotitzant i fent insensible al dolor dels que pateixen. Però el cert és que a la nostra ciutat hi ha moltes persones que passen per situacions de necessitat, i fins i tot senten vergonya de trobar-se en tal situació. Son com persones invisibles que ni tant sols poden confiar en els seus veïns. Hi ha famílies que pateixen problemes i situacions injustes o preocupants que viuen amb dolor i solitud, sense trobar sortida o ajuda adequada.

El tema de la pobresa no és un tema menor, ni una realitat que puguem ignorar o amagar. Hi ha situacions extremes que creen incomoditat, com és el fet de persones que viuen al carrer, o persones sense mitjans que es veuen forçats a ocupar habitatges buits, o famílies que tot i tenir algú que treballa no disposen del necessari per arribar a fi de mes i fer front a les necessitats més bàsiques.

En els últims anys masses persones han caigut en el que coneixem com a pobresa crònica, essent la causa principal la manca de treball, o també de salaris insuficients. I el sistema públic de protecció ni és suficient, ni disposa dels recursos necessaris ni facilita, activament, la reinserció dels més afectats per la pobresa. És un greu problema que no podem ignorar i que exigeix compromisos per fer una societat més inclusiva, que no sigui indiferent als problemes dels que tenim al costat.

3 d'abril de 2017

Inestabilitat social

Atur, salaris insuficients, treballs precaris, contractes temporals, minijobs i pensions esquifides constitueixen una lacra que crea desigualtats, elimina oportunitats i fomenta els problemes socials. Sortosament, les grans dades econòmiques indiquen que s'està sortint de la crisi. Però aquests indicadors estadístics i dels grans números contrasta encara amb la realitat social i la situació concreta que viuen i pateixen molts dels nostres conciutadans. Resta molt per fer i molt per avançar, si volem una societat millor.

I molts son els problemes que cal afrontar si volem crear confiança i evitar una inestabilitat social, que cada dia és més preocupant i alarmant, especialment quan no hi ha referents ètics i garanties efectives de compliment de les lleis i del respecte cap els drets aliens. Problemes com l'habitatge, la convivència veïnal, el dret al descans, el dret la salut o a una vellesa digna ... requereixen una atenció especial i un compromís efectiu de tota la societat, i no només de les administracions públiques.

Un dels problemes que s'ha incrementat, fins i tot de forma alarmant, i socialment preocupant, creant situacions complexes i contradictòries entre la pròpia ciutadania, és el fenomen okupa, que no hem de silenciar. No tots els casos son iguals ni poden ser considerats de la mateixa manera. El cert és que el fenomen okupa és un símptoma de que la societat no funciona prou be, que cal afrontar des dels Serveis Socials, però també des de l'àmbit legislatiu per poder confiar en el que anomenem estat de dret, en el que no ha de tenir més avantatges el que actua amb fets consumats i amb picardia, que el que actua de bona fe i amb responsabilitat.

Cal atacar les causes que originen aquesta problemàtica social. I hem de contemplar els problemes des de la perspectiva dels drets fonamentals, el primer dels quals és col·laborar perquè tota persona visqui dignament. I no podem caure en la demagògia de considerar que qualsevol persona ho ha de tenir tot sense que se li exigeixi res a canvi, sense que assumeixi responsabilitats. Cal que tots col·laborem al projecte comú d'una societat més justa i participativa, convertint-nos en subjectes actius de la comunitat que conformem plegats.

No tot el fenomen okupa es pot jutjar de la mateixa manera. Ha saltat a la premsa la reiterada picaresca delictiva d'alguns desaprensius i de màfies organitzades que s'especialitzen en fer okupacions exprés, per a continuació fer negoci, cedint el pis ocupat a uns tercers a canvi de diners. És una realitat preocupant i que molts ciutadans la viuen amb autèntica angoixa. Tampoc hem d'oblidar que un cop s'ocupa un habitatge, seguidament apareix el problema dels subministraments bàsics i imprescindibles com és l'aigua i la llum. Això comporta nous problemes, a vegades amb els mateixos veïns, amb les companyies subministradores i, finalment amb els Serveis Socials. El dret a l'habitatge, és un dret que continua en entredit a la nostra societat i a la nostra societat.

