



# DEFENSORA DE LA CIUTADANIA DE GIRONA

Memòria 2023





Memòria 2023 de la Defensora de la Ciutadania de  
Girona, Marta Alsina i Conesa.

Girona, abril de 2024



## ÍNDEX

<b>1. Presentació</b> .....	<b>7</b>
<b>2. Balanç de l'activitat</b> .....	<b>9</b>
2.1. Resum de l'activitat de l'oficina de la defensora .....	10
2.1.1. Actuacions .....	11
2.1.2. Recomanacions de part.....	14
2.1.3. Recomanacions d'ofici.....	15
2.2. Agraïment final .....	17
2.3. Extracte de l'activitat .....	18
2.4. Gràfics.....	20
2.5. Taula d'expedients i recomanacions .....	22
<b>3. Recomanacions</b> .....	<b>25</b>
3.1. Recomanacions acceptades .....	26
3.2. Recomanacions rebutjades.....	64
3.3. Recomanacions pendents.....	70
<b>4. Recomanacions d'ofici</b> .....	<b>87</b>
4.1. Recomanacions d'ofici acceptades .....	88
4.2. Recomanacions d'ofici rebutjades.....	95
4.3. Recomanacions d'ofici pendents .....	98
<b>5. Annexos</b> .....	<b>107</b>
5.1. Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat .....	108
5.2. Articles publicats a El Punt-Avui .....	119



# 1.

## Presentació

Les Sindicatures Locals s'han anat consolidant a casa nostra com una eina important per a les administracions i per a la ciutadania, tant per la seva funció de supervisió de l'activitat de l'administració local i dels seus organismes i de garant dels drets fonamentals dels administrats, com per la seva tasca d'intermediació entre l'administració local i els ciutadans.

En efecte, l'activitat que dia a dia es porta a terme des de les defensories locals contribueix, sens cap mena de dubte, al Bon Govern i a la Bona Administració, que ha de ser l'objectiu de qualsevol administració pública.

Això vol dir, com veurem amb les dades d'aquest informe, que més enllà de les recomanacions emeses per redreçar situacions que han vulnerat drets dels ciutadans, s'han fet moltíssimes actuacions d'acompanyament del ciutadà per resoldre conflictes amb l'Administració.

Convé doncs destacar la importància que per a les administracions locals tenen i han de tenir en el futur els síndics o defensors locals, i reivindicar aquesta Institució ara que en alguns ajuntaments els partits polítics al govern, com el cas de ciutat de Mallorca a les Illes Balears, han decidit prescindir-ne, segurament perquè una figura tan democràtica molesta a qui no creu en la transparència de la gestió pública, el Bon Govern i els drets dels ciutadans.

Els drets humans i, en aquest cas, aquells que anomenem de proximitat, ens interpel·len com a ciutadans i com a administració.

En moments com els actuals en que aquesta no aconsegueix acabar amb les seves dificultats per ser eficaç, àgil, accessible i transparent; en els quals la ciutadania té enormes dificultats per accedir a un habitatge; en els que la gent gran té dificultats per mantenir una vida digna en condicions d'igualtat amb la resta de ciutadans; en els quals molta gent amb limitacions de mobilitat segueix tenint problemes d'accessibilitat; en els que hi ha dificultats per gaudir del dret al descans i a la salut; en la que s'han d'afrontar noves crisis derivades del canvi climàtic -com les derivades de la sequera- i en els que cal fer front a d'altres problemes derivats de les ocupacions delinqüencials o el racisme immobiliari, els defensors locals actuen no només com a altaveu de totes aquestes problemàtiques, sinó també com intermediaris perquè l'administració pugui rectificar i revisar els seus actes.

Parlar de la figura del defensor local és, en definitiva, parlar de més democràcia, de més transparència i de més garanties pels ciutadans, i sobretot de proximitat. Qualsevol ajuntament que aposta per aquesta Institució és una administració més eficaç i més propera a la ciutadania, que no té por de les crítiques, que no té por de les actuacions i recomanacions dels defensors ans el contrari, que en sap treure conseqüències per millorar la gestió pública i la dels interessos ciutadans. Perquè en definitiva no hi ha un Bon Govern sense una Bona Administració.

Per això espero que es pugui aprovar al Parlament de Catalunya, la Llei que ha de regular la figura dels síndics locals que es trobava ara en fase de tramitació i que finalment sigui una realitat que faci possible que aquesta institució s'estengui a d'altres poblacions de les nostres comarques puguin disposar d'aquesta figura als seus municipis, com ja tenen a Salt, Lloret de Mar, Vidreres, Sant Feliu de Guíxols, Palamós, Cruïlles, i Palafrugell, amb l'ajuda del Fòrum de Síndics locals que ha fet molt bona feina per tal que això sigui possible.



## 2.

# Balanç de l'activitat

## 2.1. Resum de l'activitat de l'oficina de la defensora

---

Des de la meua oficina ens congratulem especialment de la supressió de la cita prèvia obligatòria, i fem un reconeixement a l'Ajuntament per tots els esforços que ha fet per poder donar una alternativa a un sistema que com ja vaig dir l'any passat no era legal imposar-lo com a obligatori, tot i que ja avanço que és un tema del qual l'any vinent en tornarem a parlar perquè està costant molt en determinades àrees o serveis de l'Ajuntament, i es tornen a produir queixes ciutadanes pel que passa en determinats serveis de l'Ajuntament com ara a Recaptació i Urbanisme.

Hem de lamentar però la cronificació de determinats problemes com el de l'habitatge i de les persones sense sostre, però també la d'altres problemes que causen molèsties a la ciutadania i que no sembla que vagin pel camí de solucionar-se, com els sorolls i molèsties dels bars, dels horaris desmesurats, de l'oci nocturn, de la brutícia al carrer, i de la permissivitat en determinades activitats que generen molèsties, així com la manca d'eficàcia de l'Administració en determinades actuacions de l'àmbit de l'Urbanisme i les Activitats.

També les ocupacions il·legals ha generat queixes que no acaben de trobar solucions com les situacions que es produeixen al carrer Bellaire i al carrer Universitat de Cervera, en el que malgrat els intents de trobar una solució que perjudica especialment a persones que tenen títol ocupacional i paguen lloguer però pateixen les conseqüències de les actuacions delinqüencials, l'Administració no ha trobat la manera de contribuir a solucionar un problema en el que evidentment pot fer-hi molt més. És responsabilitat de l'Administració emprar els mitjans que actualment li atorga la legislació catalana per tal de requerir als propietaris sobre les accions que hagin portat a terme contra les ocupacions i actuar en lloc seu si aquestes són inexistents, per aconseguir acabar amb aquestes ocupacions que són les que generen tants problemes de convivència.

Un altre tema que ha portat moltes queixes -algunes de les quals s'han resolt amb la col·laboració de l'àrea- són tots els temes relacionats amb l'oci nocturn, i les molèsties que se'n deriven. Aquesta defensora ja en feia advertiment l'any passat i es va fer una recomanació per tal que s'adoptessin solucions i s'arribessin a acords amb els titulars dels locals, que exerceixen aquesta activitat, però continuen havent-hi moltes queixes perquè no hi ha hagut solucions a llarg termini. També en relació als bars i terrasses en llocs que són merament residencials que causen moltíssimes molèsties. Em refereixo no només a la Plaça Bell-lloch i a la Sala del Cel a Pedret, afortunadament tancat per la col·laboració conjunta de totes les administracions implicades, sinó a altres bars menys turístics respecte dels quals costa creure la permissivitat de l'Ajuntament. És cert que alguns d'aquest problemes s'han anat resolent amb la col·laboració de l'àrea, però la veritat és que costa molt a la ciutadania, malgrat les queixes, aconseguir que es tramiti un expedient per sancionar l'activitat o el seu mal ús i reduir els horaris de màxims establerts per la Generalitat. Cal en aquest punt escoltar més els ciutadans afectats i pensar solucions des de l'administració local.

També pel que fa a les molèsties i sorolls, he de fer especial esment al Parc Núria Terés, que no ha vist encara cap solució, malgrat la recomanació d'aquesta defensora i les solucions inicialment adoptades, sabent que hi ha una problemàtica veïnal de llarga durada pel mal ús de la plaça que encara no s'ha solucionat de manera definitiva, màxim quan no es troba en funcionament la comissaria de la Policia Local

que potser contribuiria a pacificar l'ús de l'espai i a acabar amb els comportaments incívics.

Finalment encara hi ha problemàtiques pendents de resoldre que són les multes de la plaça Josep Pallach. Malgrat les queixes que s'han produït des de l'inici, no només l'ajuntament no ha respòs sinó que encara no s'han pronunciat sobre l'adequació del procediment que es va seguir en el seu dia per la regulació de l'accés dels veïns, i la imposició de multes a ciutadans que no havien estat notificats personalment del nou sistema d'accés a la seva propietat, en canvi si que els han obligat a pagar les sancions, cosa que ja va denunciar aquesta defensora en el seu moment com un greuge precisament, a qui es vol protegir dels accessos indeguts.

I finalment també pel que fa a l'edifici Aurora, recordar-los que en aquest punt l'administració no només no ha estat eficaç sinó que ha iniciat el cobrament als propietaris per unes obres que es va decidir fer en execució subsidiària i que encara no ha començat, obligant als propietaris a pagar quan ni tan sols les obres es trobaven en licitació.

Un altre gruix de queixes que destaca són totes aquelles relatives a la tramitació de denúncies i sancions per infraccions de trànsit, a la manca de motivació de les desestimacions de les al·legacions i recursos, i als problemes derivats de les notificacions incorrectes, així com la persistència dels models de denúncia il·legibles que generen indefensió a la ciutadania i que encara no s'han eliminat. D'altra banda no s'ha complert encara amb el compromís de fer ús de mitjans per corroborar el contingut de les denúncies com ara fotografies i altres dades que actualment i amb els mitjans tecnològics de que es disposa facilitarien molt que la ciutadania pogués defensar-se millor i a l'Administració estalviar-se moltes al·legacions i recursos.

### **2.1.1. Actuacions**

Durant l'any 2023 aquesta oficina ha fet en total 1.359 actuacions de les quals 346 són expedients i la resta són consultes, entrevistes, intervencions o gestions, visites i reunions.

Dels 346 expedients tramitats 88 han estat queixes no admeses, 66 es troben en tràmit, 4 han estat trameses a d'altres defensors o al síndic de greuges, 95 s'han resolt amb col·laboració de l'àrea, 49 han estat desestimades, 24 han finalitzat amb recomanacions acceptades, 7 amb recomanacions rebutjades, i 13 amb recomanacions que es troben pendents.

#### **Multes**

Durant l'any 2023 han baixat les queixes per multes (de 62 hem passat a 54). Aquestes 54 les queixes per multes fan referència bàsicament a les derivades de la nova senyalització a la plaça Catalunya per la restricció horària també en dissabtes; a diversos temes de tiquet de zona blava i verda; a les de la Plaça Josep Pallach; per intervencions de la grua, i per les multes amb motiu del futbol a Montilivi, i moltes d'elles per errors de tramitació o incorrecció dels tràmits.

### **Policia local**

De les 34 queixes per l'actuació de la policia municipal: 12 queixes ho són en relació al tracte rebut per part d'algun agent, i dues per no haver-se adreçat al ciutadà en català,-en aquest sentit es va recordar a l'intendent que els agents han d'adreçar-se en la llengua que escull l'administrat i que la llengua preferent de l'administració a Catalunya és el català-; per actuacions que podien ser discriminatòries amb un biaix racista; i per una actuació malintencionada envers a la presidenta d'una associació veïnal a qui es va multar tot i que no era l'autora de la infracció.

### **Mobilitat**

El segon gruix de queixes fa referència a temes de mobilitat, en concret 34 queixes,- també s'han incrementat respecte de l'any passat que eren 30-, i bàsicament són per l'accés a la Plaça Pallach, per deficiències i perillositat en diversos punts de la ciutat, per ocupacions de la via pública; per negatives a atendre serveis de taxi amb gent amb necessitats especials, etc.

### **Sostenibilitat**

Pel que fa a Sostenibilitat hi ha 33 queixes per sorolls, -una mica menys que l'any passat-, per molèsties de gossos, per volum de música, per manca de poda d'arbres, etc.

### **Neteja viària**

Sobre Neteja Viària hi ha 28 queixes, igual que l'any passat. Fan referència a brutícia, restes als contenidors, i temes de manteniment de jardins i carrers.

### **Activitats**

Pel que a fa a queixes en relació a Activitats també hi ha un nombre importat de queixes (27) en relació a: el cablejat de l'edifici del cinema Modern, de l'oci nocturn, del forn Sant Antoni de la Rambla Xavier Cugat, del bar del carrer Montnegre, del restaurant El Tomàquet, de les del local El Soho (antiga Sala del Cel), el Salero, el Ponder, els Tallers RSK i Reyes, el Meson de Can Gibert, els de la Plaça Bell-lloc, i les del festival de Circ. Comentarem després que algunes s'han resolt favorablement pels veïns, amb la col·laboració de les administracions implicades.

### **Cultura, Ensenyament i Esports**

Pel que fa a cultura, ensenyament i esports (23), relacionades amb activitats esportives, festives o musicals al carrer, provocant molèsties als veïns, i en aquest punt tenim el cas del parc Núria Terés i altres esdeveniments que s'han fet al parc de les casernes; també en relació al Club Gerunda per discriminació de les noies a l'hora de repartir espais d'entrenament i organitzar la distribució dels partits.

### **TMG**

Les queixes (19) fan referència a: incidències amb els conductors i línies dels autobusos públics, relacionades amb el pagament en metàl·lic i també amb actituds d'algun conductor que van obligar a baixar o van impedir pujar a usuaris.

### **Urbanisme**

Les queixes (18) fan referència a diversos temes d'obres i denúncies per retards de tramitació, en relació a obres i llicències, i especialment la de l'edifici Aurora.

### **Hisenda**

Les queixes (15) són en relació al cobrament de rebuts, errors de dades amb les domiciliacions de les escombraries, relatives a IVTM, i bonificacions.

### **Serveis Socials**

Les queixes (12) han estat bàsicament les derivades de l'ocupació de l'edifici del carrer Bellaire, per problemes de convivència, i per la situació generada per gent sense llar al carrer, i les relacionades amb les peticions d'habitatge.

### **Habitatge**

Les queixes (10), fan referència als problemes per trobar pis, als desnonaments, a les mancances de pisos socials, i les relacionades amb les ocupacions il·legals

### **Informació ciutadana**

Les queixes (10): són per temes relacionats amb la cita prèvia i amb el tracte rebut pel personal de l'OAMR, i per la disconformitat amb determinades esperes i gestió de cues.

### **Altres**

Són les queixes (9) per temes diversos, que o bé s'han enviat a la Sindicatura de Greuges Greuges de Catalunya, o fan referència al SMO, a queixes per no poder fer ús d'un local de l'AAVV per una entitat del barri, i alguna en relació a l'EAIA.

### **Reclamacions Patrimonials**

Les queixes (6) han estat poques, i no són en relació al retard, sinó més aviat de disconformitat amb la resolució o amb el tràmit que se li demana.

### **Recaptació**

Les queixes (3) són relatives a recàrrecs i per disconformitat amb l'atenció rebuda.

### **Padró Municipal**

Les queixes (2) no són queixes que tinguin relació amb cap negativa a empadronar, sinó de disconformitat amb algun tràmit.

Molts d'aquests temes s'han resolt amb la col·laboració de l'àrea de manera que no ha calgut fer cap recomanació i, per tant, les recomanacions bàsicament s'han referit a temes en els que s'ha detectat una possible irregularitat o vulneració de drets dels ciutadans que ja no es podien resoldre si no era per aquest via.

## 2.1.2. Recomanacions de part

### Acceptades

025 Responsabilitat patrimonial per danys en uns vehicles de dins el pàrquing de la plaça Josep Pallach conseqüència d'unes obres d'una empresa subcontractada per l'Ajuntament.

047 Petició de senyalització del barri de Germans Sàbat

- 049 Sanció tiquet zona verda. 1 minut de diferència. Al·legacions desestimades  
Es recomana que **revisin bé les proves aportades**.

056 Sanció gual mal senyalitzat, placa no visible i línia mal pintada.

060 Sanció per incorrecta notificació per part de **Correus**.

071 Sanció per estacionar una motocicleta al Barri Vell disposant d'autorització. Es recomana que revisió bé les **proves aportades**.

- 087 Sanció per incorrecta notificació de **Correus**.

091 Sanció quan hi ha partit en carrers sense prohibició. Arbitrarietat.

100 Queixa per no devolució de l'import de la grua, quan la sanció ha estat anul·lada.

132 Desestimació per silenci administratiu 4 anys després. Principi de seguretat jurídica.

- 146 Sanció per incorrecta notificació de **Correus**

175 Sanció per retirada de vehicle per prohibició temporal insuficientment senyalitzada. Brigades, Policia, fotografies ?

182 Sanció per estacionar al Barri Vell sense distintiu, disposant d'autorització visible.  
**Revisió de proves aportades.**

188 Sanció per senyalitzacions contradictòries de la senyalització vertical i horitzontal.  
**Revisió de proves aportades.**

- 209 Sanció per estacionar en zona versa. Un minut de diferència. **Revisió de proves aportades**

252 Sanció per accedir al Barri Vell amb permís caducat i sense avís previ quan ho havia demanat.

- 268 **Sanció butlleta il·legible (indefensió)**. Butlleta no llegible. Notificació en el domicili fiscal, no en el domicili de la butlleta.
- 287 Sanció per manca de targeta de reserva, amb testifical del treballador del dipòsit que va constatar que si que hi era. **Revisió de proves aportades.**

332 Sanció per estacionar al camp del Montilivi per manca de comprovació del codi QR que l'acreditava.

### Rebutjades

036 Sanció per sorolls en el domicili, amb proves de la seva absència i sense constatar el nivell de so.

- 053 Sanció per estacionar al mercat amb senyalitzacions contradictòries. Retirada de la senyal vertical. **Revisió de proves aportades.**
- 059 Sanció per parar al carrer Hortes, amb clau per la pilona, però sense places senyalitzades per poder parar.

### **Pendents**

070 Manca d'intervenció de la PM quan es requerida per controlar estacionaments indeguts al carrer Puig d'Adri. **(ACTUALMENT ACCEPTADA PARCIALMENT)**

096 Modificació de les normes urbanístiques de Girona, suprimint l'exigència de separació mínima d'un metre, i suspensió de l'expedient de restitució de la legalitat en un cas d'ELA. **(ACTUALMENT RECOMANACIÓ REBUTJADA)**

136 Supressió de la rampa que no s'ajusta a la normativa i substitució per una que si que compleixi i mentre que s'informi correctament als usuaris.

183 Error en la tipificació d'una denúncia i greuge comparatiu per la mateixa situació. **(ACTUALMENT RECOMANACIÓ ACCEPTADA)**

266 Determinar si l'actuació constitutiva d'una infracció disciplinària ho va ser per abús en exercici de les atribucions de l'agent, en sancionar particularment una infracció no presenciada. **(ACTUALMENT RECOMANACIÓ REBUTJADA)**

316 Indefensió en no rebre la notificació de la denúncia per constar entregada a un conductor d'ambulància que estava atenent un accidentat. **Revisió PROVES APORTADES**

- 336 Impossibilitat de poder anar al cementiri entre setmana i manca d'escales lleugeres per manteniment i neteja dels nínxols. **(ACTUALMENT RECOMANACIÓ ACCEPTADA PARCIALMENT)**
- 341 Sanció en parar davant el Trueta per recollir el seu marit que venia de fer sessió de diàlisi. **(ACTUALMENT RECOMANACIÓ ACCEPTADA)**

## **2.1.3. Recomanacions d'ofici**

### **Acceptades**

079-O Eliminació de la Cita Prèvia Obligatòria (RECOMANACIÓ ACCEPTADA Excepció de Recaptació i Gestió Tributària i Urbanisme)

106-O Horari d'atenció al Dipòsit de vehicles, sobretot nits i caps de setmana. (RECOMANACIÓ ACCEPTADA)

174-O A diferents departament per diferents actuacions, Esports, Educació, Serveis Socials, Mobilitat, Policia, per pacificació del Parc Núria Terés. (RECOMANACIÓ ACCEPTADA) però sense resolució dels problemes)

200-O Expedients Sancionadors, que es complementin les denúncies amb imatges i proves per deixar constància dels fetes i que es traslladi tot l'expedient per garantia jurídica. (RECOMANACIÓ ACCEPTADA PARCIALMENT)

**Rebutjades**

153-O Recomanació de l'any 2014 signada per l'alcalde anterior, sense tramitar. (RECOMANACIÓ REBUTJADA)

249-O (184, 278) Modificació Ordenança Fiscal en l'article 3.1d) dels beneficis fiscals per aplicació retroactiva de la bonificació de l'IVTM en determinades situacions. (RECOMANACIÓ REBUTJADA)

**Pendents**

- 010-O Que s'unifiquin les línies de Transport Urbà i es clarifiqui la informació sobre transports d'animals. **(ACTUALMENT RECOMANACIÓ ACCEPTADA)**

138-O Plaça Pallach, per Revisar el sistema de regulació d'accés dels vehicles i que s'anul·lin les sancions per manca de notificació. (RECOMANACIÓ PENDENT)

286-O Sensellarisme Alternatives proposades pel col·lectiu de persones sense sostre per tal de garantir unes condicions mínimes dignes. (RECOMANACIÓ PENDENT)

**Efectivitat de les recomanacions acceptades**

Hi ha recomanacions que ha estat estimades però no s'ha fet prou per fer-les efectives:

Pel que fa a la supressió de la cita prèvia, ha resultat efectiva en part però s'ha d'acabar de completar perquè és evident que manca personal per atendre les peticions de la ciutadania i sobretot en relació als tràmits de padró; també pel que fa al dipòsit de vehicles en relació a l'atenció a les nits i caps de setmana (de dilluns a divendres de 6 a 22); al parc Nuria Terés, encara no s'ha resolt del tot la causa de les queixes veïnals, malgrat les actuacions dutes a terme; en relació a les de majors garanties pels denunciats en temes de multes amb incorporació de mitjans gràfics i supressió de les butlletes amb lletra petita i major claredat en la informació de drets; les de retirar de la façana els cables del Modern; les de modificar les ordenances per les multes del Barri Vell.



## 2.2. Agraïment final

---

La Carina Peracaula Garriga és la tècnica de l'oficina de la Defensora de la Ciutadania de Girona i aquest any posa fi a tota una trajectòria professional al servei de la ciutadania. Ella va ser qui va construir els fonaments d'aquesta oficina amb la primera defensora, Teresa Seseras. Elles dues amb valentia, discreció, il·lusió, humilitat i constància van saber bastir el que havia de ser una oficina destinada a vetllar pels drets dels ciutadans i per advertir l'administració dels seus errors, i la van dotar de contingut, cosa no gens fàcil. I havien de fer-ho sense ferir sensibilitats, amb independència, sense subjecció a cap directriu i convencent tothom de la utilitat d'aquesta institució i del servei que faria a la ciutadania.

La Carina i la Teresa van establir doncs una manera de funcionar, un sistema d'organització, d'atenció i de resposta que va anar molt bé i que va poder continuar en Ramon Llorente i jo mateixa, sempre amb el suport de la Carina que ens ha facilitat molt la feina, la gestió del dia a dia i la comunicació amb el personal de l'Ajuntament.