29 de maig de 2017

Compassió i solidaritat

No ens hem d'acostumar a admetre com a normals el que son situacions injustes o simplement inacceptables o irracionals, en cap aspecte de les relacions socials, econòmiques o de qualsevol altre àmbit. No hem de callar i fer com si no passés res al nostre costat. No hauríem de consentir que quan es donen circumstàncies determinades que posen de relleu un greuge, un maltractament, un escarni o un abús no tinguin conseqüències per a aquell que les promou o se'n beneficia.

Una societat sobreinformada, en la que a diari els mitjans de comunicació no deixen de remarcar nombroses desgràcies i deplorables successos, destacant-se especialment tot el que afecta negativament a la dignitat i a la integritat de les persones, per actes de violència gratuïta i inadmissible, en part sembla indefensa e indiferent, i fins i tot immunitzada davant tanta desgràcia aliena. Sense compassió i solidaritat no podem parlar d'humanitat.

La solitud, l'aïllament, la indiferència, la insolidaritat son situacions que afecten molt perjudicialment la vida de moltes persones. I el remei el coneixem tots. Però la comoditat, els interessos o l'egoisme, impedeixen mantenir el cor tendre i ens vacunen injustament contra la necessària i indispensable fraternitat o solidaritat. Davant el dolor o la injustícia aliena no podem restar indiferents, no podem ser còmplices amb el nostre silenci, no hem d'aixecar barreres, sinó tot el contrari, hem d'establir lligams, hem de crear revulsius que ajudin a una convivència basada en el respecte i la defensa de la dignitat humana.

I és precís començar per les persones properes, per la família, pels amics, pels companys de treball, pels veïns del bloc o del barri, per l'escola,….No basten les grans declaracions i principis. No son suficients les bones intencions. No podem acontentar-nos amb excuses raonables o objectives raons. Son necessàries obres, actituds i compromisos. El mon pot ser millor, la societat pot ser millor, però si les persones no ens humanitzem més i no ens fem millors, serà molt difícil que el mon i la societat millorin. No és suficient no fer el mal, és precís fer el bé, i mai consentir la injustícia al nostre costat, ni restar indiferent davant situacions injustes. Tenim molta feina tots plegats per fer de la nostra ciutat un espai de convivència basada en la justícia, la solidaritat i el respecte a la dignitat de totes les persones.

5 de setembre de 2017

Deshumanització / robotització

El que hauria de ser i representar majors facilitats, eficiència i celeritat en les nostres administracions públiques, pel que fa a la implementació i utilització de les noves tecnologies, o l'administració electrònica, ja s'està revelant com una nova font de problemes, de desconcert i de major deshumanització de les relacions ciutadà/administració. I aquí hi podem posar, sense distinció, totes les administracions, siguin municipals, autonòmiques, estatals, tributàries, judicials,etc... Començant pel tema de la cita prèvia, que certament podria ser un element molt positiu per regular adequadament un determinat servei i per prestar-lo amb més eficàcia, cal dir que, en ocasions, s'està convertint en una pantalla més o un obstacle més per al ciutadà. I ja no cal dir els problemes que apareixen quan es produeix un simple error en un escrit o comunicació que s'ha dirigit a una administració. Aconseguir localitzar l'escrit, sovint és una epopeia, però més lamentable encara és no poder accedir a la persona responsable o amb capacitat de decisió sobre el problema a resoldre.

Finalment els ciutadans ens estem convertint per a les nostres administracions en simples números, en maquinetes de cotització o instruments de recaptació i tributació. Tothom diu que el ciutadà és el fonament i finalitat de qualsevol institució. Tothom s'emplena la boca reconeixent que cal que el ciutadà sigui ben tractat, que tingui la màxima llibertat i que frueixi de drets i de la màxima protecció. Però la realitat és molt diferent. En la pràctica, cada vegada queda menys espai per a la llibertat real i efectiva de cada ciutadà, per a les interrelacions basades en la igualtat, l'humanisme o la solidaritat.