Parlant amb la Teresa i amb en Ramon, coincidim en el fet que la Carina Peracaula Garriga ha estat una peça fonamental per tirar endavant l'oficina, el pilar central sobre el que s'ha bastit i se sosté i sense la qual espero que no s'enfonsi. Per a mi, com va ser per a la Teresa i per a en Ramon, ha estat un suport essencial sense el qual no hagués sabut ni com dirigir l'oficina i, tot i que ho he intentat, no l'he pogut convèncer perquè es quedi. Ha estat una sort immensa comptar amb tu Carina. Que gaudeixis molt d'aquesta etapa de la teva vida. Et trobarem molt a faltar i la ciutadania també. Des d'aquí, doncs, un agraïment immens per tot els anys que ens has dedicat, i per haver cregut fermament en els drets dels ciutadans.

## 2.3. Extracte de l'activitat

### Any 2023

Es van tramitar 346 expedients (dels quals 9 són d'ofici)

Concepte	Actuacions
Activitats	27
Mobilitat i Via Pública	34
Cultura, Ensenyament i Esports	23
Empadronaments	2
Habitatge	10
Hisenda	15
Informació Ciutadana	10
Multes	54
Neteja Viària	28
Policia i Seguretat Ciutadana	34
Recaptació	3
Reclamacions Patrimonials	6
Serveis Socials	12
Sostenibilitat	33
TMG	19
Urbanisme	18
Altres	9
D'ofici	9
<b>Total</b>	<b>346</b>

### Estat dels expedients:

- 88 queixes no admeses
- 66 queixes en tràmit
- 4 traslladades a altres defensories
- 95 queixes resoltes en col·laboració amb les àrees
- 49 queixes desestimades
- 24 recomanacions acceptades (4 de les quals d'ofici)
- 7 recomanacions rebutjades (2 de les quals d'ofici)
- 13 recomanacions pendents de resposta (3 de les quals d'ofici)

**Total activitat**

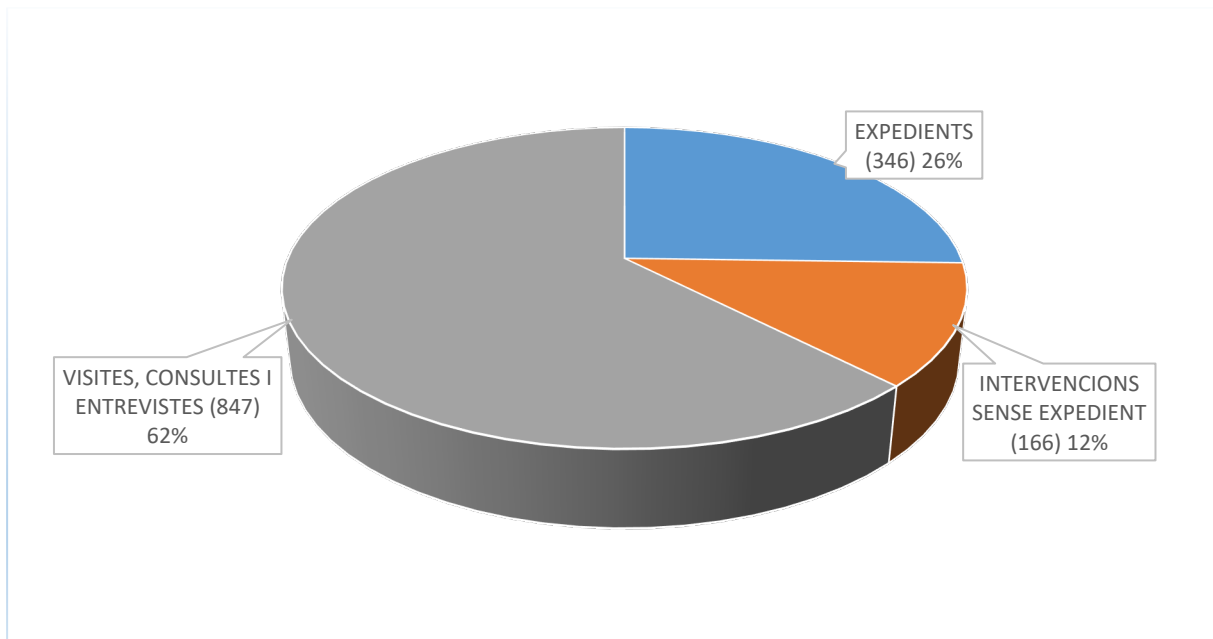
En total s'han fet 1359 actuacions:

<b>Concepte</b>	<b>Quantitat</b>
Expedients	<b>346</b>
Intervencions sense expedient	<b>166</b>
Visites i entrevistes	<b>847</b>
<b>Total</b>	<b>1359</b>

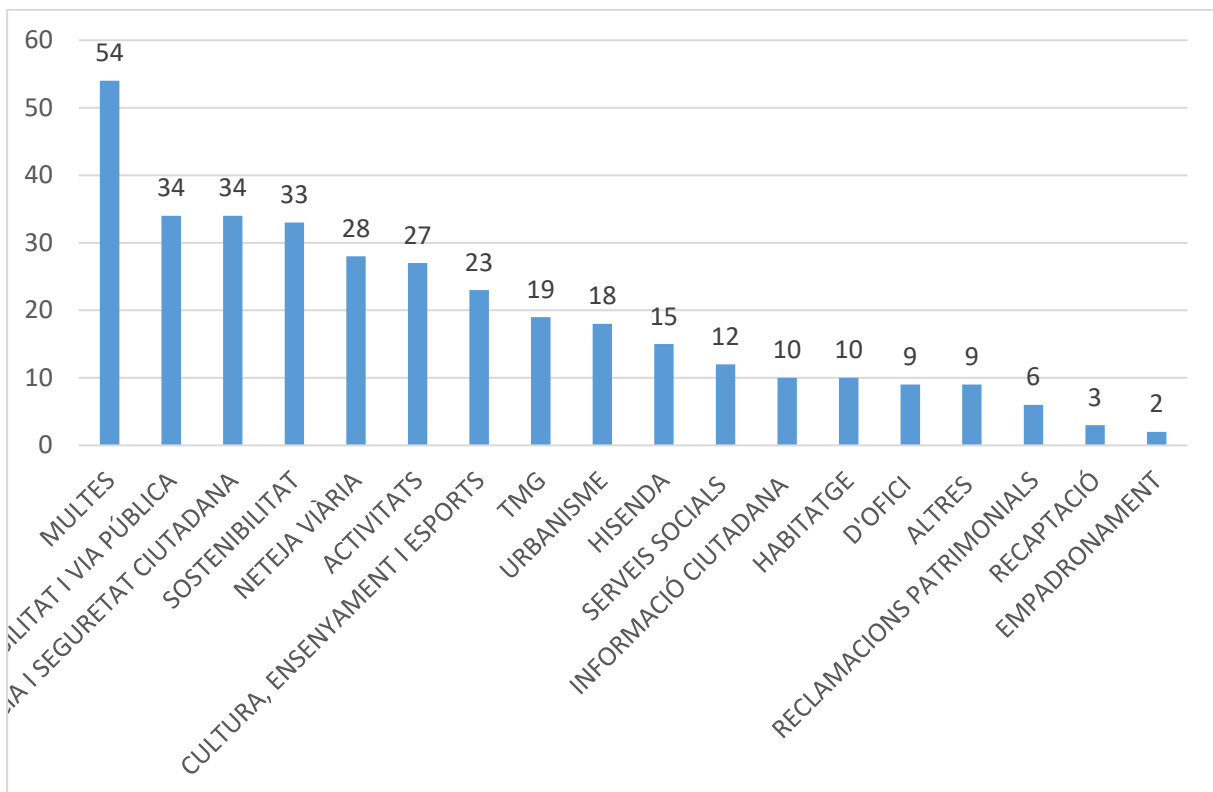
---

## 2.4. Gràfics

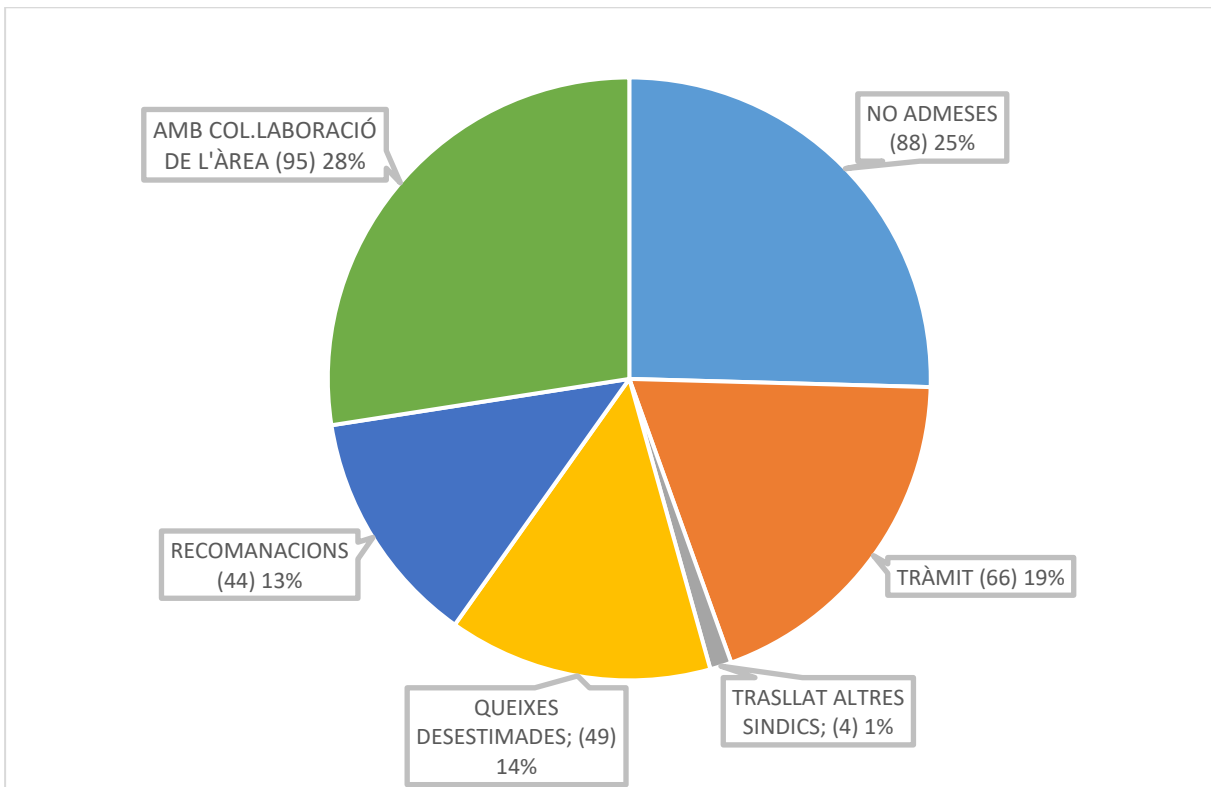
### Total activitat



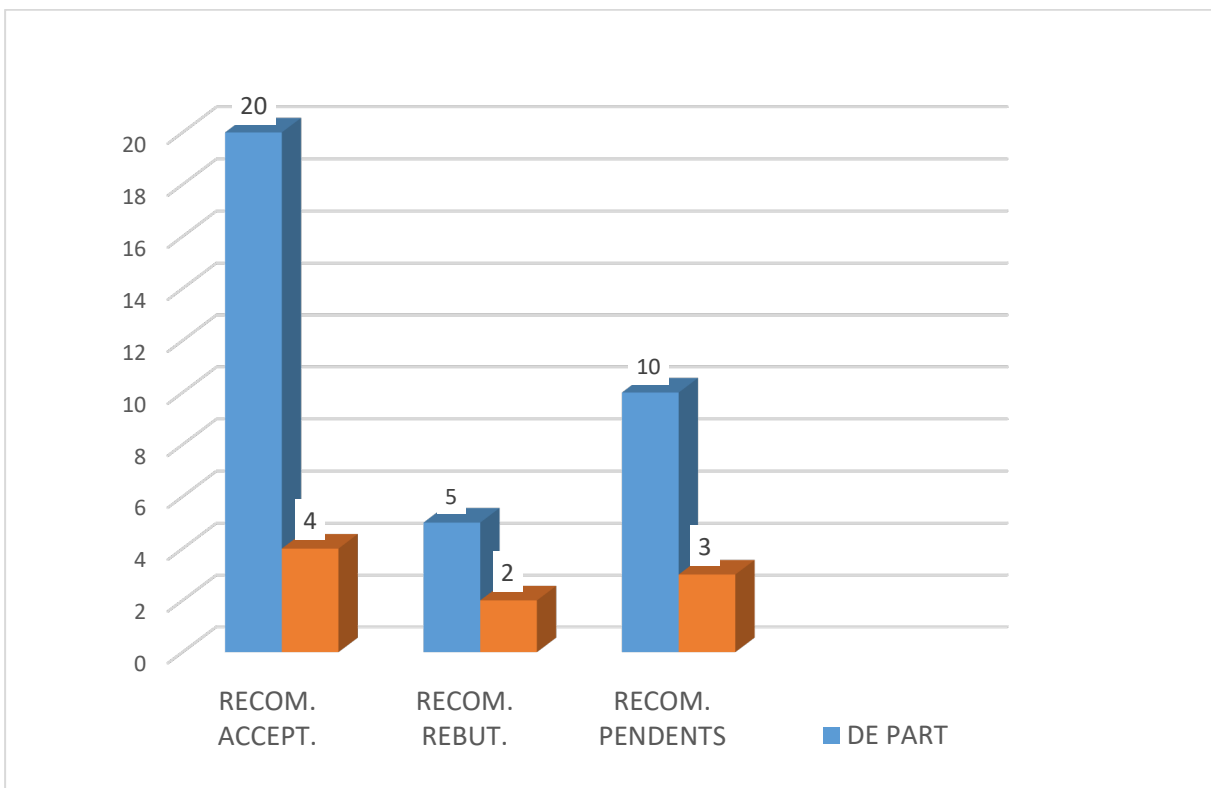
### Expedients per temes



**Resolució dels expedients**



**Recomanacions**



## **2.5. Taula d'expedients i recomanacions**

---

(Vegeu la pàgina següent)

TEMA	EXPED. DE PART	EXPED. D'OFICI	SITUACIÓ EXPEDIENTS										
			NO ADMÉS	TRÀMIT	TRASLLAT ALTRES SÍNDICS	QUEIXES ADMESES						COL-LABORACIÓ ÀREA	
						QUEIXA DESESTIMADA	RECOMANACIONS/SUGGERIMENT		PENDENT				
							ACCEPTADA	REBUTJADA	DE PART	D'OFICI	DE PART		D'OFICI
Activitats	27		7	14	1								5
Mobilitat i Via Pública	34	1	13	11		1	1					1	8
Cultura, Ensenyament i Esports	23	1	6	3		3	1	1					10
Empadronaments	2					1							1
Habitatge	10		3	1		2					1		3
Hisenda	15	1		2	1	6			2	1			4
Informació Ciutadana	10	1	2	1				1					7
Multes i sancions en general	54	2	2	9	1	13	14	1	2	1	4		9
Neteja viària	28		13	5		2							8
Polícia i Seguretat Ciutadana	34		4	9		6	2				1		12
Recaptació	3		1	1									1
Reclamacions Patrimonials	6		2			1	1				1		1
Serveis Socials	12	1	1			3					1	1	7
Sostenibilitat	33		15	2		5			1				10
TMG	19	2	10	3				1			1	1	5
Urbanisme	18		5	5		3	1				1		3
Altres	9		4		1	3							1
	337	9											
<b>TOTAL EXPEDIENTS: 346</b>			88	66	4	49	20	4	5	2	10	3	95
						TOTAL RECOMANACIONS: 44							
						QUEIXES ADMESES: 188							
						TOTAL EXPEDIENTS RESULTATS: 192							





# 3.

## Recomanacions

### 3.1. Recomanacions acceptades

---

.....

**2023/DCG/025**

#### **DECISIÓ**

El senyor BGS presenta una queixa en la que exposa :

Que és llogater d'una plaça d'aparcament als soterranis de la plaça Josep Pallach 14.

Que l'any 2017 l'Ajuntament va fer obres a la plaça, que va adjudicar a l'empresa constructora RAVI, Obras, Transportes y Excavaciones SL, degut a les quals es van produir filtracions d'aigua i ciment que van causar danys als vehicles estacionats en el soterrani, entre ells el del queixant, matrícula XXXX..

Que va presentar la corresponent reclamació per responsabilitat patrimonial a l'Ajuntament, que va donar lloc a l'expedient 2016016823, que va finalitzar per acord de Junta de Govern Local de data 23 febrer de 2018, amb el contingut següent:

“Estimar la petició d'indemnització derivada de la reclamació de responsabilitat patrimonial formulada pel senyor ACH, a través de l'entitat SC Gestió, administradora de la comunitat de propietaris del garatge plaça Josep Pallach i Carolà, per danys al vehicle matrícula XXXX i una motocicleta, per la inundació a l'aparcament soterrani de la plaça Josep Pallach i Carolà, que atribueix a l'execució d'obres a la coberta, durant els episodis de pluja dels dies 30 i 31 de maig de 2016, reconeixent la indemnització establerta pel titular del vehicle, senyor BGS, en la quantia de 1743,63 euros, d'acord amb la factura obrant a l'expedient.

*Declarar responsable dels fets a l'entitat Ravi, Obras, Transportes y Excavaciones SL.*

*Requerir a l'entitat Ravi, Obras, Transportes y Excavaciones SL, representada pel senyor DRA, perquè faci efectiva al titular del vehicle, senyor BGS, la quantia de la indemnització reconeguda, d'import 1743,63 euros ( iva inclòs )*

Que va reclamar el pagament a l'Ajuntament i que a data d'avui no ha tingut cap resposta ni ha cobrat aquest import.

Aquesta Defensora ha sol·licitat l'expedient, ha demanat explicacions, i un cop examinades les actuacions, es desprèn el següent:

En cap apartat d'aquesta resolució no s'indicava al senyor BGS que ell, pel seu compte, hagués de dur a terme cap gestió per obtenir el cobrament efectiu de l'import indicat, atès que l'Ajuntament reconeixia la responsabilitat patrimonial que se li havia reclamat, atribuïa aquesta responsabilitat a l'empresa contractista de les obres, reconeixia la indemnització reclamada i acordava requerir a l'empresa perquè pagués.

En aquest sentit doncs, l'administrat entenia que només havia d'esperar que l'administració li comunicués el resultat d'aquest requeriment.

La única comunicació que va fer l'Ajuntament a l'empresa declarada responsable del pagament va ser la mateixa notificació de l'acord de la Junta de Govern Local, en data

6 de març de 2018, en que consta efectuada en la persona de DRA, representant de Ravi, Obras, Transportes y Excavaciones, SL.

El senyor BGS en data 1 de febrer de 2019 va presentar escrit a l'Ajuntament (registre d'entrada 2019009374) sol·licitant el pagament de la quantia de la indemnització, atès que encara no havia rebut cap notificació per part de l'Ajuntament, i manifestava que ell no podia tenir l'obligació de reclamar a l'empresa quan era l'Administració que havia acceptat i declarat l'existència de responsabilitat patrimonial.

Aquest escrit va anar als Serveis Jurídics, a l'expedient de responsabilitat patrimonial del senyor BGS, sense que es tramités la seva petició, ni se li donés resposta en cap sentit, ni tampoc se l'advertís que fos ell qui havia de reclamar a l'empresa esmentada.

En no donar resposta, en cap sentit, a la petició del senyor BGS, aquesta Defensora considera que l'Ajuntament no només va incomplir amb la seva obligació, sinó que li ha causat un perjudici com és el no haver pogut cobrar l'import de la indemnització.

Aquesta empresa, *Ravi, Obras, Transportes i Excavaciones SL* a més, pel que sembla, actualment no existeix, i per tant no pot respondre de cap reclamació.

Cal tenir en compte a més, que tant l'Ajuntament com l'empresa contractista en el moment en que es van produir els fets tenien assegurada la seva responsabilitat patrimonial/civil a les respectives companyies asseguradores, de manera que aquestes haguessin pogut respondre de la indemnització a satisfer al senyor BGS.

A la vista d'aquests antecedents aquesta Defensora fa les consideracions següents:

Atès que l'Administració en el seu moment va estimar la petició de responsabilitat patrimonial que li va adreçar el senyor BGS pels danys causats en el seu vehicle, a resultes de les obres de la plaça Josep Pallach i Carolà.

Atès que l'Ajuntament va estimar la reclamació del ciutadà i va reconèixer el seu dret a ser indemnitzat en l'import de 1743,63 euros, per la defectuosa actuació que va a dur a terme l'empresa contractista que feia les obres d'arranjament de la plaça Josep Pallach i Carolà per adjudicació de l'Ajuntament.

Atès que l'acord de Junta de Govern pel que s'acorda estimar la petició del senyor BGS establia també que s'havia de requerir a l'empresa indicada perquè pagués aquest import.

Atès que no consta que l'Ajuntament- a part de la notificació d'aquest acord al legal representant de l'empresa adjudicatària el 6 de març de 2018- hagi portat a terme cap altra actuació per fer complir la seva decisió.

Atès que en cap moment es va indicar a l'administrat que havia de ser ell qui havia de reclamar a l'empresa contractista el pagament de l'import que se li va reconèixer, ni se li va donar cap instrucció ni indicació al respecte, de manera que ell va entendre que era l'Ajuntament qui havia de fer-ho.

Atès que l'Ajuntament tampoc li va contestar -ni tant sols la van tramitar- la petició del ciutadà de data 25 de gener de 2019 amb registre de data 1 de febrer de 2019, núm.2019009374, en la que demanava que l'Administració pagués l'import de la indemnització que se li havia reconegut.

Atès que aquesta Defensora entén que l'Ajuntament era responsable dels actes per la defectuosa execució de les obres de l'empresa adjudicatària per *culpa in eligendo*, i per aplicació dels preceptes de l'article 1902 i 1903 del Codi Civil que regulen la responsabilitat derivada de culpa o negligència.

Atès que el transcurs del temps, quan és l'Administració qui ha d'actuar i no ho fa, no pot servir perquè aquesta s'alliberi de les seves obligacions, i en cap cas aquesta deixadesa pot perjudicar a l'administrat, aquesta Defensora conclou:

Que s'ha produït una situació totalment injusta pel ciutadà de la que ha de ser rescablat de forma immediata, i que l'Ajuntament ha de procedir a abonar-li l'import de la indemnització que en el seu dia li va reconèixer, amb els interessos corresponents.

Que l'Administració, no pot traslladar a l'administrat l'obligació de reclamar a l'empresa contractista, quan l'Ajuntament ha reconegut la seva responsabilitat, sens perjudici que després l'Administració tingui acció per repetir contra aquesta empresa.

Que l'Ajuntament disposa d'una assegurança de Responsabilitat Civil que precisament és per pagar les indemnitzacions derivades de la seva responsabilitat patrimonial, i que posteriorment pot exercir el seu dret de repetició contra l'asseguradora de l'empresa adjudicatària, que és el que s'havia d'haver fet en aquest cas, per no burlar el dret de l'administrat a ser indemnitzat de manera efectiva i immediata.

Per tot això, i considerant que aquesta actuació és totalment injusta, i que no respon a principis d'Equitat, Bon Govern, Transparència i Eficàcia dels Serveis Públics, contemplats en la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, i que l'Ajuntament tenia al seu abast mitjans suficients per procedir al pagament de la indemnització, i exercir posteriorment les accions convenients per mitjà de les companyies asseguradores, aquesta Defensora formula la següent:

## **RECOMANACIÓ**

Que l'Ajuntament procedeixi de forma immediata al pagament de la indemnització que en el seu dia va reconèixer al senyor BGS, derivada de l'expedient de responsabilitat patrimonial 2016016823, amb els interessos 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 106 i 109 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**

---

**2023/DCG/47****DECISIÓ**

El senyor JRL, representant de l'AAVV de Germans Sàbat, presenta una queixa davant aquesta Defensora denunciant que fa molt de temps que estan demanant a l'Ajuntament que senyalitzi les places d'estacionament de vehicles per tal de posar fi a les molèsties i problemes de circulació que es causen als veïns.

En aquest sentit fa temps que s'ha comunicat a l'Ajuntament la necessitat que al barri de Germans Sàbat es determinin els llocs on es pot estacionar amb la deguda senyalització i delimitació dels espais per aparcar, per posar ordre a l'espai i acabar amb el problema actual que suposa aquest estacionament descontrolat, que la Policia no sanciona perquè no està senyalitzat. Igualment aquesta situació crea confusió perquè es desconeix si es pot o no aparcar, quan en altres zones de la ciutat on succeeix el mateix, el criteri que s'aplica és que on no està especialment senyalitzat no es pot estacionar, de manera que seria convenient informar als conductors d'aquest criteri.

Aquesta Defensora ha sol·licitat informació de les previsions que hi ha per senyalitzar les places destinades a aparcament a Germans Sàbat i la resposta que s'ha obtingut és que el febrer de 2021 ja hi ha una proposta general de senyalització d'on han d'anar ubicades aquestes places, i només falta programar l'actuació que les ha de dur a terme.

Que vista la resposta de l'Àrea de Mobilitat en la que es reconeix que en efecte està prevista aquesta actuació, des del febrer del 2021, atès que l'AAVV ve denunciant aquest problema des de l'any 2019, i atès que la definició i senyalització de les places és la solució per posar fi a la problemàtica denunciada, aquesta defensora formula la següent

**RECOMANACIÓ**

Que atesa la proposta d'ordenació de les places d'estacionament a Germans Sàbat efectuada per la subàrea de Mobilitat de l'Ajuntament de Girona el febrer de 2021, que ha de delimitar i senyalitzar les zones d'estacionament, es doni l'impuls necessari perquè aquesta delimitació es porti a terme, sense més retard ni dilacions, i s'acordi el que procedeixi per la seva execució, per tal de posar fi als problemes veïnals i de mobilitat que genera aquesta manca de senyalització.

Que mentre no s'executi aquesta proposta s'informi i adverteixi als conductors dels vehicles que no poden estacionar en llocs no delimitats, ni senyalitzats a tals efectes, per tal d'evitar els problemes de circulació i veïnals que se'n deriven.

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 106 i 109 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**

---

**2023/DCG/049****DECISIÓ**

En data 10 de març la ciutadana EPS presenta una queixa per disconformitat amb la resolució de les al·legacions presentades contra una sanció imposada per no tenir o no exposar en lloc visible el tiquet d'estacionament en horari limitat el dia 6 de maig de 2022.

Un cop estudiat el contingut de la queixa, i analitzades les dades objectives existents sobre el fet sancionat, i amb la finalitat de deixar-ne constància, a continuació indico tots els fets que s'han pogut comprovar.

Atès que en la butlleta de denúncia 1372202054, l'Ajuntament hi fa constar el següent:

Data, hora i lloc de la sanció: 06/05/2022, a les 11.45, al carrer de la Creu.

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

La senyora EPS fa constar en les seves al·legacions que ella va sortir del vehicle i va pagar el tiquet mitjançant l'app i que disposava de tiquet des de les 11.46 fins les 13.09, per tant sense obtenció del tiquet físic.

Atès que només hi ha un minut de diferència entre la imposició de la sanció i el pagament que va fer la ciutadana, hi pot haver un marge d'error que s'ha de considerar.

Atès que en les mateixes fotografies que facilita el controlador en una d'elles és visible la data i l'hora, i per tant es veuen que s'han fet les fotografies a les 11.46, el que demostra que és l'hora en que el controlador actua.

Atès que la presumpció de veracitat és vàlida sempre que no hi hagi prova objectiva que la contradigui, com és el fet demostrat per les fotografies que va fer l'agent controlador, que estaven fetes, alguna d'elles, a les 11.46 horari autoritzat pel tiquet adquirit per la ciutadana per la ciutadana, segons una observació atenta de les fotos aportades.

Atès que la ciutadana va fer al·legacions, que li van ser desestimades, i posteriorment va fer recurs de reposició en el que insistia en que hi havia una diferència de temps escassa que es podia explicar per motius diferents, que a més acabava d'estacionar perquè sortia de la Universitat on treballa i amb l'horari acreditat demostra que no podia estar allà estacionada abans, i atès que les fotografies fetes pel controlador corroboren aquesta versió.

Atès que d'altra banda i atès l'article 35.1 de la Llei 39/2015 de Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques, que estableix que

l'Administració està obligada a respondre motivadament els actes, recursos i procediments administratius i en aquest cas que ens ocupa, una simple revisió de les fotografies aportades pel controlador hauria pogut resoldre el problema amb més eficiència i estalviant tràmits a la ciutadana i també a l'administració.

En base als fets acreditats, i partint dels principis equitat, Bona Administració i Eficàcia dels Serveis Públics contemplats en la Carta de Salvaguarda dels DDHH a la Ciutat, formulo la següent

## **RECOMANACIÓ**

Que previs els tràmits que corresponguin, i en base als arguments i fets indicats i demostrats anteriorment, recomano la revisió de l'expedient número 1427239 i l'anul·lació de la sanció amb totes les conseqüències legals i administratives que se'n derivin.

Que es revisin les proves que te a l'abast la pròpia administració i les que es puguin aportar, tal d'evitar pèrdues de temps i actuar amb eficàcia, celeritat i garantia, i bona Administració tal i com estableix la Llei.

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**

.....  
**2023/DCG/056**

## **DECISIÓ**

El Sr. PJG, presenta una queixa davant aquesta Defensora en relació la denúncia que se li va formular per estacionar el dia 1 d'abril de 2022 davant el gual 6713 al carrer Puigsacalm, 42 i la multa imposada de 200 euros. També expressa la seva disconformitat per la retirada del vehicle de la via pública per la grua municipal, quan el gual no està degudament senyalitzat.

El queixant al·lega el següent:

Que en la façana del número 42 del carrer Puigsacalm no hi ha cap placa de gual visible des de la via pública, com es pot constatar en les fotografies que s'adjunten en l'expedient, la senyal queda amagada rere unes plantes que n'impedeixen la seva visió.

L'Ordenança reguladora de guals i entrades de vehicles estableix que la placa que senyalitza el gual ha d'estar situada en el lateral dret de la porta o bé damunt l'entrada

de vehicles, sempre visible de cara, des de la calçada. Tal i com queda demostrat en les fotografies aquesta placa esta situada en el cantó esquerra i no és visible des de la calçada, queda totalment tapada per les plantes i a més, essent de nit, encara era menys visible.

Tampoc es pot observar la línia longitudinal groga que, segons també estableix la normativa, hauria d'estar pintada a la calçada.

També vol fer constar que el que es fa constar en la denuncia "Estacionar en gual correctament senyalitzat" no és cert, doncs el gual no està senyalitzat segons estableix la normativa vigent.

Atès que la resposta al recurs presentat es desestima fent referència només a la presumpció de veracitat del Policia, presumpció de veracitat que és vàlida sempre que no hi hagi prova objectiva que la contradigui, com és el fet demostrat per les fotografies que s'adjunten a les alegacions i al recurs, que la placa de gual no és visible des de la calçada i que no està correctament senyalitzat, doncs hauria d'estar a la part dreta de l'entrada de vehicles.

Per aquest motiu entenc que la multa imposada al ciutadà que presenta la queixa i la retirada del vehicle per la grua, resulta injusta i desproporcionada, atès que no es va tenir en compte que el ciutadà no podia veure efectivament que hi havia un gual, ni tampoc podia detectar cap senyalització paral·lela a la vorera, i per tant s'havien de tenir en compte aquestes circumstàncies, a part del fet constatat que el titular del gual no està complint amb la seva obligació de col·locar la senyal a la dreta de la porta del garatge, fent-la visible i de tenir correctament pintada i visible la ratlla groga.

Atès l'exposat i atenent als principis de Bona Administració i d'Eficàcia dels Serveis Públics que contempla la Carta de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat.

Per tots aquests motius, formulo la següent:

## **RECOMANACIÓ**

Que es revisi l'expedient i es deixi sense efecte la sanció imposada al senyor PJP, amb número d'expedient 1423493, i butlletí de denuncia 60052676, amb totes les conseqüències legals i administratives que se'n derivin.

Que es revisin les proves que te a l'abast la pròpia administració i les que es puguin aportar, per tal d'evitar pèrdues de temps i actuar amb eficàcia, celeritat i garantia, i bona Administració, tal i com estableix la Llei.

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 106 i 109 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**



---

**2023/DCG/060.1 (60)****DECISIÓ**

La senyora SAJ presenta una queixa davant aquesta Defensora per una incorrecta actuació de l'Administració que li ha causat un perjudici, que considera que no ha de suportar perquè no hi té cap responsabilitat.

Explica i acredita que fa un temps l'Ajuntament li va efectuar un embargament per l'import de l'IVTM i el recàrrec corresponent. Quan va tenir coneixement d'això -perquè tenia el compte embargat- va anar a Recaptació i li van dir que a més, tenia un altre deute derivat d'una multa, que va haver de pagar, amb recàrrec inclòs, per evitar un altre embargament.

El total que va haver de pagar va ser de 94, 44 euros per l'IVTM inclòs el recàrrec, i 210 euros de la multa, inclòs el recàrrec.

La senyora SAJ exposa que no va entendre què havia passat, ni perquè no havia rebut mai cap notificació, quan ella sempre ha viscut a la mateixa casa, i tant l'Ajuntament com el Servei de Correus tenen constància del seu domicili.

Explica que el juliol de 2021 l'Ajuntament va canviar el nomenclàtor del Grup Germans Sàbat, i va establir diferents carrers i enumeracions.

A la senyora SAJ i van notificar que li corresponia el carrer Mutualitat 22, i atès que l'entrada a casa seva és per l'altre carrer, on a més hi té la bústia, va demanar que li canviessin al carrer Autopista núm 1.

L'Ajuntament va fer aquest canvi, i l'adreça definitiva de la senyora SAJ va ser la del carrer Autopista 1, adreça on se li envia la certificació d'aquest canvi i on es fan totes les notificacions a partir d'aquell moment.

Així les coses, i malgrat l'Ajuntament dirigeix les notificacions a la senyora SAJ en aquesta nova adreça, succeeix el següent:

En relació a l'expedient que deriva del butlletí de denúncia 60069179 de data 22 d'octubre de 2022, expedient sancionador 1442776, indicar que la notificació de la denúncia no es va fer en la forma correcta, perquè segons he pogut comprovar de l'expedient que se m'ha tramès, consta el que sembla un sol intent de notificació de data 11 de novembre de 2022 a l'adreça correcta del c/ Autopista 1, que resulta "Ha estat Destinatari desconegut" i Devuelto a origen por desconocido".

Seguidament l'Ajuntament fa la publicació al BOE.

I en relació a la notificació de data 21 de juliol de 2022, efectuada per Recaptació d'inici de la via de constrenyiment per l'IVTM pendent, també resulta, en data 24 d'agost de 2022 (passat un mes) "Devuelto a origen por desconocido,", pel que sembla un sol intent de notificació.

Es a dir, en ambdós casos Correus retorna a l'Ajuntament la notificació que havia de portar a terme, i ho fa "por desconocido", però resulta que això no és cap intent de notificació a la persona destinatària (en el cas que ens ocupa de ben segur no era desconegut).

En efecte, aquesta Defensora va demanar al director de l'Oficina de Correus de Girona explicacions sobre què vol dir "devuelto por desconocido", i li va confirmar que, en ser notificacions administratives que tenen les seves conseqüències, primer comproven, en la mateixa Oficina de Correus, si el carrer existeix, i en aquest cas van comprovar si existia el carrer Autopista núm 1, i en veure que no existia i que l'Ajuntament els havia dit que el canvi de noms no tenia efectes fins el febrer de 2023, sempre segons Correus, el retornen per ser desconegut el carrer, **sense haver fet cap intent de notificació**, perquè en aquests casos, en que no els hi figura el carrer, ja no es molesten ni a anar-hi. Per tant no s'ha intentat fer cap de les dues notificacions, retornades perquè el carrer és desconegut per Correus.

Es a dir, en aquest cas no s'ha donat compliment al que diu la Llei 39/2015 de 1 d'octubre de procediment administratiu, en relació a la forma i validesa de les notificacions:

**Article 40. 3 Per entendre que s'ha complert l'obligació de notificar, cal que consti l'intent de notificació degudament acreditat.**

**Article 41.1 Les notificacions seran vàlides sempre que permetin tenir constància del seu enviament o posada a disposició, de la recepció o accés de l'interessat o del seu representant a la notificació, de les dates, hores i el seu contingut íntegre, així com de la identitat fefaent del remitent i destinatari. L'acreditació de la notificació efectuada s'incorporarà a l'expedient.**

**Article 42. Pràctica de les notificacions en paper. 1. Totes les notificacions que es practiquin en paper s'han de posar a disposició de l'interessat a la seu electrònica de l'Administració o organisme actuant perquè pugui accedir al contingut de les mateixes de forma voluntària. 2. Quan la notificació es practiqui al domicili de l'interessat, si no és present aquest en el moment de lliurar-se la notificació, se'n pot fer càrrec qualsevol persona major de catorze anys que estigui al domicili i faci constar la seva identitat. Si ningú no es fes càrrec de la notificació, es farà constar aquesta circumstància a l'expedient, juntament amb el dia i l'hora en què es va intentar la notificació, intent que es repetirà per una sola vegada i en una hora diferent dins dels tres dies següents. En cas que el primer intent de notificació s'hagi fet abans de les quinze hores, el segon intent s'haurà de fer després de les quinze hores i viceversa, deixant en tot cas almenys un marge de diferència de tres hores entre els dos intents de notificació. Si el segon intent també resulta infructuós, s'ha de procedir de la manera que preveu l'article 44.**

Per tant és clar al meu entendre, que cap d'aquestes notificacions tal com les va fer correus no resulten vàlides.

En definitiva i ateses les explicacions del responsable de Correus, resulta que les notificacions que es van fer són nul·les de ple dret perquè no es van ni tan sols intentar, i per tant no es compleix amb el que diu la Llei.

D'altra banda, i al marge de les explicacions de Correus que insisteixen a dir que aquest carrer no existia en les seves bases de dades, el cert és que la senyora SAJ si que anteriorment havia rebut per correu certificat la notificació precisament del canvi de denominació i número de carrer, concretament enviat en data 15 de novembre de 2021, notificació que si que va intentar en persona el carter o la cartera, atès que va

fer dos intents de notificació, el primer a les 14.23 h del dia 19 de novembre de 2021, i el segon a les 19.46 h del dia 24 de novembre de 2021. En aquella ocasió es va deixar un avís a la bústia, el que confirma que efectivament aquest carrer existia, que Correus coneixia l'adreça de la senyora SAJ, i que a més hi té una bústia per deixar els avisos.

Per tant no s'entén que les notificacions a les que hem fet referència, gairebé un any després, no es dugessin a terme per inexistència o desconeixement del carrer segons Correus.

Sens perjudici de la negligència de Correus, que davant les reclamacions de la ciutadana, s'ha tret responsabilitats de sobre, a l'entendre d'aquesta Defensora de manera totalment indeguda, el cert és **que l'Administració no pot carregar en la ciutadana les conseqüències d'aquesta mala praxis quan té repercussió directa en el procediment** administratiu, que esdevé nul per incompliment dels requisits de les notificacions. I **és l'Administració qui ha de carregar amb les conseqüències d'aquestes defectuoses notificacions**, primer perquè és qui ha delegat aquestes funcions a Correus, i per tant, és responsable de controlar com les porta a terme, i en segon lloc perquè li consta sobradament que la senyora SAJ té domicili al carrer Autopista 1. No en va li va notificar en aquesta adreça en data 15 de novembre de 2021 el canvi de nomenclatura, i per tant havia de saber que la resposta de Correus sobre la inexistència del carrer i la devolució per desconegut, sense ni tan sols intentar personar-se al domicili, no podia resultar vàlida.

En definitiva, amb aquesta actuació, es va privar a la ciutadana en primer lloc de poder fer al·legacions a l'expedient sancionador per la denúncia sobre infracció de la Ordenança de circulació, o en el seu cas de poder pagar amb bonificació, i en segon lloc, en relació al IVTM – tot i que certament no hi ha obligació de notificar sobre el pagament de l'impost- si que hagués pogut evitar el recàrrec i l'embargament si hagués rebut la notificació d'inici de la via de constrenyiment.

A la vista de tot el que s'exposa:

Atès que la ciutadana no té cap responsabilitat en relació a la defectuosa forma de notificar de Correus, que ni tan sols va intentar fer-ho; atès que l'Ajuntament tenia perfecte coneixement que la senyora SAJ si que es trobava domiciliada en aquesta adreça perquè Correus ja li havia fet notificacions anteriorment, procedents de l'Ajuntament, i li havia deixat avisos; atès que ella ha quedat en una situació d'indefensió perquè si Correus com havia fet abans, hagués anat a fer-li les notificacions com a mínim hagués trobat un avís a la bústia i en canvi ni tan sols es va fer l'intent; atès que l'Ajuntament no pot donar per vàlides aquestes notificacions per incompliment dels requisits establerts a la Llei; tenint en compte les conseqüències que ha comportat per la ciutadana, que s'ha vist privada del seu dret a defensar-se, a fer al·legacions i fins i tot de poder pagar sense recàrrecs, i tenint en compte els principis d'Equitat, Bon Govern, i d'Eficàcia dels serveis públics, contemplats en la Carta de Salvaguarda dels DDHH a la ciutat, formulo la següent:

***(Aquesta Defensora ha rebut la notificació del Decret d'Alcaldia 2023014491 per mitjà del qual no s'accepta la recomanació de l'expedient 2023013333.***

***Que aquesta Defensora exposava en la seva recomanació que s'havia de revisar el procediment i anul·lar els recàrrecs perquè s'havia privat a la ciutadana de poder pagar sense aquests, atès que la notificació feta per Correus no era vàlida.***

***Que aquesta defensora va parlar personalment amb el cap de correus de Girona, senyor x, que li va explicar que en aquest cas, com que encara no havien rebut la notificació del canvi de nom del carrer, quan van consultar la base de dades els va sortir que el carrer Autopista no existia, i per tant ja no van enviar la notificació que havien admès el 21 de juliol de 2022. El funcionari de Correus va consultar la base de dades i no sortia aquest carrer, i va especificar en el justificant d'entrega DEVUELTO A ORIGEN por DESCONOCIDO, sense haver-hi anat a comprovar-ho.***

***Si el carter hagués anat a l'adreça especificada, efectivament l'hagués trobat, com va succeir anteriorment el mes de novembre de 2021, en el que li van poder deixar avís a la bústia perquè el carter coneix la ciutadana, la casa que és i la bústia on deixar els avisos.***

***Aquesta Defensora va rebre aquesta informació del mateix cap de Correus, i per tant considero que el fet de ni tant sols anar-hi a intentar fer una notificació, vicia tot el procediment, com deia en la meva recomanació.***

***Per aquest motiu aquesta defensora torna a formular la següent)***

## **RECOMANACIÓ**

Que es revisi i deixi sense efecte l'expedient sancionador 1442776 derivat de la denúncia 60069179 per nul·litat de la notificació efectuada a la ciutadana, per tal que pugui fer el pagament bonificat de la multa, i se li retorni la diferència i el recàrrec que hagués pagat; que es revisi i deixi sense efecte l'expedient de constrenyiment pel pagament de l'IVTM de l'any 2022 per import de 94,44, en relació únicament al recàrrec, que li haurà de ser retornat.

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

Que s'adoptin les mesures que calguin per tal d'evitar que Correus continuï amb aquesta mala praxis, en quant a les notificacions de l'Administració Pública.

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.

***(Que es reconsideri la decisió que s'ha pres i que es parli amb el cap de correus de Girona senyor x perquè confirmi que, en aquest cas, quan van posar DEVUELTO POR DESCONOCIDO va ser sense comprovar-ho, perquè, tal com va explicar a la defensora, es va consultar l'adreça primer a l'oficina de Correus i no els hi constava, i no hi va anar ningú.***

***Es important que es confirmi aquest extrem, perquè és el que ha causat la falta de notificació i indefensió a la ciutadana que presenta la queixa.***

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

## RESOLUCIÓ

### RECOMANACIÓ ACCEPTADA

.....

**2023/DCG/071**

### DECISIÓ

La ciutadana MCF presenta una queixa davant la Defensora de la ciutadania, per disconformitat amb una sanció imposada per “estacionar un vehicle no autoritzat al Barri Vell”.

En la butlleta de sanció, de data 7 d'octubre de 2021 i número de butlleta 60031875 s'hi fa constar el següent:

Lloc: Pl. Sant Josep, s/n Hora: 11:40 Fets: “estacionar al Barri Vell un vehicle no autoritzat”.

La ciutadana va formular al·legacions, adjuntant justificant d'autorització d'accés al Barri Vell i fotografies, en data 8 d'octubre de 2021, que varen ser desestimades, i recurs de reposició en data 1 de desembre de 2021, desestimat en data 28 de març de 2023.

Segons documentació aportada i fotografia la senyora MCF fa constar:

1. Que disposa de l'autorització d'ocupació de via pública per accedir i circular pel Barri Vell fins el dia 24 de setembre de 2024.
2. També adjunta una fotografia en la qual es pot observar que porta el distintiu de Barri Vell enganxat a la forquilla de la motocicleta, del tot visible.
3. Es desestima el recurs en base a la presumpció de veracitat de l'agent denunciant.

Aquesta defensora fa valer que la presumpció de veracitat de l'agent denunciant, ha de ser justificable i amb valor probatori. En aquest cas l'agent diu en la butlleta i també es ratifica, vistes les al·legacions de la persona denunciada, en el sentit que **“la motocicleta no disposa del distintiu del Barri Vell”**, quan no és així.

Si la Policia Municipal pogués accedir a una base de dades de permisos d'accés al Barri Vell, l'agent fàcilment hagués pogut comprovar que la motocicleta disposa de permís d'accés i per tant de distintiu per poder circular i estacionar pel Barri Vell.

Però si aquest no és el cas, perquè de moment els agents de la Policia Municipal no disposen de mitjans per poder comprovar aquestes dades, i atès que l'article 33 apartat 3 de l'Ordenança municipal de circulació estableix entre d'altres que per regular l'accés o l'estacionament en àrees de vianants es podrà exigir la col·locació en els vehicles d'un distintiu i que el vehicles que tinguin parabrisa l'hauran de portar a la part inferior esquerra i haurà de ser visible des de l'exterior, **i la resta de vehicles, a la part davantera en un lloc visible**, sense determinar-ne la ubicació exacta.

Atès que el vehicle de la senyora Crespo és una motocicleta i que aporta una fotografia segons la qual es pot observar que porta el distintiu de Barri Vell en la part davantera de la moto, enganxada a la forquilla, per tal que no es deteriori amb la pluja, de forma visible, tal i com estableix la normativa.