Malauradament, cada dia es complica una mica més la relació de la ciutadania amb les administracions. Si abans era la burocràcia humana la que posava barreres i protegia el poder, ara, la informatització o l'administració electrònica se suma als propis defectes de la citada burocràcia. Cada dia es troba més en falta l'escalf humà, una mà amiga o una veu com la nostra. Robots i instruccions, en sobren. Falta més cor, més atencions personalitzades i més capacitat d'escoltar i ganes de servir de manera eficient i transparent la ciutadania, tot aprofitant les facilitats de les noves tecnologies. No pot ser a la inversa: que funcionaris i ciutadans ens convertim en esclaus de les noves tecnologies, mantenint-nos en l'anonimat, i deshumanitzant-nos. Hi ha molt camí a fer.

18 de setembre de 2017

La renda bàsica d'emancipació

Parlar de garantir una renda mínima a tota persona origina esperança, però també controvèrsia. Algunes persones creuen que facilitar una renda mínima desincentivarà que les persones s'espavilin i busquin treball, ja que molts es conformaran amb aquesta renda garantida i no donaran cap pas per treballar i ser útils a la societat. Per altres, la renda bàsica de ciutadania és un gran pas per afavorir la integració de les persones necessitades a la societat, lluitar contra la pobresa i millorar la inclusió social.

Cal tenir present que el treball, des de fa temps, s'està convertint en un be escaç, i que per tant, ja ara, però més encara en un futur pròxim, hi haurà masses persones que tindran molt difícil aconseguir un treball. La mecanització, la informatització i la robotització de tallers, centres de treball i industries està a l'ordre del dia, i els governs hauran d'idear formes de recaptar impostos tenint en compta aquesta nova realitat, per tal de poder mantenir un sistema públic de protecció social que eviti la pobresa o la misèria de molts dels nostres conciutadans. La solidaritat ha d'estar a la base de qualsevol sistema polític que pretengui mantenir una societat civilitzada, ordenada i justa.

Sortosament, per impuls popular, a Catalunya s'ha tramitat la Llei 14/2017, que instaura en la comunitat catalana la denominada Renda Garantitzada de Ciutadania, per unanimitat de totes les forces polítiques. Tal norma ha nascut per impuls de persones de diversos àmbits, a través de la corresponent Iniciativa Legislativa Popular, amb la finalitat de que es desenvolupés legal i reglamentàriament el que diu l'article 23 del vigent Estatut d'Autonomia. Tal article diu textualment: "Les persones o famílies que es trobin en situació de pobresa tenen dret a accedirà una renda garantitzada de ciutadania que els asseguri uns mínims per a una vida digna, d'acord amb les condicions que reglamentàriament s'estableixi".

Aquesta llei no, aprovada per unanimitat de tots els partits polítics, no hauria estat possible de no haver existit el recolzament i la iniciativa popular. És un pas esperançador per donar solució a problemes socials de primer ordre, com és garantir ingressos mínims a qui ho necessiti i protegir la seva dignitat com persones. Això sí, caldrà ser molt curosos per evitar l'ús fraudulent per part de qui pretengui abusar d'aquest esforç col·lectiu, dirigit a qui realment ho necessita. I la societat en general, però els serveis socials en particular, han d'exercir un control eficaç per evitar abusos propis de gent sense escrúpols i sense ètica. Sempre és molt millor oferir un treball que no pas donar un subsidi.

16 d'octubre de 2017

GIRONA

DEFENSOR DE LA CIUTADANIA

Plaça del Vi, 1 - 17004 Girona

Tel.: 972 419 444

A/e: defensordelaciutadania@ajgirona.cat

www.girona.cat/defensor

DL Gi 550-2018

Ajuntament de Girona