Atès que aquesta defensora creu que la presumpció de veracitat en aquesta cas, pot quedar desvirtuada amb la prova de la fotografia i les pròpies dades del Departament de Mobilitat que deixen constància que la senyora MCF disposa de l'acreditació per poder accedir i circular pel Barri Vell.

Considerant tot l'exposat i també tenint en compte que la ciutadana ha rebut resposta al recurs presentat en data 1 de desembre de 2021, el dia 28 de març de 2023, un any i tres mesos després.

Ateses totes aquestes circumstàncies i recordant els principis de Bona Administració i Eficàcia dels Serveis Públics contemplat en la Carta de Salvaguarda de Drets Humans a la Ciutat, aquesta defensora formula la següent:

### **RECOMANACIÓ**

Per les raons abans exposades i atès que sí que disposa d'acreditació per poder circular pel Barri Vell, fàcilment visible, que es revisi i es deixi sense efecte la sanció amb número de butlleta 60031875 i expedient 1405227 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 la rectificació d'errors d'acord amb l'article 109 i/o 106 de la Llei 39/50 de 1 d'octubre.

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

### **RESOLUCIÓ**

**RECOMANACIÓ ACCEPTADA**

.....  
**2023/DCG/087**

### **DECISIÓ**

El senyor RPT presenta una queixa davant aquesta Defensora per una incorrecta actuació de l'Administració. Aquesta actuació li ha causat un perjudici que considera que no ha de suportar perquè no hi té cap responsabilitat.

El ciutadà explica que va rebre la notificació d'una multa, amb recàrrec, sense haver rebut prèviament la notificació per poder pagar amb bonificació.

Les dades de las sanció són: expedient 1443308 i butlleta 60058876 i el vehicle és un HONDA CR-V XXXX.

Va posar-se en contacte amb al departament de Multes i li van dir que havien notificat la denúncia a l'adreça que figura a Trànsit, Serra de Bestracà, 5 de Girona i que Correus l'havia retornat com a DESCONEGUT en data 1 de desembre de 2022 a les 11:14.

El senyor RPT deixa constància que l'adreça és la correcta, que té domiciliats tots els seus impostos en aquesta adreça, que viu en una casa, amb una entrada perfectament visible i amb una bústia també perfectament visible, al costat de la porta d'entrada. També ens comunica que consultant la seva agenda, podia assegurar que el dia 1 de desembre a les 11:14, data en que es certifica la notificació com a desconegut, estava a casa seva.

Es a dir, en aquest cas, Correus retorna a l'Ajuntament la notificació que havia de portar a terme, i ho fa "por desconocido", però resulta que aquest senyor fa 20 anys que viu i està empadronat a aquesta adreça, és conegut per els treballadors de Correus al carrer Serra de Bestracà, 5 i sempre ha rebut tota la correspondència, impostos, factures i altre correu, a la seva bústia i se li han practicat notificacions a casa seva, sense cap problema. Darrerament ha rebut la notificació de l'embargament de la sanció que hem referenciat, a la bústia de casa seva.

En efecte, aquesta Defensora va demanar al director de l'Oficina de Correus de Girona explicacions sobre què vol dir "devuelto por desconocido (4)", i li va confirmar que, "El destinatari és desconegut a la direcció de destinació i es procedeix a la seva devolució".

Està clar que el treballador de l'Oficina de Correus no ha practicat l'intent de notificació correctament, doncs el ciutadà constata i ens comunica que sempre és fàcilment notificat en el seu domicili i pot rebre els corresponents avisos sense problema, de manera que en aquest cas no s'ha intentat ni la primera ni la segona notificació a que obliga la llei de procediment administratiu.

En efecte, en aquest cas no s'ha donat compliment al que diu la Llei 39/2015 de 1 d'octubre de procediment administratiu, en relació a la forma i validesa de les notificacions:

**Article 40. 3 Per entendre que s'ha complert l'obligació de notificar, cal que consti l'intent de notificació degudament acreditat.**

**Article 41.1 Les notificacions seran vàlides sempre que permetin tenir constància del seu enviament o posada a disposició, de la recepció o accés de l'interessat o del seu representant a la notificació, de les dates, hores i el seu contingut íntegre, així com de la identitat fefaent del remitent i destinatari. L'acreditació de la notificació efectuada s'incorporarà a l'expedient.**

**Article 42. Pràctica de les notificacions en paper. 1. Totes les notificacions que es practiquin en paper s'han de posar a disposició de l'interessat a la seu electrònica de l'Administració o organisme actuant perquè pugui accedir al contingut de les mateixes de forma voluntària. 2. Quan la notificació es practiqui al domicili de l'interessat, si no és present aquest en el moment de lliurar-se la notificació, se'n pot fer càrrec qualsevol persona major de catorze anys que**

***estigui al domicili i faci constar la seva identitat. Si ningú no es fes càrrec de la notificació, es farà constar aquesta circumstància a l'expedient, juntament amb el dia i l'hora en què es va intentar la notificació, intent que es repetirà per una sola vegada i en una hora diferent dins dels tres dies següents. En cas que el primer intent de notificació s'hagi fet abans de les quinze hores, el segon intent s'haurà de fer després de les quinze hores i viceversa, deixant en tot cas almenys un marge de diferència de tres hores entre els dos intents de notificació. Si el segon intent també resulta infructuós, s'ha de procedir de la manera que preveu l'article 44.***

Per tant és clar que la notificació que va practicar Correos no va resultar vàlida, doncs aquest ciutadà no és DESCONEGUT i aquesta notificació és nul·la de ple dret, perquè no es va intentar notificar i per tant no es compleix amb el que diu la Llei.

Sens perjudici de la negligència de Correos, el cert és **que l'Administració no pot carregar en la ciutadania les conseqüències d'aquesta mala praxis** quan té **repercussió directa en el procediment** administratiu, que esdevé nul per incompliment dels requisits de les notificacions. I **és l'Administració qui ha de carregar amb les conseqüències d'aquestes defectuoses notificacions**, primer perquè és qui ha delegat aquestes funcions a Correos, i per tant, és responsable de controlar com les porta a terme, i en segon lloc perquè li consta sobradament que el senyor RPT té domicili al carrer Serra de Bestracà, 5, que és un carrer d'altra banda existent i conegut. No en va li ha notificat en aquesta adreça altres correus, com ara el mateix embargament per la multa i per tant havia de saber que la resposta de Correos sobre la certificació d'impossibilitat d'entrega per DESCONOCIDO, sense ni tan sols intentar personar-se al domicili, no podia resultar vàlida.

En definitiva, declarant-lo com a desconegut, es va privar al ciutadà de poder pagar l'import de la multa amb bonificació, i de poder evitar el recàrrec i l'embargament si hagués rebut la notificació d'inici de la via de constrenyiment o l'avís de correus per poder anar-la a recollir.

A la vista de tot el que s'exposa i :

Atès que el ciutadà no té cap responsabilitat en relació a la defectuosa forma de notificar de Correos; atès que l'Ajuntament tenia perfecte coneixement que el senyor RPT sí que es trobava domiciliat en aquesta adreça perquè Correos ja li havia fet notificacions anteriorment, procedents de l'Ajuntament; atès que ell ha quedat en una situació d'indefensió perquè si Correos hagués intentat practicar la notificació, i no l'hagués trobat al seu domicili, com a mínim hagués trobat un avís a la bústia i en canvi ni tan sols ha tingut aquesta opció; atès que l'Ajuntament no pot donar per vàlides aquestes notificacions per incompliment dels requisits establerts a la Llei; tenint en compte les conseqüències que ha comportat pel ciutadà, que s'ha vist privat del seu dret a defensar-se, a fer al·legacions i fins i tot de poder pagar sense recàrrecs, i evitar un embargament; tenint en compte els principis d'Equitat, Bon Govern, i d'Eficàcia dels serveis públics, contemplats en la Carta de Salvaguarda dels DDHH a la ciutat, formulo la següent:



## RECOMANACIÓ

Que es revisi i deixi sense efecte l'expedient sancionador 1443308 derivat de la denúncia 60058876 per nul·litat de la notificació efectuada al ciutadà, per tal que pugui fer el pagament bonificat de la multa, i per tant se li retorni la diferència i el recàrrec que hagués pagat per aquest concepte. 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 ACCEPTADA**

.....  
**2023/DCG/091**

## DECISIÓ

El senyor JSA presenta una queixa davant aquesta Defensora perquè va ser sancionat per estacionar el seu vehicle al carrer Serres, on no hi ha ni delimitació de carrils, ni senyals de prohibició d'estacionament, ni tampoc hi ha guals, ni ratlles grogues a l'entrada dels garatges.

Explica que aquest carrer és pròxim al camp de Montilivi i que quan hi va estacionar només hi havia un lateral del carrer amb vehicles aparcats i, per tant, no perjudicava ni afectava la circulació.

Aquell dia, el 17 de febrer de 2023, coincidint amb partit del Girona FC a Montilivi, es van multar tots els vehicles estacionats en aquell carrer. A la butlleta de denúncia s'hi fa constar que s'ha infringit l'article 15.5 de les OMC per estacionar en carril de circulació.

### **L'article 15 de les OMC diu:**

Es prohibeix l'estacionament:

*5. En carril de circulació, tant si és en paral·lel amb un altre vehicle, com si ho és amb un contenidor d'escombraries, de recollida selectiva, d'obres o similars; o al davant de tanques no fixes, o altres senyals de balisa col·locats per garantir una mesura circulatòria o de seguretat.*

Aquesta Defensora va sol·licitar informació sobre els criteris que se segueixen per sancionar i la Policia Municipal va informar que se segueixen el que estableix les ordenances, sempre que hi hagi disponibilitat d'efectius per controlar-ho, se sanciona

quan existeix una prohibició d'estacionament indicada amb senyals verticals o horitzontals.

En aquest cas ens trobem amb una problemàtica que s'ha produït en altres zones de la ciutat -com a la part de darrera de la nova Clínica Girona- en la que no hi ha senyals que indiquin explícitament la prohibició d'estacionar, i en aquest cas a més s'hi afegeix el fet que es tracta de carrers que no es troben senyalitzats com a calçada de dos carrils de circulació, de manera que porten a molts conductors a pensar que poden estacionar a un costat o altre perquè no pertorben la circulació, i perquè no hi ha cap senyal que ho prohibeixi.

Tornant a l'exemple de la nova Clínica Girona, i en aquest cas encara era més clar perquè la calçada de darrera està degudament senyalitzada com a carril de circulació de dos sentits, finalment s'hi va posar una senyal de prohibició d'estacionament, ateses les multes que va generar i les queixes ciutadanes.

Considero que en el cas de la multa que es va posar al vehicle del senyor Joel Silvestre Alonso, s'ha produït aquesta mateixa situació, és a dir, que no es percep per part dels conductors que estiguin estacionant en una calçada, i per tant en un carril de circulació, fet que s'agreuja perquè no hi ha senyals de prohibició d'estacionament, ni verticals, ni a terra, i el fet que estacionar a un lateral no dificulti la circulació de vehicles, contribueix a pensar que es pot estacionar i que no s'infringeix cap normativa.

Atès tot l'exposat i tenint en compte que una major claredat de les normes contribueix a la seguretat jurídica de la ciutadania i evita que pugui haver-hi aquestes actuacions en que es multen a molts conductors perquè tots fan el mateix, i per tant evitaria la imposició d'aquestes multes i ajudaria al compliment de les normes per part dels ciutadans, sens perjudici de la senyalització que es pugui fer en aquests casos i que seria totalment aconsellable, i atenent a raons de proporcionalitat i equitat i als principis d'Eficàcia dels Serveis Públics, Transparència i Dret a la Informació, aquesta defensora formula la següent:

## **RECOMANACIÓ**

Que es revisi l'expedient, es deixi sense efecte i s'anul·li la sanció derivada de l'expedient 1454385 butlletí de denúncia 60055445, per estacionar un vehicle en carril de circulació imposada al senyor JSA, al carrer Serres. Tot això amb les conseqüències legals i administratives que se'n derivin.

Que s'adoptin les mesures que calguin per tal d'evitar que Correus continuï amb aquesta mala praxis, en quant a les notificacions de l'Administració Pública.

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.

## **RESOLUCIÓ**

**RECOMANACIÓ ACCEPTADA**

---

**2023/DCG/100****DECISIÓ**

En relació amb el Decret dictat en data 19 d'abril de 2023 corresponent a la resolució de l'expedient sancionador número 1453887, constatem que, vistos els antecedents es decreta deixar sense efecte una denúncia formulada contra la senyora ACC, en no ratificar la denuncia i rectificar l'agent denunciant, el contingut de la mateixa, afirmant que, *no hi havia cap senyal marcant la zona de seguretat en l'estacionament del vehicle sancionat, i que per errada, va ser retirat per trobar-se en la zona de seguretat del dispositiu de futbol.*

Atès que en aquest mateix decret es deixa sense efecte la denuncia formulada però s'especifica el següent:

*La present resolució no implica que sigui procedent la devolució de la taxa pel servei de grua, immobilització i dipòsit municipal de vehicles, en el cas que s'hagi satisfet l'import.*

Aquesta defensora creu totalment injust que quedant la denúncia anul·lada, es faci recaure les conseqüències d'una errada, reconeguda pel mateix agent, que no es ratifica, sinó que la rectifica, reconeixent que no hi havia motiu de denúncia, i per tant, tampoc hi havia justificació per la intervenció de la grua que va retirar el vehicle per ordre del mateix agent.

Aquesta defensora creu que una vegada es declara la nul·litat d'un acte administratiu -la denúncia- tots aquells actes que se'n deriven, en aquest cas l'actuació de la grua i la taxa cobrada, també resulten nuls de ple dret perquè està viciat l'acte originari del que deriven i en virtut del qual es justifiquen. Aquest és un principi bàsic del nostre dret i de les garanties que han d'observar-se en qualsevol procediment sancionador, altrament entesa com la teoria de la fruita de l'arbre enverinat, en base a la qual els efectes de la il·licitud o la nul·litat d'una prova o acte arrossega a la resta d'actuacions. Per tant, no retornar l'import de la taxa de retirada de vehicle per la grua municipal, havent estat anul·lada la sanció per un error reconegut per l'agent i per tant que invaliden la denúncia, suposa un desconeixement injustificable de la legalitat, i una mala actuació administrativa, perquè sense aquesta primera mai s'hagués pogut produir l'actuació de la grua ni cobrar la taxa. No s'entén doncs aquesta reticència de l'Ajuntament a retornar la taxa de la grua un cop anul·lada la sanció.

La ciutadana cap responsabilitat pot tenir degut a l'error reconegut per l'agent. I en canvi, aquesta errada li causa un perjudici, que és haver de pagar un servei que ella no ha sol·licitat (taxa de grua 104.65€) i també haver de pagar un taxi per anar a recollir el vehicle al dipòsit (8.30€).

Per tot l'exposat i atenent els principis de justícia, equitat i Bon Govern formulo la següent

**RECOMANACIÓ**

Que es retorni a la senyora ACC, l'import corresponent a la taxa pel servei de grua realitzat, amb motiu d'una sanció que ha estat anul·lada per error reconegut de l'agent,

atès que els mateixos motius que justifiquen l'anul·lació de la denúncia, justifiquen la devolució d'aquests imports pels efectes que arrossega aquesta nul·litat.

Tot això 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**

---

### 2023/DCG/132

## DECISIÓ

El senyor LLCV presenta una queixa davant aquesta Defensora en la que considera que s'ha vulnerat el seu dret a la defensa, a l'obtenció d'una resolució en temps i fonamentada en dret, a més d'entendre que s'ha produït un abús d'autoritat.

El senyor LLCV va ser denunciat per una suposada infracció amb el vehicle de la seva propietat, un Peugeot 307 matricula 5952 FBC, per infracció de l'article 15.14 de les OMC per estacionar sobre una vorera a l'alçada del número 99 del carrer Barcelona, a les 15.20h amb una sanció de 200 euros, el dia 8 d'abril de 2019.

El senyor LLCV no va ser notificat en aquell moment perquè segons la butlleta estava absent del vehicle. Ell nega absolutament que fos autor d'aquests fets, i diu que es deu tractar d'un error per part de l'agent.

Un cop va ser notificat, en data 23 de maig de 2019, va presentar un recurs de reposició a l'Ajuntament el 19 de juny de 2019, per tant dins del termini d'un mes.

L'Ajuntament va deixar transcórrer el termini per resoldre, i es va produir la desestimació per silenci administratiu el dia 19 de juliol de 2019, tot i que no es va tancar l'expedient, ni es va enviar a la via executiva perquè es va dictar resolució expressa confirmant la desestimació per silenci, el dia 29/3/2023, és a dir gairebé 4 anys després.

El senyor LLCV va presentar contra aquesta resolució expressa un escrit en data 6 d'abril de 2023 en el que demanava l'arxiu de l'expedient per caducitat, i no li van admetre per extemporani el 18 de maig de 2023.

El ciutadà al·lega que, en primer lloc, li responguin un recurs gairebé 4 anys després, fet que atempta contra el seu dret a obtenir una resposta motivada en temps i forma; al·lega també que no s'han escoltat els seus arguments i que ni tan sols li han donat vista de les actuacions; ell deia que es tractava d'un error perquè ell pot estacionar al pàrquing de l'Hiperpor, i no tenia perquè fer-ho sobre la vorera, i demanava no només

les fotografies que de ben segur podia tenir l'Ajuntament de la infracció comesa, sinó que també reclamava poder veure la documental, l'expedient i les proves que hi hagués a l'expedient, sense que res d'això se li hagi ni tan sols contestat.

Però és que, a més, la presumpció de veracitat de les denúncies de l'autoritat no l'eximeix de recollir les proves que pugui acompanyar-la (art 87 del RD 6/2015) per major garantia per les persones sancionades, com ara fer una fotografia del vehicle que confirmi la infracció.

Examinat l'expedient aquesta defensora considera que el ciutadà té raó i la seva queixa es troba totalment fonamentada:

En primer lloc perquè l'Ajuntament no va resoldre el recurs en termini i per tant es va produir una desestimació per silenci, tal com s'indica en les mateixes notificacions de les sancions, i que la sanció va esdevenir ferma.

El fet que al cap de gairebé quatre anys es dicti una resolució expressa en la que se li desestima el recurs, només porta a la confusió i no deixa de ser una contradicció que no pot anar en contra de la ciutadania, a part que no se li ha donat trasllat de l'expedient, ni tan sols ha pogut saber si l'agent actuant es podia haver equivocat amb la matrícula del vehicle.

A més en aquest cas era obligació de l'Administració portar a terme les actuacions pertinents per reclamar el pagament de la multa, perquè després del silenci, era ferma i no tenia que deixar passar el temps i quan està pròxima a prescriure, dictar una resolució expressa, que es produeix el març de 2023 i que permet reprendre els terminis de la prescripció, quan s'hauria produït la **caducitat** de la sanció per transcurs d'un any sense resoldre (art 112.4 RD 6/2015 de 30 d'octubre), tal com el mateix ciutadà posa en coneixement de l'Administració en l'escrit de 6 d'abril de 2023.

En conclusió i atès que el 19 de juny de 2019 el senyor LLCV interposa recurs de reposició, per tant dins termini, que és desestimat per silenci administratiu, havent incomplert l'administració la seva obligació de resoldre (art 21 de la Llei 39/2015); atès que gairebé QUATRE ANYS després de la interposició del recurs, sense cap justificació d'aquest retard, es dicti resolució expressa per mitjà d'un Decret d'Alcaldia de 22 de març de 2023 (notificat el 29 de març de 2023), desestimant el recurs de reposició;

Atès que l'Ajuntament ja havia incomplert amb la seva obligació de resoldre expressament el recurs de reposició i la sanció era ferma en via administrativa el dia 19 de juliol de 2019 i que per tant, ja es podia executar; atès que no es va fer, i atès que resulta totalment poc clar i confós que el Decret extemporani de 22 de març de 2023 digui que la resolució és definitiva, i es doni peu a recurs contenciós, quan en la notificació de data 19 de març de 2019 ja se li deia que era definitiva i que el recurs de reposició s'entendria desestimat pel transcurs d'un mes sense resposta; atès que si resulta que l'expedient encara estava en tràmit pendent de la resolució expressa que es produeix el març de 2023, s'hauria pogut produir la caducitat de la sanció per transcurs d'un any sense resoldre (art 112.4 RD 6/2015 de 30 d'octubre); considero:

Que aquesta actuació encobreix una mala actuació de l'administració, que no resulta compatible amb el dret de l'administrat a obtenir una resolució fonamentada en dret i dins un termini raonable (art 24 de la CE) i a més atempta contra el principi de

seguretat jurídica i contra els principis amb que l'administració ha d'actuar, segons l'article 9.3 i 103 de la CE, i articles 3 i 4 de la Llei 40/2015 de 1 d'octubre de règim jurídic del sector públic: servei efectiu als ciutadans, simplicitat, claredat i proximitat, transparència, racionalització i agilitat en els procediments administratius, bona fe, confiança i lleialtat institucional, proporcionalitat, i vetllar pel compliment dels requisits que preveu la legislació aplicable;

Que l'Administració no pot passar per alt aquests principis perquè com a poder públic no només ha de complir el mandant de les lleis sinó que també ha de fer-les complir, i no pot actuar en contra dels interessos de la ciutadania incomplint les seves obligacions envers aquesta, màxim si es té en compte que en aquest cas el ciutadà, en tot moment, va ser diligent i va fer les al·legacions i els recursos corresponents en temps i forma.

I atesos tots aquests motius i especialment el fet que l'Administració no ha actuat segons els dictats de l'article 3 i 4 de la Llei 40/2015 d 1 d'octubre, ni sota els principis de bona fe, bona administració i bon govern, i que en definitiva aquesta actuació vulnera el dret fonamental de l'article 24 de la CE, formulo la següent:

### **RECOMANACIÓ**

Que es deixi sense efecte la sanció imposada al ciutadà LLCV, butlleta número 53003841, expedient 1331415 per import de 200 euros, es portin a terme les actuacions oportunes, i s'adoptin les mesures legals pertinents per donar viabilitat a tal resolució, en base a l'article 106 i 109 de la Llei 39/2015 de 1 d'octubre a tals efectes, amb totes les conseqüències legals i administratives que se'n derivin.

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

### **RESOLUCIÓ**

**RECOMANACIÓ ACCEPTADA**

.....  
**2023/DCG/146**

### **DECISIÓ**

El senyor JSB presenta una queixa davant aquesta defensora perquè li va arribar una notificació dels Serveis de Recaptació de l'Ajuntament de Girona d'una diligència d'embargament de comptes bancaris per import de de 128,38 euros derivats d'una multa, que mai no li va ser notificada.

El ciutadà diu que resulta incomprensible que li hagin notificat la diligència d'embargament de forma correcta, -correus li deixa l'avís al seu domicili carrer Portal Nou, 23 1-1a i ell el va a recollir-, i en canvi no tingui la notificació de la multa, ni cap altre tràmit previ quan ell sempre ha viscut al mateix domicili i sempre recull els avisos de Correus en el cas que en el moment de la notificació ell no sigui a casa seva.

El ciutadà va fer al·legacions quan va rebre la notificació de l'embargament, però se li van desestimar.

Aquesta defensora va reclamar l'expedient de Multes i l'expedient de Recaptació, i ha pogut observar que hi ha un defecte en la notificació de la multa que ha provocat que el ciutadà hagi quedat en indefensió, atès que ni ha pogut conèixer el motiu de la multa, ni ha pogut fer al·legacions, ni tan sols pagar amb bonificació en el seu cas.

En efecte, la notificació de la multa es va practicar per mitjà de Correus de forma totalment incorrecta, tal com es desprèn de l'expedient de multes en el que, es pot constatar que el primer intent d'entrega el 24 d'octubre de 2022 a les 13:06 resulta no practicat per **absent**, segons la versió en castellà, però en la versió en català posa que s'ha dipositat en terminal autoritzat.... el que ja d'entrada resulta incompreensible; però en la mateixa certificació d'impossibilitat d'entrega de Correus consta que no hi ha hagut segon intent de notificació, perquè en data 25 d'octubre de 2022 consta que es retorna per **desconegut**, és a dir que no s'ha fet cap segon intent.

Si s'hagués fet correctament, com en l'expedient de Recaptació quan es notifica l'executiva, a les proves d'entrega hi constaria tant en el primer, com en el segon intent, que el destinatari és **absent**, se li deixaria l'avís, i el senyor Soles hagués anat a recollir la notificació. Això és el que es va fer quan se li va notificar la via de constrenyiment.

Aquesta Defensora, per aclarir que va passar amb la notificació inicial de l'expedient, va demanar informació a Correus. Des d'aquesta Entitat ens informa en els termes següents (segons informe de 26 de juliol de 2023, annexa a l'expedient):

***podemos confirmar una vez consultado con la cartera habitual de la sección en turno de mañana, que la dirección c/ Portal nou 23, 1er 1a 17004 de Girona es correcta y el Sr. Soles reside habitualmente en ella.***

***Que el día 24/10/22 se trabajó correctamente como AUSENTE en turno de mañana, a las 13:06, y el día 25/10/22 se devolvió incorrectamente por el cartero de turno de tardes, a las 19:57 “***

Aquest informe de Correus reconeix clarament que no s'ha fet el segon intent de notificació, i que es va tornar a remitent, per error del carter. Correspon a l'Administració comprovar que les notificacions que delega es porten a terme correctament, com a garantia per la ciutadania. Per tant, hi ha hagut una infracció de les normes de procediment que comporten la nul·litat de ple dret de tot l'expedient, de la seva tramitació i posterior diligència d'embargament, atès que han causat al ciutadà efectiva indefensió perquè no ha pogut conèixer ni el contingut de la denúncia - imposada sense que ell fos present al moment de la denúncia- ni la possibilitat de fer manifestacions, ni recursos, atès que la resta de notificacions s'han fet al BOE, llevat les de la via executiva que s'han fet correctament per Correus deixant avisos, que han estat recollits pel ciutadà.

És evident que en aquest cas hi ha una mala praxis de l'Administració a l'hora de fer les notificacions i de complir amb l'obligació que imposa la Llei de procediment administratiu en relació a la forma i validesa d'aquestes, i que correspon a

l'Administració el control de la forma com es fan les notificacions que delega a un tercer i de les quals sens dubte ha de respondre:

**Article 40.3 Per entendre que s'ha complert l'obligació de notificar, cal que consti l'intent de notificació degudament acreditat.**

**Article 41.1 Les notificacions seran vàlides sempre que permetin tenir constància del seu enviament o posada a disposició, de la recepció o accés de l'interessat o del seu representant a la notificació, de les dates, hores i el seu contingut íntegre, així com de la identitat fefaent del remitent i destinatari. L'acreditació de la notificació efectuada s'incorporarà a l'expedient.**

**Article 42. Pràctica de les notificacions en paper. 1. Totes les notificacions que es practiquin en paper s'han de posar a disposició de l'interessat a la seu electrònica de l'Administració o organisme actuant perquè pugui accedir al contingut de les mateixes de forma voluntària. 2. Quan la notificació es practiqui al domicili de l'interessat, si no és present aquest en el moment de lliurar-se la notificació, se'n pot fer càrrec qualsevol persona major de catorze anys que estigui al domicili i faci constar la seva identitat. Si ningú no es fes càrrec de la notificació, es farà constar aquesta circumstància a l'expedient, juntament amb el dia i l'hora en què es va intentar la notificació, intent que es repetirà per una sola vegada i en una hora diferent dins dels tres dies següents. En cas que el primer intent de notificació s'hagi fet abans de les quinze hores, el segon intent s'haurà de fer després de les quinze hores i viceversa, deixant en tot cas almenys un marge de diferència de tres hores entre els dos intents de notificació. Si el segon intent també resulta infructuós, s'ha de procedir de la manera que preveu l'article 44.**

Per tant és clar al meu entendre, que la denúncia i l'inici de l'expedient no es van notificar degudament, essent aquesta una norma i garantia bàsica i essencial del procediment, i això ha privat a l'administrat de qualsevol actuació en defensa dels seus interessos, el que ha de comportar la revisió del procediment i la declaració de nul·litat de ple dret de totes les actuacions des de l'inici de l'expedient.

Atès tot el que precedeix, i atesos els principis de Bona Administració, Equitat, Eficàcia dels Serveis Públics i Subsidiarietat, contemplats en la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, aquesta defensora formula la següent,

## **RECOMANACIÓ**

Que, amb totes les conseqüències legals i administratives que se'n derivin, es revisi l'expedient, s'anul·li i es deixi sense efecte la sanció amb número de butlleta 60064939 i expedient 1439973 en no haver-se practicat correctament la notificació, i haver causat una total indefensió al ciutadà.

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****2023/DCG/175****DECISIÓ**

El ciutadà RPL Lara presenta una queixa davant la sanció que li ha imposat l'Ajuntament derivada d'una denúncia (butlleta 60072221) per estacionar en lloc temporalment prohibit a l'esplanada del pavelló de Palau, amb motiu del Trial de Fires, el dia 29 d'octubre a la matinada.

El ciutadà va fer al·legacions a la denúncia i va fer recurs de reposició contra la sanció, i bàsicament deia que la senyalització no era correcta, que va poder entrar sense cap advertència ni senyal a la zona d'estacionament, i que les tanques de prohibició d'estacionar eren més lluny. Aporta un dibuix on explica que les tanques i la prohibició d'estacionar eren just a la zona reservada pel trial, però en cap cas on ell va estacionar, ni a l'entrada de la zona d'aparcament del pavelló de Palau. Es dona la circumstància que hi ha hagut altres queixes en aquest mateix sentit per multes a vehicles que al·leguen que no hi havia senyalització al lloc on van estacionar.

El ciutadà es queixa perquè no se li han atès ni les al·legacions, ni el recurs de reposició, i que no s'ha comprovat la realitat d'aquesta senyalització errònia que va portar a que els vehicles estacionessin en aquell lloc.

Aquesta defensora, a la vista de les queixes rebudes i del croquis, fotos i explicacions rebudes del ciutadà queixant, va demanar informes a Mobilitat, a Participació i a la Policia Local, i ha consultat l'expedient sancionador.

D'aquesta informació a l'entendre d'aquesta defensora en resulta el següent:

Es va fer una reserva per un espai de trial de Fires, els dies 29/10/22 a les 00h al 30/10/22 a les 23.59, activitat autoritzada des de Participació.

Segons informa Mobilitat es va senyalitzar correctament entre els dies 24 i 25 d'octubre, i ens diuen que en aquest pàrquing solen posar senyals a l'entrada de l'aparcament, així que si s'hi accedeix es veu sí o sí la senyalització.

Del mapa que ens envien des de Mobilitat es veuen les zones destinades a trial, aparcament de pilots, etc, però no s'indica on havia d'anar la senyalització.

Tampoc no consten fotos d'on es va posar efectivament la senyalització de prohibició d'estacionar, com seria el desitjable per major seguretat jurídica de tothom.

De les fotos del guista, que són les úniques que consten a l'expedient es veuen vehicles estacionats a l'esplanada de sorra i una senyal en un racó, que a l'entendre d'aquesta Defensora no és visible per tots els vehicles i resulta clarament insuficient.

Que segons les persones que s'han queixat, la senyalització era mes enrere, amb unes tanques a la meitat aproximadament de l'esplanada de sorra que delimitaven l'accés i on hi havia senyals de prohibit aparcar, segons plànols i fotos que aporten.

Que aquesta defensora no ha pogut aclarir on es trobaven exactament les senyals de prohibició, perquè malauradament no es fan fotos que en pugin deixar constància, però dedueix de tot l'exposat que la senyalització no era de forma clara a l'entrada de l'aparcament -segons la foto de la grua només hi havia una senyal en un racó- el que explicaria que molts usuaris no la veiessin. Però a més hi ha una coincidència entre els ciutadans que presenten queixes sobre el fet que la senyal estaria més enllà del principi del pàrquing, i que semblaria que la situen on hi havia unes tanques que delimitaven la zona d'accés al Trial.

Aquesta defensora entén que no estava clarament delimitada la zona de prohibició d'estacionament, i que la única senyal que s'observa és la que es dedueix de la foto de la grua que és clarament insuficient, tenint en compte l'amplitud de l'espai, i tenint en compte que com es diu des de Mobilitat es posen normalment, a l'entrada de l'aparcament perquè siguin visibles per tothom.

Que també es constata que hi havia molts altres vehicles estacionats, alguns van ser retirats per la grua, i desconeixem si tots van ser multats, però això és molt indicatiu que la senyalització o no era al lloc correcte o no era clara.

Atès que, la mateixa organització va informar al ciutadà que, on estava estacionat el vehicle, no molestava l'activitat del Trial, tal i com el ciutadà va entendre en no veure cap senyalització que l'indiqués el contrari.

Atès que dues recomanacions anteriors, amb el mateix contingut, han estat resoltes favorablement pels ciutadans que es queixaven.

Atès l'exposat, i en aplicació dels principis d'equitat, proporcionalitat i Bona Administració, aquesta defensora considera que la multa no està suficientment justificada perquè es va poder confondre a la ciutadania amb la senyalització, i formula la següent

## **RECOMANACIÓ**

Que es revisi l'expedient i es deixi sense efecte la sanció imposada al senyor RPL derivada de la butlleta de denúncia 60072221, per estacionar en lloc temporalment prohibit a l'esplanada del pavelló de Palau amb motiu del Trial de Fires, i s'acordi la devolució de l'import pagat per aquest concepte.

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 ACCEPTADA

.....

**2023/DCG/182**

### DECISIÓ

El senyor TLC, presenta una queixa perquè va ser multat el dia 11 de gener de 2023, butlleta de denúncia 60065176, per infracció de l'article 15.14 de l'Ordenança Municipal de Circulació, per estacionar en zona reservada per a residents del Barri Vell amb distintiu, que es correspon en realitat a l'article 15.17 segons rectificació posterior de l'agent, amb una sanció de 100 euros.

El ciutadà no es va acollir al pagament bonificat, malgrat ser-li avantatjós, perquè va considerar que aquesta multa era injustificada i que hi havia hagut algun error, atès que ell porta el distintiu al vehicle, des que li van concedir l'autorització en data 20 de desembre de 2021, amb validesa fins a 20 de desembre de 2023.

El ciutadà doncs, va fer al·legacions i posteriorment recurs de reposició i va explicar que ell sí que té autorització, i que té distintiu per estacionar al Barri Vell, que el porta col·locat al vehicle, al lloc on es demana a l'autorització (a baix a l'esquerra), que és perfectament visible, i insisteix en que sempre l'ha dut i que aquell dia també, i que no vol acceptar la imposició de la multa per un error de l'agent actuant que no devia mirar prou bé i no va veure el distintiu. Aporta fins i tot fotografies, tot i que no són del mateix moment exacte, si que són del seu vehicle, on es veu que el distintiu està degudament col·locat i vigent.

El ciutadà és resident al Barri Vell, està empadronat al carrer Mercaders, i per aquest motiu se li va donar l'autorització, tal com també consta a l'expedient, de manera que l'autorització i el distintiu del vehicle eren totalment vigents a la data de la multa, i cal tenir en compte a més, que aquesta autorització no era recent sinó que feia ja més d'un any que li havien concedit.

Segons l'expedient, es va demanar ratificació a l'agent, que va dir "quan es denuncia en aquesta zona, primer s'intenta localitzar l'adhesiu en alguna de les quatre cantonades del vidre, inclús enganxat en un paper damunt el tablier, i tot seguit es procedeix a denunciar. Considero que si el vaig denunciar era per no tenir visible cap tipus d'autorització" (ratificació de l'agent denunciant el dia 2 de febrer de 2023).

Malgrat aquesta explicació, considera aquesta defensora que tampoc no se li va preguntar pel cas concret, ni se li van ensenyar les fotografies aportades pel ciutadà, de manera que no és suficient per aclarir si hi va poder haver algun impediment de visió, ni el motiu pel qual, si es va fer una inspecció tant detallada no va poder veure el distintiu, quan a més a la butlleta inicial això no es diu, i només s'aclareix amb la ratificació de l'agent, quan diu que el va denunciar per "no tenir visible" cap tipus d'autorització.

Tot i la presumpció de veracitat dels agents, entén aquesta defensora -com ja ha dit altres vegades- que les actuacions de la Policia Municipal s'haurien de completar amb

proves gràfiques que els mitjans tecnològics actuals faciliten, per tal que es donessin majors garanties de la seva actuació, tant pels agents com pels ciutadans, com es fa quan es retira un vehicle per la grua per deixar constància de l'estat del vehicle.

En aquest cas amés hi ha una sèrie d'indicis que no s'han tingut en compte i fan pensar que hi ha pogut haver un error involuntari de l'agent, que s'esvairia si, com vinc recomanant, els agents deixessin més constància gràfica dels fets motiu de denúncia.

En aquest sentit precisament el ciutadà, que va fer al·legacions i que va fer recurs de reposició, enlloc d'acceptar el pagament bonificat, exposa que ell portava el distintiu correctament exposat dins el vehicle, i aporta una fotografia, que tot i que no és del mateix moment, acredita que duu el distintiu, que té una autorització concedida des del 21 de desembre de 2021 fins al 21 de desembre 2023, i que està empadronat al carrer Mercaders. Tot fa pensar doncs, en primer lloc, que no és cert que no tingués autorització com es diu en la denúncia, perquè si que en té i que simplement l'agent no l'hauria vist; que no té altres denúncies per estacionar en lloc reservat a veïns del Barri Vell, tot i que és veí del Barri Vell des que s'hi va empadronar i té l'autorització; i per tant, no resulta lògic pensar que tot i tenir autorització i estar empadronat des del 21 de desembre de 2021 circulés sense el distintiu i no se l'hagués multat mai abans del dia 11 de gener de 2023.

És més lògic pensar que l'agent es pogués haver confós per una visibilitat insuficient, perquè tal com es veu en les fotografies hi havia un ninot de peluix al tablier del vehicle molt a prop del distintiu, o que fins i tot només hagués mirat al costat esquerre on es va deixar la butlleta, però no tant meticulosament com diu després en la seva ratificació, en la que ja parla de "no tenir el distintiu visible", o que per raons del sol, de les ombres de les fulles, etc, no hagués pogut observar el distintiu correctament.

És injust que el ciutadà no tingui manera de demostrar, ni de contradir el que diu l'agent -que no ve reforçat per cap prova gràfica- però en canvi no es tinguin en compte tots els indicis que aporta el ciutadà denunciat, que farien entendre que sí que duia la targeta al vehicle, i que probablement una sèrie de circumstàncies haurien pogut provocar un error d'apreciació a l'agent denunciant.

Atès tot el que exposo, i per raons d'equitat, i atenent els principis de Proporcionalitat, Bon Govern, i d'Eficàcia dels Serveis Públics, contemplats en la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, formulo la següent

## **RECOMANACIÓ**

Que es revisi l'expedient, es deixi sense efecte i s'anul·li la sanció amb número de butlleta 60065176, i expedient 1449737 imposada al senyor TLC per estacionar al Barri Vell, estant degudament autoritzat per fer-ho. 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 ACCEPTADA

.....  
**2023/DCG/188**

### DECISIÓ

La senyora ISB, va ser denunciada (butlleta 60073021) per infringir l'article 15.2 B de l'Ordenança Municipal de Circulació, per haver estacionat en una línia longitudinal contínua de color groc, el dia 27 d'octubre de 2022, a les 18:13 al carrer Sant Joan Bosco, davant del número 1.

La senyora ISB va presentar al·legacions i també recurs de reposició, ambdues van ser desestimades fent al·lusió, com habitualment es fa, a la presumpció de veracitat de l'agent que, evidentment es ratifica en el fet que es va estacionar en zona senyalitzada per una línia groga horitzontal i diu, erròniament, que "en aquest espai no hi ha cap senyal vertical que permeti l'estacionament en cap horari", i afegeix que "en les fotografies aportades no es veuen els extrems esmentats a les al·legacions".

Atès que els dos senyals verticals que, segons especifica la senyora ISB, hi ha hagut des de sempre, en aquest tram del carrer Sant Joan Bosco, prohibeixen l'estacionament, **excepte el bus de 8 a 18 hores i turismes de 18.00 a 8 hores** i atès que la senyora ISB va ser sancionada, segons la butlleta, per estacionar a les 18:13.

Atès que segons fa constar i acredita la ciutadana, amb fotografies i vídeos, la senyalització de l'espai on va aparcar el seu vehicle era vertical, però, sempre ha coexistit també amb una senyalització horitzontal, una ratlla de pintura groga al terra; atès que aquestes dues senyalitzacions son contradictòries en tant que la vertical permet l'estacionament de turismes de les 18:00 a les 8.00 i, en canvi, la senyalització groga horitzontal la prohibeix tot el dia; atès que també hi ha un error en la butlleta doncs l'article infringit no és el 15.2 B sinó que és l'article 15.1 B, segons l'Ordenança Municipal de Circulació; atès que la senyalització vertical existent es refereix a tot el tram, i que per tant s'entén com una excepció a la prohibició general derivada de la línia groga, excepció que ve específicament regulada per turismes i busos en horaris diferenciats, és evident que hi ha una senyalització contradictòria, que genera una clara confusió, en aquest cas a la ciutadana, que pensa que, efectivament, es pot estacionar en aquell lloc de les 18 h a les 8 del matí, de la qual no se la pot fer respondre.

Per tots aquests motius, i tenint en compte els principis de Transparència i Eficàcia dels Serveis Públics contemplats en la Carta Europea de Salvaguarda de Drets Humans a la Ciutat, i també al principi de Bona Administració, formulo la següent:

## RECOMANACIÓ

Que es revisi i deixi sense efecte, amb les conseqüències legals i administratives que se'n derivin, la sanció derivada de la denúncia amb número de butlleta 60073021 i expedient 1442918, per haver estacionat en una línia longitudinal continua de color groc, quan la senyalització vertical li permetia fer-ho.

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 106 i 109 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**

---

**2023/DCG/193 (2023/DCG/174-O)**

## RESOLUCIÓ

**RECOMANACIÓ ACCEPTADA**

---

**2023/DCG/209**

## DECISIÓ

La senyora MGN, presenta una queixa davant aquesta defensora per la sanció que se li va imposar derivada de la butlleta 1342000934, expedient sancionador 1358853, per "estacionar un vehicle en una zona amb horari limitat i no tenir o no posar en un lloc visible el comprovant horari".

La senyora MGN va fer al·legacions i va recórrer contra aquesta sanció al·legant que mentre el vigilant de la zona blava li posava la multa ella estava obtenint el tiquet per mitjà de l'aplicació del mòbil, i que precisament hi ha menys d'un minut de diferència mentre ella feia aquesta gestió i l'hora que està imposada la sanció.

La senyora MGN va fer al·legacions, que no van ser ateses, i va interposar un recurs de reposició que tres anys després li han desestimat.

La senyora MGN fa constar en les seves al·legacions que ella va sortir del vehicle i va pagar el tiquet mitjançant l'aplicació, i que disposava de tiquet des de les 19:03, i la multa indica que eren les 19:02:58 o sigui que des de l'adquisició del tiquet a la multa

---

hi ha menys d'un minut. Certament si es té en compte que des de l'inici del pagament amb l'aplicació es pot trigar aproximadament un minut per fer la gestió, depenent de la connectivitat i el telèfon, i el tiquet es del 19:03 quan li posen la multa a les 19:02:58 necessàriament ja estava en el procés d'adquirir el tiquet.

Exposa en la seva queixa que se sent indefensa perquè no li han estimat les seves al·legacions, i no comprèn el motiu pel qual no es pot tenir en compte que hi ha aquest marge tant petit de temps.

Cal tenir en compte que hi pot haver un marge d'error que s'ha de considerar; atès que en les mateixes fotografies que facilita el controlador en una d'elles és visible la data i l'hora, i per tant es demostra l'existència d'aquest poc espai de temps entre una acció i l'altra; atès que la presumpció de veracitat és vàlida sempre que no hi hagi prova objectiva que la contradigui, com és el fet demostrat per les fotografies que va fer l'agent controlador, que estaven fetes, alguna d'elles, a les 19:02:47 es evident que la ciutadana ja estava fent les gestions per obtenir el tiquet; atès que la ciutadana va fer al·legacions, que li van ser desestimades, i posteriorment va fer recurs de reposició, en el que insistia en que hi havia una diferència de temps escassa que es podia explicar per motius diferents i que uns segons és un marge d'error impossible de salvar, i atès que aquesta defensora ja va fer una recomanació en un cas semblant, que va ser estimada per Decret d'Alcaldia 2023012101, i va anul·lar la sanció; atès que l'article 35.1 de la Llei 39/2015 de Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques, que estableix que l'Administració està obligada a respondre motivadament els actes, recursos i procediments administratius i en aquest cas que ens ocupa, una simple revisió de les fotografies aportades pel controlador hauria pogut resoldre el problema amb més eficiència i estalviant tràmits a la ciutadana i també a l'Administració.

Però a més a més, aquesta Defensora vol cridar l'atenció novament a l'Ajuntament sobre l'incompliment dels principis als que l'administració ve obligada, i que es recullen en els articles 3 i 4 de la Llei de Règim Jurídic de les administracions Públiques 40/2015 de 1 d'octubre, com els d'agilitat, eficàcia, i celeritat. El dret de petició de l'article 29.1 de la CE, que és un dret fonamental d'especial protecció, comporta el d'obtenir una resposta en els terminis establerts i que sempre han de ser raonables perquè sinó els actes jurídics perden eficàcia, i el retard en resoldre no només atempten contra la seguretat jurídica sinó contra el mateix dret a obtenir una resolució fonamentada en dret que forma part del dret fonamental de l'article 24 de la CE. Per aquest motiu és inadmissible i del tot contrari a la bona administració, que el recurs de reposició que va presentar la ciutadana el juliol de 2020 s'hagi resolt de forma expressa el juliol de 2023.

En base als fets acreditats, i partint dels principis equitat, Bona Administració i Eficàcia dels Serveis Públics contemplats en la Carta de Salvaguarda dels DDHH a la Ciutat, formulo la següent

## **RECOMANACIÓ**

Que previs els tràmits que corresponguin, i en base als arguments i fets indicats i demostrats anteriorment, recomano la revisió de l'expedient sancionador 1358853

derivat de la butlleta número 1342000934, i l'anul·lació de la sanció amb totes les conseqüències legals i administratives que se'n derivin.

Que es revisin les proves que te a l'abast la pròpia Administració i les que es puguin aportar, per tal d'evitar pèrdues de temps i actuar amb eficàcia, celeritat i garantia, i bona Administració tal i com estableix la Llei.

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**

.....  
**2023/DCG/252**

## DECISIÓ

El Sr. CVR, formula una queixa davant aquesta Defensora en relació a la sanció de 200 euros per entrar sense autorització al Barri Vell, expedient 1435904 butlletí de denúncia D0187268, a l'haver entrat els dies 21, 22, 23 i 26 de juliol amb l'autorització caducada.

Aquest ciutadà té autorització per entrar al Barri Vell des del 2014, i compleix els requisits de la sol·licitud. A més ha anat renovant sempre. En aquesta ocasió l'autorització li va caducar el 15 de juliol de 2022, i es va oblidar de tramitar la renovació del permís. Segons exposa en el seu moment va demanar rebre un avís quan li caduqués l'autorització, però no el van avisar.

Que de fet, de seguida que va rebre la notificació de les multes, el 12 setembre de 2022, va renovar immediatament el permís, atès que continuava complint tots els requisits d'accés al Barri Vell.

Aquest ciutadà va fer les al·legacions i el recurs de reposició corresponent, que li ha estat desestimant, bàsicament perquè s'insisteix en que l'Ajuntament no té l'obligació d'avisar encara que el ciutadà ho hagi demanat.

Aquesta Defensora, com ja ha dit en anteriors recomanacions, considera que en aquells casos que els ciutadans i ciutadanes, a qui els ha caducat l'autorització per entrar al Barri Vell, i qui per pocs dies són sancionats (aquest ciutadà com s'ha dit, li caduca el 15 de juliol i fa els accessos la resta de mes), i quan en tenen coneixement acudeixen de seguida a renovar l'autorització, complint els requisits, la sanció que se'ls imposa és desproporcionada. A més en aquest cas, tot i que la notificació avisant de la pròxima caducitat no és obligatòria, si que provoca una certa confiança en el ciutadà que pensa que ja rebrà un avís.



Igualment, aquesta Defensora va recomanar que l'Ajuntament revisés l'Ordenança per tal de no sancionar amb el mateix import, a qui entra al Barri Vell sense tenir autorització ni complir cap dels requisits per poder tenir-la, que a qui si que compleix tots els requisits però simplement per pocs dies li ha caducat, i ho ha esmenat de seguida que no ha sabut, sancionar aquest dos casos amb el mateix import, aquesta defensora creu que és un greuge comparatiu, per la persona que, tot i no haver renovat, compleix els requisits i per tant te dret de pas al Barri Vell.

Per tots aquests motius i atenent els principis de proporcionalitat, eficàcia dels Serveis Públics i Bon Govern, aquesta Defensora formula la següent

### **RECOMANACIÓ**

Que es revisi l'expedient i es deixi sense efecte la sanció imposada al Sr. CVR, expedient 1435904 i butlletí de denúncia D0187268, 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.

### **RESOLUCIÓ**

**RECOMANACIÓ ACCEPTADA**

.....  
**2023/DCG/268**

### **DECISIÓ**

El senyor JRM s'adreça a l'Oficina de la Defensora per exposar que ha estat víctima d'una actuació que considera del tot irregular, quan el van denunciar amb la butlleta número 60053542, i diu el següent:

El dia 2 de febrer de 2023 a les 11:30 del matí va sobrepassar a un vehicle que no anava identificat com a vehicle policial, i que estava aturat en un pas de vianants. Tot seguit aquest vehicle va arrencar i el va seguir tot fent-li llums, fins que el senyor JRM es va aturar, i l'altre vehicle se li va travessar davant.

Que del vehicle en va baixar un home amb una jaqueta on deia "polícia", i se li va adreçar requerint-li la documentació. Que el senyor JRM va accedir-hi i li va lliurar el seu DNI. Després de diverses paraules i, segons el senyor JRM de molt males maneres, l'agent li va dir que el multava i acte seguit li va lliurar els resguard groc de la multa tirant-l'hi dins el vehicle, rebregat i sense ni tan sols haver-li dit si volia signar la butlleta.

Que la còpia de la multa que li va entregar l'agent i que el ciutadà adjunta amb la seva queixa, és il·legible i inintel·ligible. No només no es pot veure cap anotació, ni conèixer el motiu de la denúncia, el lloc i l'import de la multa perquè no s'hi veu res escrit, sinó que a més, pel propi format de la butlleta resulta impossible llegir la informació de drets

que consta al darrera, de manera que no coneix degudament els fets que se li atribueixen i dels recursos que pot exercitar en contra d'aquesta denúncia.

Que posteriorment, i malgrat que ell va facilitar el seu domicili del carrer Torre Rafaela, 2 a l'agent, a qui va entregar el DNI, no en va saber res més fins que per mitjà de la seva entitat bancària va saber que li havien embargat el compte. Això s'explica perquè l'Ajuntament no li va fer cap notificació al seu domicili sinó al domicili fiscal, i que no coincideix amb el que ell va facilitar.

El senyor JRM considera que hi ha hagut una actuació totalment irregular per part de l'agent, tant en la imposició i tramitació de la multa, com en el procediment de cobrament forçós del seu import, que ha vulnerat el seu dret fonamental a un procediment amb totes les garanties, i li ha causat una efectiva indefensió.

Efectuada per aquesta defensora la corresponent petició d'informació en relació a l'actuació de l'agent i al tràmit de la multa i de la seva execució, en resulta el següent:

1. Que és cert -tal com confirma l'intendent de la Policia Local- que hi ha vehicles de la Policia sense identificar destinats a vigilar conductors que puguin està utilitzant el telèfon mòbil, i que en ocasions aquests mateixos agents també sancionen conductors per altres motius si els veuen cometent alguna infracció, com va ser el cas.
2. Que la còpia o resguard de la multa que ens aporta el senyor JRM i que consta escanejada a l'expedient es del tot il·legible, no es veu absolutament res del que ha escrit l'agent i tampoc es pot llegir ni amb lupa el que posa darrera, el que efectivament com es dirà, suposa una absoluta indefensió pel ciutadà que ha estat denunciat, i que no compleix els mínims requisits legals de qualsevol denúncia. Crida enormement l'atenció que, en canvi, la que surt a l'expedient, l'exemplar de la butlleta del Policia, és veu absolutament tot correctament escrit, pel que fa als fets, hora, lloc, domicili del senyor JRM, etc.
3. Que la via de constrenyiment o execució de la multa no se li va notificar en el domicili que ell va designar i que consta a la butlleta de l'agent, sinó al domicili fiscal que consta a l'Ajuntament, en contra del que contempla la llei especial, en aquest cas el RDL 6/2015 de 30 d'octubre, segons la qual, art 87. 2 d), 87.3 i 90.1 el domicili a efectes de notificacions és el que consti en la butlleta de denúncia.

Atès el que queda exposat, aquesta defensora considera:

1. Que la forma en com s'ha efectuat la denúncia i s'ha notificat la butlleta al senyor JMR és nul·la de ple dret, per infracció de les normes essencials del procediment sancionador de RDL 6/2015 d'aplicació en aquest procediment (art 87. 2), perquè la còpia de la denúncia que va rebre, i que serveix de notificació a tots els efectes, no compleix cap d'aquestes mínimes garanties:

No consta la identificació del vehicle, no consta la identitat del conductor, no consta la descripció del fet, lloc, temps i hora, ni consta tampoc el número de l'agent que fa la denúncia, a més del fet que -com ja ha dit aquesta defensora en altres ocasions i ha donat lloc a una recomanació- el format d'aquesta butlleta i la minúscula lletra que conté la informació de les garanties del procediment no es pot llegir. Això li ha provocat una autèntica indefensió perquè no ha pogut conèixer els fets motiu de denúncia, ni

en conseqüència exercir els seus drets, i com a mínim l'agent que li va la lliurar la còpia de la butlleta s'havia d'assegurar que aquesta còpia complia amb tot els requisits de l'article 87.2d) del RDL 6/2015.

2. Que l'actuació posterior de reclamació de la multa per la via de constrenyiment, consistent en que el ciutadà es troba amb un embargament al seu compte sense que ni tan sols li hagin notificat a l'adreça que consta a la butlleta de denúncia, perquè l'Ajuntament li notifica al domicili fiscal, ignorant que deriva d'una sanció i que s'ha de notificar al domicili de la denúncia, torna a vulnerar el seu dret fonamental a un procediment amb totes les garanties.

Ateses les anteriors consideracions i atenent els principis d'Eficàcia dels Serveis Públics, Transparència i Bon Govern, contemplats a la Carta de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, aquesta Defensora formula la següent :

### **RECOMANACIÓ**

Que es deixi sense efecte per nul·litat de ple dret per infracció de les normes essencials del procediment la sanció imposada al senyor JRM, derivada de la butlleta número 60053542, així com les actuacions posteriors de reclamació i cobrament per la via de constrenyiment d'aquest import i recàrrecs corresponents, pels mateixos motius, 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.

### **RESOLUCIÓ**

**RECOMANACIÓ ACCEPTADA**

.....  
**2023/DCG/287**

### **DECISIÓ**

El senyor JFS presenta una queixa davant aquesta Defensora en la que exposa que el dia 5 d'agost de 2023 tenia el seu vehicle matricula XXXXXX estacionat al carrer Riu Güell, i malgrat tenir la targeta de mobilitat reduïda a l'interior i segons ell, correctament col·locada, la grua se li va endur i el van multar per haver estacionar en lloc reservat sense disposar de l'autorització, amb un import de 200 euros i la taxa de la grua, imports que ha hagut de satisfer.

El senyor JFS diu i assegura que ell sí que duia l'autorització al vehicle, i en un lloc visible. Explica que quan va anar al dipòsit a retirar-lo li va explicar al treballador del dipòsit i aquest el va acompanyar a buscar el vehicle i va poder comprovar que sí que hi havia la targeta. El senyor JFS va fer una foto, que així ho demostra, i el treballador de la grua ho va fer constar en el justificant de la taxa on diu "la tarja estava posada" (així consta a l'expedient de multes).

El senyor JFS va fer al·legacions a l'expedient, i l'instructor va demanar la ratificació de l'agent denunciador, que va dir que havia fet una captura d'imatge en el moment que va denunciar el vehicle, i que la targeta no era en un lloc visible. L'agent aporta una fotografia on es pot veure el vehicle, feta des del marge contrari on suposadament hi havia la targeta; s'hi pot veure que hi ha un protector solar col·locat darrere el vidre davanter del vehicle i a l'extrem dret inferior, mirant la fotografia, no es veu clarament que hi ha. En canvi a la fotografia aportada pel senyor JFS sí que es veu que hi ha la targeta en aquell costat.

L'instructor no va considerar la pràctica de la testifical del treballador del dipòsit que afirmava per escrit, en el comprovant de pagament de la taxa, que la targeta era al vehicle. Aquesta contradicció hagués pogut aclarir la situació, i com a mínim hagués garantit la pràctica d'una prova favorable a les al·legacions del Sr. JFS. En conseqüència se li van desestimar, atès que l'agent s'havia ratificat i havia aportat una fotografia, sense haver aclarit el motiu pel qual, no ja el senyor JFS, sinó el treballador del dipòsit municipal va afirmar que la targeta hi era.

Aquesta Defensora considera que el ciutadà queixant tenia dret a que s'aclarís el dubte que podia sorgir entre la fotografia feta per l'agent, -que de fet no enfoca clarament la part on després es veu que hi havia la targeta- i la fotografia aportada pel ciutadà i també tenia dret que es contrastés l'afirmació feta pel treballador del dipòsit, perquè aquesta prova podia destruir la presumpció de veracitat de l'agent. Cal incidir en el fet que el ciutadà fa les al·legacions sense tenir coneixement ni trasllat de les proves que consten a l'expedient, és a dir, en aquest cas, ni del que manifesta l'agent actuant ni de la fotografia aportada, ni tampoc del fet que no es tingui en compte les manifestacions del treballador del dipòsit a qui, ni tan sols l'instructor, demana aclariment.

Per aquest motiu, aquesta Defensora va parlar amb els treballadors del dipòsit municipal, inclòs el que aquell dia va entregar el vehicle al senyor JFS, el qual recordava molt bé l'incident, i va corroborar que la targeta hi era. Se li va demanar que aclarís si el senyor JFS podia haver obert el vehicle i posar-hi la targeta, i per tant fer després la foto amb la targeta posada, o si el treballador el va acompanyar fins al vehicle i va poder comprovar amb ell que la targeta sí que hi era i fer la foto. I el treballador del dipòsit senyor JAC, efectivament confirma aquest extrem i diu: "el dia 5 d'agost de 2023 el senyor JFS amb DNI XXXXXXXX, va comparèixer en el dipòsit municipal a recuperar el seu vehicle XXXXXX que havia estat retirat pel servei de grua municipal. La present és per fer constar que **la targeta estava exposada en el vehicle abans que el Sr. JFS pogués accedir-hi**, per tant al nostre entendre no procedeix la denúncia".

Atès tot el que s'ha exposat, i sens perjudici de la presumpció de veracitat de l'agent de la Policia Municipal, considero que en aquest cas hi ha prova suficient per destruir aquesta presumpció, prova que no havia estat tinguda en compte; que a més, hi ha pogut haver un error de percepció per part de l'agent ja que hi havia el protector pel sol del vidre del vehicle col·locat a l'interior, i podia ser que impedís, en part, la visualització de la targeta, tenint en compte que la fotografia aportada per l'agent està feta des del costat oposat, i per tant la visió no és clara; si a més resulta que hi ha una prova com es la fotografia que aporta el senyor JFS i també la declaració del treballador del dipòsit confirma el que ja va escriure en el seu moment en el comprovant de la taxa, i aclareix que la targeta era a dins el vehicle abans que el

senyor JFS el recollís, és clar que hi ha prova en contrari respecte al que diu l'agent i que destrueix aquesta presumpció de veracitat, que havia de ser tinguda en compte, atès el dret que té el ciutadà de poder defensar-se en qualsevol procediment sancionador.

Per tots aquest motius, i atenent els principis d'Eficàcia dels Serveis Públics, Transparència, i el dret a una Bona Administració, aquesta Defensora formula la següent:

### **RECOMANACIÓ**

Que es revisi l'expedient sancionador i les proves aportades i s'acordi deixar sense efecte i anul·lar la sanció imposada al ciutadà senyor JFS, derivada de la butlleta de denúncia 60059454, expedient número 1471657, així com la taxa de la grua que va haver de satisfer derivada d'aquesta denúncia.

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

### **RESOLUCIÓ**

**RECOMANACIÓ ACCEPTADA**

---

### **2023/DCG/332**

### **DECISIÓ**

La senyora ASC presenta una queixa davant aquesta defensora en relació a una multa derivada de la butlleta número 60086286, expedient sancionador 1476467, per estacionar el vehicle en una zona temporalment prohibida per activitats autoritzades, a l'avinguda Montilivi s/n, que era la zona que es va senyalitzar pel partit de futbol del Girona i el Madrid.

Que ella treballa pel Girona FC, en concret a protocol, i disposa d'autorització per estacionar als llocs reservats a fora de l'estadi. Aporta aquesta targeta, que disposa d'un codi QR. Que quan arriba al camp, primer els controladors d'accés fan la lectura del codi de la targeta i després la deixen entrar i estaciona el vehicle al lloc reservat. Com que els controladors ja li marquen l'accés, no deixa la targeta a dins al vehicle per evitar que algú li capti el codi QR i un altre dia el pugui utilitzar fraudulentament, seguint a més les indicacions que en aquest sentit li ha fet el club.

Que el dia 30 de setembre hi havia el partit Girona - Madrid. Ella va arribar molt abans perquè era un dia de molta afluència, devien ser les 12 i escaig del migdia, i el perímetre per estacionar als llocs reservats es va establir abans del que és habitual,

per mesures de seguretat, de manera que quan va arribar ja estava delimitada la zona on no es podia estacionar, llevat els autoritzats. Ella però, com que té l'autorització, hi va accedir igualment, però tampoc no havien arribat encara els controladors, de manera que va estacionar el vehicle sense que li haguessin llegit el codi QR, i sense deixar la targeta a dins per evitar que li captessin el codi.

Posteriorment va accedir a les oficines per fer les seves tasques abans de tornar a marxar -perquè havia d'anar a rebre el president del Madrid- i quan va sortir per agafar el cotxe, a les 14:30 es va adonar que se l'havia endut la grua.

La ciutadana va haver de retirar-lo del dipòsit pagar la taxa, i posteriorment va rebre la notificació de la denúncia i sanció, que també va pagar.

Que suposa que la van multar perquè la Policia Municipal desconeixia que ella tenia autorització perquè no deixa la targeta dins el vehicle, i que a més al no haver-hi cap controlador quan ella va arribar, no van poder avisar que era un vehicle autoritzat.

Que no entén perquè no hi ha coordinació en aquest sentit amb la Policia, perquè si ella té una targeta, que l'autoritza però que no pot deixar al cotxe pel codi QR i aquest és suficient perquè el club consideri que amb la lectura del codi queda autoritzada a entrar, com a mínim la Policia hauria de saber-ho, o saber les persones i matrícules que tenen autorització precisament per evitar aquests incidents, tenint en compte que són treballadors del Girona FC.

Que considera injusta la sanció perquè ella es va limitar a fer el que li diu el club, i no era conscient que el fet que no hi hagués el controlador de les persones que tenen accés a estacionar amb la lectura del codi, pogués comportar l'actuació de la Policia Municipal, la multa i la retirada de la grua, tenint en compte que ella si que té aquesta autorització i que no va actuar amb cap mala fe.

Atès que la ciutadana si que disposava de la corresponent acreditació que li va lliurar el Girona FC, tal com ha acreditat davant d'aquesta defensora; atès que el sistema de funcionament que exposa que se segueix per accedir als espais reservats amb el vehicles, consisteixen en la prèvia lectura pel personal corresponent del codi QR de la targeta, i un cop aparcats -per consell del mateix club- ja no cal deixar-la visible al vehicle; atès que com indica la ciutadana el dia indicat era un dia especial per ser un partit Girona-Madrid, i va anar abans a l'estadi per poder començar a treballar, i va deixar el cotxe al lloc habitual sense que el personal que controla l'accés hagués arribat, i sense la targeta posada al vehicle per evitar l'ús fraudulent; atès que la Policia Local no ho sabia perquè no hi ha coordinació amb el personal que controla l'accés dels vehicles, que, com ja he dit, encara no havien arribat; atès que precisament ella és personal autoritzat i que si hagués arribat més tard li haurien permès l'accés a l'espai reservat, o fins i tot si hagués deixat la targeta col·locada en lloc visible, i no l'haurien multat, ni retirat el vehicle, entenc que concorren raons, d'equitat i proporcionalitat, que constitueixen una causa suficient i justificada per tal que es pugui revisar aquesta sanció i deixar-la sense efecte, i ates també al principi d'eficàcia dels Serveis Públics i Bona Administració, amb aquesta finalitat formulo la següent:

## **RECOMANACIÓ**

Que es revisi, s'anul·li i es deixi sense efecte la sanció imposada a la senyora ASC derivada de la butlleta número 60086286, expedient sancionador 1476467, amb les

conseqüències que se'n derivin, així com la taxa de la grua que va haver de satisfer per recuperar el vehicle atès que també és conseqüència d'aquesta actuació.

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

## **RESOLUCIÓ**

**RECOMANACIÓ ACCEPTADA**

## 3.2. Recomanacions rebutjades

---

.....

**2023/DCG/036**

### DECISIÓ

La senyora VAV presenta una queixa derivada d'una sanció imposada per infracció de l'ordenança de sorolls, segons acta de data 20 de juliol de 2022 a les 22:15 h que li notifiquen el dia 25 de juliol de 2022 a les 17:12 h, atès que ella no era al domicili en la data dels suposats fets. L'acta diu que el dia 20 de juliol de 2022 a les 22:15 h en el domicili del c/ Santiago número 11, 3-3 a les 22:00 s'emetien sorolls que molestaven als veïns tot i que no es pot determinar el nivell d'immissió, i segons la Policia se sentia música forta tipus màquina i algú picant de mans, sense que ningú obrís la porta.

Quan la senyora VAV va rebre la notificació de l'acta, el dia 25 de juliol de 2022, va fer al·legacions i va aportar proves consistents en el contracte de lloguer, per demostrar que ella viu allà i que no hi viu ningú més, i que aquell dia i en aquella hora es trobava treballant, segons certificació de l'Hospital de Santa Caterina, de manera que es pot tenir per acreditar que ella no es trobava al seu domicili, ni podia ser l'autora de la infracció, a més del fet que viu sola, únicament amb la seva mascota.

A més exposa que en qualsevol cas el soroll es produïa dins la limitació horària de que parlen les ordenances de soroll, que és a partir de les 23 hores, i al·lega que ella no ha estat la infractora, ni per tant l'autora ni responsables dels fets, i que els sorolls no podien procedir de casa seva, i que en tot cas és només una persona que es queixa i que és un tema personal.

Considera que és molt injusta la sanció i que al no haver-se tingut en compte les seves al·legacions i les proves aportades, que no han estat ni tan sols valorades, se li causa indefensió i se li vulnera el seu dret a la defensa.

Examinat l'expedient sancionador, és cert que la Policia Municipal va acudir, per una sola queixa veïnal al domicili indicat i que, segons consta a l'acta, se sentia soroll de música màquina i ningú va obrir la porta, essent les 22 hores aproximadament el moment de la comprovació i les 22.15 quan es fa l'acta. Resulta també que no es va poder determinar el nivell d'immissió, sense que consti el motiu pel qual no es va mesurar, quan era perfectament mesurable, tenint en compte a més que no eren les 23 hores. Resulta també que segons l'acta ningú no va obrir la porta, i per tant en aquell moment no es va poder identificar l'autor del soroll, de manera que posteriorment es va notificar a la propietària del pis, que va fer les al·legacions que consten a l'expedient.

L'article 19 de les Ordenances de Soroll diu:

*1. Els veïns han d'evitar molestar als altres veïns amb sorolls innecessaris, com ara amb tancaments de porta bruscs, crits, música molt alta, celebració de festes, funcionament d'electrodomèstics sorollosos o altres comportaments similars. Entre les 23 hores de la nit i les 8 hores de l'endemà no és permès l'ús d'aparells domèstics sorollosos, instruments musicals, cants, reparacions, manipulació de materials o canvi de mobles o qualsevol altra activitat que pugui pertorbar el descans aliè.*



2. L'avaluació dels emissors acústics que puguin ser manipulats en volum o intensitat pel causant del soroll (veus, cops, arrossegar mobles, televisors, equips de so...) i no sigui possible el seu mesurament amb sonòmetre, l'ha de realitzar l'inspector municipal o agent de la Policia Local amb criteris d'intencionalitat, continuïtat temporal, i desproporcionalitat per volum alt, de tal manera que aquests es puguin considerar com a excessius. Amb finalitat orientativa, es considerarà que un soroll es significatiu si sobrepassa com a mínim en 3 dB(A) el soroll de fons de l'entorn o els objectius de qualitat acústica de l'annex 1.

En aquest cas, i atès que la previsió general de no generar molèsties no està sotmesa a delimitació horària, entén aquesta defensora que l'avaluació de les emissions es podia haver mesurat però que en qualsevol cas s'havien de tenir en compte els criteris d'intencionalitat, continuïtat temporal i desproporcionalitat a què fa esment l'ordenança, sense que de l'acta es desprenguin aquestes circumstàncies.

Atès que la trucada veïnal de la persona afectada pel soroll es produeix a les 21.37 segons la mateixa minuta policial i full de servei, i que l'actuació policial segons acta de denúncia es produeix a les 22.15 constatant com a hora dels fets les 22.00; atès que posteriorment a l'actuació dels agents, que marxen sense poder entregar l'acta perquè no els obren la porta, no es produeixen més queixes veïnals, ni trucades, el que fa pensar que van cessar els sorolls motiu de queixa; atès que la queixa provenia d'un sol veí, sense que constin trucades d'altres veïns de l'edifici, i atès que els agents el que fan constar és que se sent música molt alta i algú picant de mans, i diuen que eren detectables i molestaven, sense que consti ni el nivell d'immissió, ni la seva continuïtat temporal, ni la seva intencionalitat, ni desproporcionalitat (no hi ha altres queixes, ni tampoc queixes posteriors a la intervenció policial); atès que a més la senyora VAV acredita d'una banda que no era a casa seva perquè ella treballava en aquell tram horari, i també acredita que el contracte de lloguer va a nom seu, és on està empadronada, i no hi viu ningú més, aquesta Defensora considera que no s'han tingut suficientment en compte les seves al·legacions, ni les proves aportades que demostren que ella no pot haver estat l'autora de la infracció, i que no pot ser la persona causant de les molèsties, ni tampoc podia tenir cap control sobre els fets perquè no era a casa seva, atès que les molèsties es va produir segons consta en un horari que no sobrepassava l'establert de prohibició de sorolls (de 23 h a 8 h), i atès que es va tractar d'una queixa puntual.

Atès que no es tracta en cap cas de posar en dubte la presumpció de veracitat dels agents de policia, però sí que cal remarcar que la ciutadana té dret a que es resolguin motivadament les seves al·legacions i a obtenir una resposta adequada; atès que a l'entendre d'aquesta Defensora d'una banda no s'ha fet cap consideració respecte als documents aportats per la ciutadana que ha estat sancionada, i de l'altra no s'han tingut en compte les circumstàncies anteriorment exposades, aquesta Defensora, atenent a criteris de justícia material, equitat i proporcionalitat, i tenint en compte també els principis d'Eficàcia dels Serveis Públics i Dret a la Informació, contemplats en la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, formula la següent:

## RECOMANACIÓ

Que es revisi l'expedient, es deixi sense efecte i s'anul·li la sanció imposada a la ciutadana senyora VAV, derivada de l'acta 2022/2788 de data 20 de juliol de 2022,

expedient sancionador 2022051684, 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**

---

### 2023/DCG/053

## DECISIÓ

El senyor FDM, va ser denunciat (butlleta 60056557) per haver estacionat en zona prohibida mitjançant senyal vertical (R-307), el dia 13 de juny de 2022, a les 17.39h al passeig de la Devesa (Zona Ribes del Ter).

El senyor FDM va presentar al·legacions i també recurs de reposició, ambdues van ser desestimades sense fer cap referència al fet de la duplicitat de senyalització i a la confusió que podia generar-se, i només fent al·lusió, com habitualment es fa, a la presumpció de veracitat de l'agent que, evidentment es ratifica en el fet sancionat.

Atès que el dia que va ser sancionat era un dilluns i per tant la senyalització que prohibeix l'estacionament els dimarts i els dissabtes, pel mercat setmanal, no estava vigent.

Atès que segons fa constar i acredita amb fotografies la senyalització de l'espai on va aparcar el seu vehicle era vertical, mitjançant un senyal R-307, i també coexistia una senyalització horitzontal amb pintura al terra. Aquestes dues senyalitzacions eren confuses en tant que la vertical no coincidia amb l'horitzontal i no quedava ben especificat fins on era la prohibició, creant-se una contradicció en els límits d'aquesta prohibició.

Atès que després de les al·legacions que va presentar el senyor FDM, des de Mobilitat van retirar el senyal vertical que no coincidia amb la senyalització horitzontal, fet que constata que no era una senyalització coherent i que prestava confusió.

Per tots aquests motius, i tenint en compte els principis de Transparència i Eficàcia dels Serveis Públics contemplats en la Carta Europea de Salvaguarda de Drets Humans a la Ciutat, i també al principi de Bona Administració, formulo la següent:

## RECOMANACIÓ

Que es revisi i deixi sense efecte la sanció derivada de la denuncia amb número de butlleta 60056557 i expedient 1431618, per haver estacionat en zona prohibida, quan

la senyalització prestava a una evident confusió. Tot això amb les conseqüències legals i administratives que se'n deriven.

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 106 i 109 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

---

## 2023DCG/059

## DECISIÓ

El senyor EVH, presenta una queixa davant aquesta Defensora denunciant que ni al carrer del Nord, ni al carrer Hortes, on el van multar, no hi ha, a cap costat de la vorera, places d'estacionament senyalitzades al paviment, ni reserva d'espais per estacionar, més enllà de la senyalització que hi ha davant el supermercat Novavenda.

El senyor EVH té autorització per entrar al carrer Nord per accedir al carrer Hortes, 22, que és on viu, atès que hi ha una piona que impedeix l'accés de persones que no tenen l'autorització.

El dia que el van sancionar, el 3 d'agost de 2022, a les 10:55h va estacionar el seu vehicle davant del número 15 del carrer Hortes, per descarregar, i va ser sancionat per "estacionar fora del perímetre marcat per a fer-ho", per infracció doncs de l'article 14.3 de les OMC, i no li van notificar per estar absent en aquell moment.

Posteriorment, en ser notificat va fer al·legacions i recurs de reposició que no va prosperar, i va pagar la multa.

El ciutadà es queixa davant aquesta Defensora que no entén el que indica aquesta multa atès que ell disposa d'autorització per entrar al seu carrer i arribar fins a casa seva, i que per força ha d'aturar-se allà per descarregar. És cert que allà i en tot el carrer Hortes, no hi ha cap senyalització al paviment que delimiti espais d'estacionament, ni tampoc prohibició d'estacionar, llevat de l'espai de davant del supermercat Novavenda.

Atès que segons la denúncia i posterior notificació de la sanció aquesta va consistir en infringir l'article 14.3 de les OMC que literalment diu:

3. En els estacionaments amb senyalització al paviment, els vehicles s'han de col·locar dins del perímetre marcat.

Atès que a la zona on es trobava el vehicle segons la denúncia, no hi ha cap senyalització al paviment, i per tant el vehicle del sancionat difícilment podia estar fora de cap perímetre marcat a l'efecte.

Atès que el ciutadà sancionat va fer al·legacions explicant que es van aturar per descarregar el vehicle, i insisteix en el fet que es tracta d'un carrer de vianants en el que només hi poden accedir els vehicles autoritzats com en el seu cas, i que per poder descarregar el vehicle no tenen altra opció que accedir-hi com a vehicle autoritzat; atès que no hi ha senyalització al paviment a partir de la qual es pugui entendre que va estacionar fora d'aquesta, i per tant no queda clara la possibilitat o no d'estacionar, entenc que el ciutadà té raó quan es queixa de l'actuació sancionadora, tenint en compte que no se'l denuncia per aparcar en lloc prohibit o reservat sense autorització, sinó per estar fora del perímetre marcat.

Aquesta Defensora considera que si el lloc no està especialment senyalitzat es difícil entendre que no s'hi pot estacionar, o pot generar dubtes, i que seria convenient informar als conductors, amb una senyalització més clara, i que cap d'aquestes circumstàncies es donen en aquest cas, de manera que en realitat el ciutadà no estava infringint l'article 14.3 de la OMC perquè no hi ha cap perímetre delimitat al paviment per marcar la zona d'estacionament.

El dret sancionador ha de respectar els drets fonamentals de la CE i els principis que regeixen qualsevol activitat de l'administració que suposi imposar una multa al ciutadà, de manera que aquest pugui defensar-se correctament dels fets i infraccions que se li imputen, i que comprenen el dret a un procediment amb totes les garanties per evitar qualsevol indefensió, i per tant els fets que se li atribueixen i pels quals se'l sanciona s'han de correspondre a la tipificació continguda en la norma i en aquest cas no és així, pels motius que he exposat, per això i atenent els principis de Bona Administració, Equitat i Eficàcia dels Serveis Públics, contemplats en la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, aquesta defensora formula la següent,

## **RECOMANACIÓ**

Que, amb totes les conseqüències legals i administratives que se'n derivin, s'anul·li i es deixi sense efecte la sanció imposada al ciutadà queixant, amb número de butlleta 60057472, expedient 1435505, en no correspondre la realitat amb el precepte infringit indicat a la butlleta.

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**

.....  
**2023/DCG/184, 278 (2023/DCG/249-O)**

**RESOLUCIÓ**

RECOMANACIÓ REBUTJADA

### 3.3. Recomanacions pendents

---

---

#### 2023/DCG/070

#### DECISIÓ

La senyora CGC, presenta una queixa davant aquesta Defensora denunciant que al carrer Puig d'Adri número 2-4, on viu, tenen molts problemes perquè a cap costat de la vorera hi ha places d'estacionament senyalitzades i els vehicles aparquen on volen. A ella mateixa li causen molts problemes perquè tot i tenir i pagar llicència de qual li aparquen davant, impeding que pugui accedir al seu garatge. I la solució no és avisar la Policia, perquè moltes vegades ni poden venir.

El problema del carrer és que no està senyalitzat horitzontalment i per tant en teoria això vol dir que no es pot estacionar a cap costat del carrer, però la gent interpreta el contrari perquè no hi ha cap senyalització que ho clarifiqui o que ho prohibeixi, i tothom aparca, fins i tot davant els guals. La ciutadana ha aportat fotografies on es veuen clarament vehicles, fins i tot busos escolars, estacionats a banda i banda del carrer, fet que impedeix la circulació, i causa molèsties als veïns, i a la veïna queixant que moltes vegades no pot sortir de casa.

La situació s'agreuja els dies que hi ha partit de futbol del Girona i també els dies d'entrenament, tota la zona queda envaïda de vehicles, mal estacionats i ocupant els guals.

Darrerament també estacionen en aquest carrer, autobusos de la línia de Teisa, en ocasions durant moltes hores. Aquest fet impedeix la lliure doble circulació de vehicles i també l'accés als diversos guals del carrer.

També ens fa saber la senyora CGC que el carrer Puig d'Adri és l'únic carrer de la zona que és de dues direccions, fet que dificulta la circulació sobre tot amb la sobrecarrega de vehicles els dies de partit.

En aquest sentit fa temps que la mateixa AAVV ha comunicat a l'Ajuntament la necessitat que se senyalitzin i es delimitin els llocs on es pot estacionar al carrer Puig d'Adri, tal i com s'ha senyalitzat als carrers del voltant i també que s'estudii la possibilitat de poder fer aquest carrer d'una sola direcció, tot això per posar ordre a l'espai i acabar amb el problema actual que suposa aquest estacionament descontrolat, atès que la gent desconeix si es pot o no aparcar.

En altres zones de la ciutat on succeeix el mateix, el criteri que s'aplica és que on no està especialment senyalitzat no es pot estacionar, i la Policia Municipal pot intervenir, de manera que seria convenient informar als conductors d'aquest criteri, o posar senyals de prohibició com es va fer al carrer de darrera de la nova Clínica Girona i en d'altres carrers propers al Puig d'Adri.

Que atesa la problemàtica exposada, i l'afectació que suposa pels veïns i pels ciutadans que aparquen perquè desconeixen que no està permès l'estacionament, formulo la següent

## RECOMANACIÓ

Que atenent la queixa de la ciutadana així com la petició de l'AAVV de la zona, s'estudiï la possibilitat de fer aquest carrer d'una sola direcció i es delimitin i senyalitzin les zones d'aparcament i les de prohibició al carrer Puig d'Adri, per tal de posar fi als problemes veïnals i de mobilitat que genera aquest manca de senyalització.

Que mentre no s'executi aquesta proposta s'informi i adverteixi als conductors dels vehicles que no poden estacionar en llocs no delimitats ni senyalitzats a tals efectes, i si és possible que la Policia Municipal, quan sigui requerida, actuï sancionant i retirant el vehicle quan aquest impedeix l'accés als guals degudament senyalitzats. Tot això, per tal d'evitar els problemes de circulació i veïnals que se'n deriven, especialment a les persones que tot i disposar de gual no poden evitar que els vehicles hi estacionin, impedingint el seu accés.

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**

.....  
**2023/DCG/096**

## DECISIÓ

La senyora LL.LL.M, presenta una queixa davant aquesta Defensora per les conseqüències que ha tingut, l'actuació que ha portat a terme, per poder instal·lar un ascensor per accedir a casa seva, atès que aquesta ciutadana es troba afectada d'ELA, amb pèrdua de mobilitat i amb dificultats d'expressió i un grau 3 de dependència.

Segons exposa, en el seu dia va demanar una llicència d'obres per instal·lar un ascensor a casa seva que li permetés l'accessibilitat al domicili. Aquest ascensor s'havia d'instal·lar a l'exterior, al lateral de l'edificació, per ser la solució més idònia i menys difícil d'executar. Els seus tècnics van estudiar la normativa i van entendre que procedia aquesta instal·lació, segons ells, també confirmat pels serveis tècnics de l'Ajuntament.

Es va presentar el projecte per la llicència d'obres, però es van iniciar sense esperar la seva obtenció, per la imperiosa necessitat que en tenia la senyora LL.LL.M., degut a l'avenç de la malaltia. Exposava que ells van fer igualment les obres, i que van parlar amb els veïns, que ho van entendre i hi van estar conformes, però que finalment l'Ajuntament els va dir que no els podien concedir la llicència perquè s'infringia la normativa urbanística. Així doncs, els van denegar la llicència perquè l'ascensor

construït al lateral de l'edificació no respectava el metre de distància que preveu l'article 67.3 c) de la normativa urbanística del PGOU, modificació 79.

Aquesta defensora, rebuda la queixa, i estudiat el tema, va parlar amb els Serveis Tècnics i amb l'arquitecta de l'Ajuntament, en tot moment va indicar que entenien el problema, que estaven buscant una solució, però que tècnicament i legalment no era possible perquè l'estructura construïda a la paret lateral de la casa no respecta la separació que ha de tenir d'un metre segons la normativa municipal, perquè sobrepassa aquesta distància en 35 cms. L'Ajuntament diu que han de respectar el metre de separació i que no es compleix, i que encara que els veïns mentre sigui temporal hi estiguin conformes, no vol dir que l'Ajuntament pugui passar per alt aquesta normativa, ni fer cap excepció atès el caràcter reglat de les llicències urbanístiques.

Finalment l'Ajuntament ha ordenat la restitució de la legalitat urbanística per tal que es retiri la construcció.

Aquesta defensora considera que l'actuació de l'Ajuntament en el sentit de denegar la llicència i d'ordenar l'enderroc de les obres efectuades -ascensor exterior i rampa d'accés- malgrat que s'ajusti a la normativa, s'ha de revisar en els termes que indico a continuació:

Atès que l'article 67.3 c) de les normes urbanístiques de Girona, preveu que de manera excepcional es podrà ocupar sòl de parcel·la lliure d'edificació o el pati d'illa per la construcció destinada a la instal·lació d'ascensor, per tal de garantir les condicions d'accessibilitat en els edificis existents -com és el cas- amb les següents condicions: justificar les raons tècniques o econòmiques que facin inviable qualsevol altra solució; el manteniment de les condicions d'habitabilitat o de seguretat del propi edifici i dels veïns; que l'ascensor preferentment se situï adossat a l'edifici, i a la part posterior o lateral de l'edificació (...); atès que a l'apartat 8 estableix que en el cas que l'ascensor se situï superant la profunditat edificable de l'edificació alineada a vial o a la posició de l'edificació i separacions mínimes en ordenació aïllada, s'haurà de mantenir una separació mínima obligatòria als límits laterals veïns igual a l'excés de profunditat superat i com a mínim d'1 metre.

Atès que aquesta darrera norma és la que ha provocat que l'Ajuntament no autoritzi l'ascensor perquè per 35 cm no compleix la separació indicada.

Atès que la ciutadana afectada va presentar un escrit en el que els veïns afectats per aquesta construcció hi manifestaven la seva conformitat, mentre no fos definitiva i només fins que fos necessària.

Atès que la normativa que regula l'accessibilitat a les edificacions, i concretament l'article 15 de la Llei d'accessibilitat 13/2014 de 30 d'octubre, quan regula les condicions d'accessibilitat dels edificis existents permet solucions alternatives que permetin la màxima accessibilitat:

*6. En els edificis que se sotmetin a ampliació o reforma, els elements existents que per a assolir la condició d'accessibles requereixin mitjans tècnics o econòmics que comportin una càrrega desproporcionada, han d'ésser almenys practicables. En els casos en què aquesta condició tampoc no sigui assolible, es poden admetre per a*



*determinats usos solucions alternatives que permetin la màxima accessibilitat possible.*

Atès que el Codi de l'edificació RD 173/2010, modifica el codi tècnic de l'edificació, diu:

*Els requisits bàsics relatius a la funcionalitat i els aspectes funcionals dels elements constructius es regeixen per la seva normativa específica, llevat dels vinculats a l'accessibilitat de persones amb mobilitat o comunicació reduïdes, que es despleguen en el CTE.» Tres. L'apartat 4, lletra b) de l'article 2, queda redactat de la manera següent: «L'adequació funcional, entenent com a tal la realització de les obres que proporcionin a l'edifici més bones condicions respecte als requisits bàsics als quals es refereix aquest CTE.» Quatre. S'afegeix un segon paràgraf a l'apartat 1 de l'article 9, amb la redacció següent: «Igualment, es desplega en aquest Codi el requisit bàsic de funcionalitat, esmentat a l'apartat 1.a) de l'article 3 de la Llei 38/1999, de 5 de novembre, d'ordenació de l'edificació, relatiu a l'accessibilitat de les persones amb mobilitat i comunicació reduïdes, amb subjecció al que disposen la Llei 51/2003, de 2 de desembre, d'igualtat d'oportunitats, no-discriminació i accessibilitat universal de les persones amb discapacitat, i el Reial decret 505/2007, de 20 d'abril, pel qual s'aproven les condicions bàsiques d'accessibilitat i no-discriminació de les persones amb discapacitat per a l'accés i utilització dels espais públics urbanitzats i edificacions.»*

Atès que l'art 9 bis de la Llei d'Urbanisme de Catalunya 2010 Decret 1/2010, 3 agost diu:

*2. Els projectes d'obres per a la rehabilitació d'edificacions preexistents poden comportar l'autorització per ocupar, mentre subsisteixi l'edificació, sòls reservats a sistemes urbanístics o terrenys privats inedificables que siguin indispensables per instal·lar ascensors o altres elements relacionats amb l'accessibilitat de les persones, o per a reduir com a mínim el 30% de la demanda energètica anual destinada a la calefacció o la refrigeració de l'edifici d'acord amb el que estableix la legislació en matèria de sòl, sempre que:*

*a) Sigui inviable tècnicament o econòmicament qualsevol altra solució.*

*b) No es perjudiqui sensiblement la funcionalitat del sistema urbanístic afectat o les condicions de ventilació, assolellament i vistes de les edificacions veïnes.*

*En aquests supòsits no és necessària la modificació del planejament urbanístic.*

Atès que aquestes normes no estableixen la limitació a l'excepció que preveu la normativa municipal, que finalment resulta molt més restrictiva, i atès que aquesta infringeix el dret a l'accessibilitat i a la no discriminació que té la ciutadana que presenta la queixa:

Aquesta defensora considera que la previsió de les normes urbanístiques contingudes a l'article 67.3 c) que regulen les excepcions a la norma per tal de garantir l'accessibilitat a edificacions ja construïdes, conté una limitació excessiva a aquesta excepció i totalment innecessària, com és la de respectar la distància de 1 metre als veïns, que es podria resoldre amb el simple fet de condicionar-ho a la conformitat i autorització d'aquests veïns. Fins i tot es tracta d'una restricció que va més enllà del que disposa la mateixa Llei d'Urbanisme de Catalunya, en el sentit que és més restrictiva en la previsió de les excepcions normatives per garantir l'accessibilitat de les persones.

Aquesta defensora considera la limitació que conté l'article 67. 3 c) 8, indicat, és contrària a les disposició de les lleis sobre accessibilitat, i vulnera el dret fonamental a la igualtat i a la no discriminació de l'article 14 de la CE, de la ciutadana queixant, i els principis d'igualtat de drets i no-discriminació i el Dret a la ciutat, continguts a la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat.

Per tot això aquesta Defensora formula la següent:

### **RECOMANACIÓ**

1. Que es modifiqui la redacció de l'apartat 3.c) 8 de l'article 67 de les normes urbanístiques de Girona (PGOU) en el sentit de suprimir l'exigència de separació mínima d'un metre, o mantenir-la amb inclusió de la frase següent: "llevat d'autorització expressa dels veïns afectats".

2. Que a l'espera d'aquesta modificació i per totes la raons exposades, per raons de justícia, equitat, proporcionalitat, pel dret a la igualtat i a la no discriminació, tenint en compte que en el cas de la senyora LL LL M es compta amb l'autorització dels veïns afectats, se suspengui la tramitació de l'expedient de restitució de la legalitat urbanística que ha seguit a la denegació de la llicència d'obres.

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**

.....  
**2023/DCG/118 (2023/DCG/286-O)**

### **RESOLUCIÓ**

**RECOMANACIÓ PENDENT**

.....  
**2023/DCG/136**

### **DECISIÓ**

La senyora SCC presenta una queixa davant d'aquesta defensora en relació a una reclamació per responsabilitat patrimonial per una caiguda al carrer a causa d'una rampa que no compleix la normativa.

Pel que fa a la tramitació de la seva reclamació un cop demanada la informació corresponent, i vist l'expedient tramitat, entenc que l'Administració ha complert amb l'obligació de tramitar i resoldre, malgrat que la resolució dictada no sigui la que esperava obtenir la ciutadana que va patir la caiguda, atès que es considera no acreditada la responsabilitat de l'Ajuntament, i s'informa a la ciutadana que pot interposar en contra d'aquesta decisió recurs contenciós administratiu.

Això no obstant i atès que la queixa de la ciutadana es refereix també a l'estat i configuració de la rampa, i que l'Ajuntament en la seva decisió no diu que no sigui competència seva, ni al·lega que no en tingui la titularitat, aquesta defensora efectua les següents consideracions:

Segons consta a l'expedient, si que és cert que l'informe tècnic diu que l'accés a la Plaça Josep Pla a través del carreró que enllaça la plaça amb el carrer Nou no és considerat un itinerari accessible, ja que no compleix amb els requisits mínims que indica la normativa. És a dir, que la rampa tal com està construïda no compleix els requisits per considerar-la accessible. Atès que tal com s'indica, l'itinerari de vianants accessible per anar a la Plaça Josep Pla és el del carrer Sèquia.

Considerant el que diu aquest informe, i atès que aquesta defensora ha parlat amb els tècnics i ha pogut comprovar in situ que la rampa no compleix els requisits d'accessibilitat, té un mal estat general de manteniment, no s'ajusta a la normativa, té un excés de pendent i no té amplada suficient, i atès que a més en el carreró esmentat no hi ha cap indicació, ni entrant pel carrer Nou, ni entrant per la plaça Josep Pla, que adverteixin que no és un itinerari accessible.

Atès que es tracta d'un espai d'ús públic -malgrat que la seva titularitat no ho sigui- segons també confirmen els Serveis Tècnics, aquesta defensora entén que l'Ajuntament té competències per ordenar aquest ús públic i per tant que ha de solucionar la problemàtica d'aquest accés, atès que discrimina les persones que volen accedir a la plaça Josep Pla per aquell carreró, a més de suposar un perill per altres usos de la rampa com ara cotxets, carrets de la compra, o desplaçament de material, i tenint en compte que correspon a l'Ajuntament vetllar pel Dret a una ciutat accessible, per tots aquests motius i atenent el principi d'eficàcia dels Serveis Públics, Informació, Seguretat i Bona Administració, formulo la següent:

## **RECOMANACIÓ**

Que l'Ajuntament en exercici de les seves competències sobre l'espai d'ús públic procedeixi a solucionar els problemes d'accessibilitat existents al carreró que comunica el carrer Nou amb la Plaça Josep Pla, amb la supressió de la rampa que no s'ajusta a la normativa i construcció de la que correspongui conforme la legalitat vigent; que igualment, i mentre no es portin a terme aquestes obres, es procedeixi a indicar degudament als usuaris la inaccessibilitat per aquesta rampa per tal que les persones amb problemes o dificultats de mobilitat i/o transport estiguin correctament informades d'aquesta circumstància, i d'aquesta manera intentar evitar incidents o danys, com el que justifica aquesta recomanació.

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 106 i 109 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

---

### 2023/DCG/183

#### DECISIÓ

La senyora SSB, va ser denunciada amb l'article 15.17 de l'OMC per "estacionar un vehicle en una zona senyalitzada com a reserva d'estacionament, llevat dels autoritzats. Reservat serveis Sanitaris", amb la butlleta número 60069296 al carrer Berenguer Carnicer, s/n el dia 1 de novembre a les 20:10h.

Va presentar al·legacions i recurs de reposició aportant fotografies del lloc exacte on va estacionar i se li van desestimar.

Fa constar que el lloc en concret on ella i una seva amiga van estacionar no està afectat ni per la senyal de prohibició vertical que reserva l'espai per personal sanitari, ni per la senyalització per aparcament d'autobusos, per tant no hauria d'haver estat sancionada per l'article 15.17 (estacionar en reservat per determinats serveis).

La seva amiga, la senyora Bouchra Benlamin, de la qual hem estat autoritats per poder revisar el seu expedient sancionador (1443696), se la va sancionar pel mateix concepte, l'article 15.17, el mateix dia, a la mateixa hora i en el mateix lloc i va fer al·legacions, essent aquestes estimades per l'Ajuntament, ja que l'agent actuant (agent 10300) va reconèixer, en la ratificació de la butlleta, que es va equivocar en l'article infringit, i en aquest sentit doncs, queda clar que ambdós vehicles sancionats, estaven estacionats en aquest espai, després de la zona reservada a vehicles autoritzats.

Tractant-se de les mateixes circumstàncies sancionades, aquesta defensora constata un greuge comparatiu per la senyora SSB que a ella no se li hagin estimat les al·legacions, ni el recurs de reposició i a la seva amiga si, ja que si es reconeix per part de l'agent sancionador que va haver-hi un error en el precepte infringit en la denúncia de la senyora Bouchra Benlamin, també s'ha de reconèixer l'error en la butlleta de la senyora SSB, ja que les circumstàncies, segons les dues butlletes eren les mateixes, i els dos vehicles es trobaven en aquesta altra zona que no era la reservada als autoritzats.

En aquest cas la tipificació del precepte infringit és important (dret a la seguretat jurídica) perquè és el que descriu els fets en consonància amb la sanció, de manera que un cop s'ha reconegut l'error en el primer cas per part de l'agent, atès que no seria certa la infracció d'estacionar en lloc reservat a vehicles autoritzats, fet que ha motivat

que es deixi sense efecte un el primer cas, també ha de ser així en el segon, perquè és idèntic supòsit i idèntic fet, i per tant la ciutadana queixant tampoc hauria comès la infracció denunciada.

Per tots aquests motius, i tenint en compte els principis d'Equitat, i Eficàcia dels Serveis Públics contemplats en la Carta Europea de Salvaguarda de Drets Humans a la Ciutat, i també al principi de Bona Administració, formulo la següent:

### **RECOMANACIÓ**

Que es revisi i deixi sense efecte, amb les conseqüències legals i administratives que se'n derivin, la sanció derivada de la denúncia amb número de butlleta 60069296 i expedient 1443495, per haver estacionat en zona senyalitzada com a reserva d'estacionament, llevat els autoritzats, essent reconegut l'error en aquesta tipificació.

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 106 i 109 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**

---

### **2023/DCG/232 (2023/DCG/286-O)**

### **RESOLUCIÓ**

**RECOMANACIÓ PENDENT**

---

### **2023/DCG/266**

### **DECISIÓ**

La senyora CCD es va adreçar a aquesta Defensora per tal de denunciar l'actuació d'un agent de la Policia Local que considera un abús de poder, sense que l'Ajuntament hagi portat a terme cap actuació per corregir-lo disciplinàriament.

La senyora CCD va rebre el 20 d'agost de 2023 una notificació d'incoació d'un expedient sancionador per denúncia de l'agent 12085 en la que se li atribuïen els fets següents:

Que el dia 2 de juny de 2023 en la seva condició de vianant havia infringit l'article 77 n) LSV, per "retirar, ocultar, alterar o deteriorar la senyalització permanent o ocasional.

Van sol·licitar una reserva d'espai que havia estat denegada"(sic), amb una proposta de sanció de 3.000 euros.

La senyora CCD va rebre aquesta notificació personalment, com a autora d'aquesta infracció i no com a presidenta de l'Associació de Veïns de Sant Narcís, tal com consta en el document d'incoació d'expedient sancionador.

Davant d'aquesta notificació la senyora CCD va fer al·legacions que van ser estimades mitjançant un Decret que va declarar nul·la la incoació de l'expedient i en va acordar l'arxiu.

Malgrat que amb aquest Decret es va anul·lar l'expedient i es va deixar sense efecte la sanció de 3.000 euros, la ciutadana que presenta la queixa considera que hi ha hagut una mala actuació de l'agent 12085 per abús en l'exercici de les seves funcions, que no pot ser acceptada en un funcionari públic.

Aquesta defensora, un cop examinat l'expedient sancionador i tota la documentació que en forma part, tenint en compte el que estableix la Llei de Polícies Locals de Catalunya 16/1991 de 10 de juliol, i les garanties de tot el procediment sancionador que s'han d'observar sempre per respectar el dret de la ciutadania a un procediment amb totes les garanties, conclou el següent:

L'agent 12085 va redactar una butlleta de denúncia de les que s'utilitzen per sancionar infraccions de les ordenances municipals de circulació o del reglament de circulació. En aquesta butlleta, número 60005756, hi consta el següent: *"data 2/6/2023, 10:00 hores, sanció 3.000 euros; no s'identifica cap vehicle, i es diu: lloc de la denúncia C/ Mare de Déu dels Angels 14; precepte infringit 142 del RGC, traslladar senyalització circumstancial sense autorització. Varen fer una reserva que havia estat denegada"*. S'hi identifica a la persona infractora amb el seu DNI 40277207K, malgrat que s'indica a la butlleta que no es va notificar a la persona *"per estar absent en el moment de la denúncia"*. Sobta molt a aquesta defensora que si la persona denunciada no era al lloc dels fets, se la identifiqui amb el seu document d'identitat en la butlleta de denúncia.

Així resulta que l'agent 12085 empena una butlleta de denúncia sense haver identificat in situ a l'autor, malgrat que indica un DNI, que és el de la senyora CCD, el que suposa clarament que ha fet una butlleta consignant uns fets que necessàriament ha hagut de cometre algú -i que necessàriament l'agent ha hagut de veure i observar in situ per tenir presumpció de veracitat- però sense haver-los vist, ni haver-ne identificat l'autor. Com després dirà ell mateix, aquesta persona no hi és i per tant aquesta consignació del seu DNI en la butlleta és una dada obtinguda per l'agent quan ha redactat la butlleta, a posteriori de l'hora en la que situa els fets, o ja coneguda a priori.

Aquesta butlleta no es notifica en el mateix moment a la suposada infractora perquè no hi és; posteriorment sí que se li notifica l'inici d'un expedient sancionador, que s'incoa precisament perquè l'agent denunciador no només ratifica la butlleta sinó que fa una acta en la que torna a identificar a la ciutadana queixant.

En efecte, aquesta notificació de la incoació d'un expedient sancionador, que deriva del Decret d'Alcaldia de 11 de juliol de 2023 pel que s'acorda incoar l'expedient

esmentat -i que es va notificar a la senyora CCD el dia 20 d'agost de 2023 - va precedida de l'informe de l'intendent en cap, de data 5 de juliol de 2023 que diu:

“arran de l'actuació el sotsinspector va identificar Maria del CCD amb DNI40277207K, i va estendre butlleta de denúncies 60005756 i va aixecar l'acta A 10 número 202342479.”

Per tant en aquest sentit es reitera que l'agent 12085 va identificar la senyora CCD en la butlleta, cosa absolutament impossible atès que no hi era; i després en l'acta, on a més del DNI ja hi fa constar nom i cognoms i en la que de nou l'agent insisteix en identificar-la com a autora de la infracció denunciada. I tot això, òbviament, sense la presència de la ciutadana denunciada al lloc dels fets.

I si bé és cert que a l'acta efectuada després de la butlleta de denúncia hi diu que la senyora Maria del CCD com a representant de l'AAVV de Sant Narcís va entrar una instància en la que exposava que el barri organitzava la festa major amb activitats per tothom i demanava reserves d'espai, al final d'aquesta acta, l'agent 12085 proposa l'obertura d'un expedient sancionador- òbviament a qui havia identificat com a autora de la infracció de l'article 142.2 del RGC- i afirma que no hi ha cap dubte que les persones que van moure el senyal eren persones de l'organització de la festa, segueix identificant la senyora CCD com a autora de la infracció.

Quan la ciutadana va rebre a títol personal la notificació de la sanció, va fer unes al·legacions que li van ser estimades íntegrament, i es va deixar sense efecte la incoació de l'expedient, que s'havia iniciat precisament perquè l'agent va identificar a aquesta persona com a autora dels fets, en la forma que acabo d'exposar.

Aquest Decret que deixa sense efecte l'expedient, fa, entre d'altres, les consideracions següents:

Que l'objecte de la denúncia consisteix en que presumptament la titular ha retirat dues senyalitzacions de prohibició d'estacionar al carrer Mare de Déu dels Angels número 14.

Que -malgrat la identificació que va fer en dues ocasions de la senyora CCD quan l'agent es ratifica en la denuncia reconeix que no es va identificar in situ a la persona infractora.

Que la infracció l'atribueix a la senyora CCD com a presidenta de l'AAVV -extrem que mai s'ha indicat en cap moment ni en la butlleta ni en l'acta, ni posteriorment al notificar la incoació d'expedient- però resulta que el designat com a responsable de l'AAVV per la festa major és el senyor Jordi Soler, tal com consta en el Decret d'autorització, i que l'agent denunciant coneixia perfectament.

Que l'agent denunciant insisteix, en la seva ratificació a petició de l'instructor, en voler fer responsable a la senyora CCD malgrat que no pot acreditar de cap manera que ella materialment, hagués portat a terme una infracció sancionada com a de forma tant greu.

Que la denúncia és de feble cobertura jurídica, atès que qualsevol persona podia haver canviat de lloc dues senyals mòbils; que tampoc no s'indiquen les matrícules dels vehicles que ocupaven l'espai senyalitzat, que haurien conduït a identificar-ne els propietaris.

En resum, en el Decret que posa fi a l'expedient, es diu que el denunciant no va presenciar els fets, i per tant està més que clar que no es pot acreditar l'autoria, i que l'abast de la presumpció de veracitat arriba només a fets objectius que hagin estat apreciats in situ i constatats materialment per l'agent, cosa que no és el cas.

Com ja s'ha dit, la denuncia ni consta notificada, ni compta amb la conformitat o no de la denunciada, i la presumpció de veracitat dels agents es refereix a fets constatats i apreciats materialment per l'agent de l'autoritat, no per supòsit o deducció, atès que cal que l'agent observi de forma pròpia, i personal la comissió de la infracció; la denúncia en aquest cas és una deducció o una hipòtesi, o una mera sospita de l'agent mogut per altres raons que no tenen res a veure amb el compliment de les seves obligacions.

I finalment, que aquesta actuació de l'agent va més enllà d'una simple negligència en l'exercici de les seves funcions és dedueix precisament de la insistència en la imputació dels fets i la identificació tant si com no, de la senyora CCD com a autora de la infracció, malgrat que l'agent ha d'acabar admetent que ni l'ha vista, ni l'ha identificada in situ i que es tracta d'una mera conjectura.

Actuar directament contra una persona física, atribuint-li uns fets que no poden gaudir de la presumpció de veracitat que té un agent de l'autoritat perquè no els ha presenciat; identificar-la amb el seu DNI i posteriorment amb noms i cognoms; induir a que s'acordi l'inici d'un expedient sancionador per una infracció sancionada amb 3.000 euros; tenint en compte el coneixement que tenia aquest agent que estava actuant en base a una mera hipòtesi -com es desprèn de la seva posterior ratificació en l'expedient sancionador- és un abús de poder en l'exercici de les seves funcions en clar perjudici per la ciutadana afectada, a l'entendre d'aquesta defensora.

Atès tot el que he exposat, tenint en compte els principis bàsics d'actuació dels policies locals en les seves relacions amb la comunitat continguts en la Llei de Polícies Locals de Catalunya 16/1991 de 10 de juliol, que els ha d'impedir, en l'exercici de llur actuació professional qualsevol abús de poder en perjudici de la ciutadania, atesos els principis de proporcionalitat i bon govern i atès que la queixa de la ciutadana ha quedat sense resposta pel que fa a l'actuació de l'agent esmentat, aquesta defensora formula la següent:

## **RECOMANACIÓ**

Que s'acordi iniciar el procediment que correspongui per determinar si l'agent 12085 va incórrer en una actuació constitutiva d'una infracció disciplinària per abús en l'exercici de les seves atribucions, en l'actuació que va dur a terme el dia 2 de juny 2023 i que van afectar a la ciutadana senyora CCD, amb les conseqüències 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 vol garantir l'aplicació proporcional i objectiva de les normes i el dret a la defensa de la ciutadania.



**RESOLUCIÓ****RECOMANACIÓ PENDENT**

---

**2023/DCG/316****DECISIÓ**

El senyor JAF presenta davant aquesta defensora una queixa derivada d'una actuació policial que considera del tot irregular, i que va acabar amb la imposició al queixant d'una sanció de 200 euros i 4 punts, segons es desprèn de la butlleta 60065874.

Exposa que ell mai no va rebre cap còpia de cap butlleta de denúncia, ni se li va notificar res fins que es va iniciar la via de constrenyiment.

El dia 17 de novembre de 23, quan li van reclamar per via executiva el pagament de la multa, va anar a demanar còpia de la butlleta, atès que no en tenia coneixement, i per la seva sorpresa va veure que hi constava la seva identificació i la circumstància que "s'havia negat a signar-la".

El queixant exposa davant d'aquesta defensora que ell mai va negar-se a signar cap butlleta de denúncia i que mai es va identificar, ni li van lliurar la còpia de la butlleta, i explica el següent:

Que el dia 15 de juny de 2023, data de la denúncia, a les 16.40 hores aproximadament, s'adreçava a fer un servei urgent amb l'ambulància que conduïa, juntament amb la seva companya de feina, perquè havien rebut avís d'un accident amb una persona ferida a la carretera de Taietà.

Quan hi va arribar va dirigir l'ambulància on hi havia la persona ferida i un dels tres agents de la Policia Local que eren allà li va indicar que aparqués darrera el cotxe patrulla. Ell li va fer notar que la persona ferida era a l'altre costat i que volia acostar l'ambulància prop d'ella per facilitar la seva assistència. En aquest moment l'agent, segons el senyor JAF, li va dir "feu lo que us roti dels collons" i, tant ell com la seva companya d'ambulància, en sentir-ho, li van demanar explicacions. L'agent els va tornar a dir "aparca on et surti dels collons". Segons el mateix senyor JAF ell li va demanar a l'agent que els tractés amb respecte, que només volien atendre la víctima. En aquell moment l'agent li va requerir la documentació per identificar-lo i ell s'hi va negar perquè primer havien d'assistir a la persona ferida. Així, li va dir a l'agent que primer havia de portar a la persona ferida a l'Hospital Josep Trueta, i que després en tot cas ja li donaria la documentació, però no en aquell moment. Immediatament l'agent li va dir: "això no va així, tu no et vols identificar". I el senyor JAF va atendre a la persona ferida, la va pujar a l'ambulància i es va adreçar a l'hospital, en compliment de la seva obligació.

Aquesta defensora entén que, en casos com aquest, l'agent actuant pot agafar la matrícula del vehicle, fer una denúncia en base a les dades del vehicle i notificar-la a l'adreça de l'empresa titular d'aquest vehicle, la qual haurà d'identificar al conductor perquè li puguin comunicar la denúncia i en el seu cas pugui fer al·legacions.

El senyor JAF aporta amb la seva queixa les declaracions de dues testimonis, d'una banda la companya de feina que anava amb l'ambulància i una testimoni que es trobava al lloc dels fets, que no han tingut l'opció de poder aportar, en el procediment administratiu, en defensa del senyor JAF, ambdues declaracions, que acreditarien que el conductor ni es va identificar en aquell moment, ni se li va lliurar la denúncia.

La primera diu que en arribar a fer el servei a Tialà un agent els va dir que es possessin a l'altre costat, però van dir que no perquè si havien de menester material era un perill, i explica que el policia els va dir que havien d'aparcar on ell deia i finalment els va dir " fes el que et roti dels collons ". També diu que en cap moment els van donar cap paper, ni multa, ni entrega de documentació, sinó tot el contrari: afirma que el senyor JAF els va dir, si la voleu veniu al Trueta o ja la portaré. Finalment afegeix que van atendre la víctima sense res de papers ni multes.

La segona testimoni, que era al lloc de l'accident, diu que en cap moment va veure que el noi de l'ambulància donés la seva documentació a la Policia Local ni que l'agent li entregués la butlleta de denúncia.

Aquesta defensora, a la vista de les declaracions d'aquestes dues persones, de l'exposició de fets del ciutadà afectat i del fet que s'estava prestant una assistència urgent a una persona ferida, considera:

Que hi ha una prova que contradueix el que afirma l'agent en la seva butlleta que ha de ser tinguda en compte com a mínim per revisar la forma com s'ha procedit en aquest cas. En efecte, si com diu el queixant i les testimonis, en el moment dels fets el senyor JAF no es va identificar i va optar per donar preferència a l'assistència de la víctima i el seu trasllat a l'hospital, això topa amb el que consigna l'agent en la butlleta. Per tant hi hauria un principi de prova que podria en el seu cas qüestionar el que diu l'agent en la seva denúncia, i que podria fer pensar que les dades del conductor les va obtenir després, indicant-hi que no havia volgut signar-la, referint-se a que el conductor havia marxat. I si bé les manifestacions dels agents de l'autoritat gaudeixen de presumpció de veracitat, també és cert que aquesta presumpció es pot destruir amb prova en contrari.

Aquesta defensora considera que és essencial poder aclarir com va anar el tràmit de la denúncia perquè aquesta actuació determina tot el procediment. És a dir, si efectivament el ciutadà afectat no va poder conèixer els fets objecte de denúncia perquè va marxar a portar la persona ferida a l'hospital, i per tant no va ser coneixedor de cap denúncia, o si per contra si que se li va cursar en el mateix moment, i se li va entregar la còpia, cosa que ell nega en la seva queixa i acredita inicialment amb les proves testificals que aporta.

En conseqüència, aquesta defensora considera que hi ha motius suficients per declarar la nul·litat de la sanció per infracció de les normes essencials del procediment administratiu per haver causat efectiva indefensió al ciutadà denunciat, a qui se li va impedir fer al·legacions en defensa seva tenint en compte que estava realitzant un servei urgent d'assistència a un ferit i que a més la sanció comporta la pèrdua de punts del carnet de conduir, que és essencial per la seva feina.

Atenent els principis d'Equitat i Bon Govern, i també d'Eficàcia dels Serveis Públics, Transparència, contemplats en la Carta de Salvaguarda dels Drets Humans a la

Ciutat, i atès tot el que precedeix i perquè considero que no hi ha hagut una actuació amb totes les garanties pel ciutadà afectat, aquesta defensora formula la següent:

### **RECOMANACIÓ**

Que es procedeixi a la revisió de l'expedient sancionador i es deixi sense efecte la sanció imposada al senyor JAF de 200€ i 4 punts, segons es desprèn de la butlleta 60065874, per infracció de les normes essencials del procediment que han causat efectiva indefensió al ciutadà, pels motius exposats i en base a les proves aportades. 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 vol garantir l'aplicació proporcional i objectiva de les normes i el dret a la defensa de la ciutadania.

### **RESOLUCIÓ**

**RECOMANACIÓ PENDENT**

---

### **2023/DCG/336**

### **DECISIÓ**

La senyora MPZ presenta una queixa en relació a les dificultats que té per anar al cementiri nou i per exercir-hi la llibertat de culte als difunts, atès que el transport públic és totalment insuficient. A més han tret les escales petites per accedir als nínxols superiors i no pot manipular les existents.

Exposa les dificultats que pateix quan vol anar al cementiri nou per accedir al nínxol familiar perquè les úniques escales que hi ha són molt grans i no les pot moure. Demana que hi pugui haver una escala més petita que ella podria desplaçar i enfilars'hi per netejar el nínxol i posar-hi flors.

El problema s'agreuja perquè ella ha d'anar-hi amb bus, atès que no disposa de mitjans de transport privat, i els dies de cada dia, que és quan hi ha personal al cementiri que la podrien ajudar, no hi pot anar perquè no hi ha servei de transport. Exposa que ni TMG ni Teisa ofereixen aquest servei durant la setmana i que, únicament els diumenges, hi ha un bus de TMG que va i torna una sola vegada.

La ciutadana insisteix en que si pogués disposar d'una escala accessible i manejable sense la necessitat d'ajuda de personal, podria resoldre el problema que se li presenta els diumenges, únic dia que hi ha transport, o en qualsevol cas demana que hi hagi personal al cementiri també els festius.

Atès que aquesta situació no és respectuosa amb el dret de la ciutadania a gaudir d'un transport públic i de qualitat, i atès que al cementiri nou de Girona s'hi ha de poder accedir amb igualtat de condicions que la resta de ciutadans que es desplacen, i per

tant amb transport públic, i atès que s'ha de garantir la llibertat de culte i per tant el dret a poder assistir al cementiri per visitar els difunts i rendir-los homenatge i respecte, aquesta defensora considera que l'Ajuntament no ho està respectant i atenent els principis d'Igualtat de drets i no discriminació i Eficàcia dels Serveis Públics, contemplats en la Carta de Salvaguarda dels Dretes Humans a la Ciutat, formula la següent,

## RECOMANACIÓ

Que es garanteixi el dret de la ciutadana queixant i de la resta que es puguin trobar en la mateixa situació a accedir al cementiri nou per mitjà d'un transport públic de qualitat amb una major freqüència i que doni un servei diari per facilitar la llibertat de culte dels ciutadans i que no es limiti a un servei els diumenges, en els que al cementiri nou no hi ha personal.

Que es garanteixi a les dependències del cementiri nou l'accés als nínxols superiors amb una escala més manejable que faciliti el seu desplaçament quan no hi ha personal per ajudar-los perquè la ciutadania pugui arribar-hi per posar-hi flors i netejar-los, i en qualsevol cas es pugui disposar de personal al cementiri els dies festius.

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

## RESOLUCIÓ

**RECOMANACIÓ PENDENT**

.....  
**2023/DCG/341**

## DECISIÓ

La senyora MTS s'adreça a l'Oficina de la Defensora per exposar la seva disconformitat amb una denúncia imposada per un agent de la Policia Municipal quan estava recollint al seu marit d'una sessió de diàlisi a l'Hospital Josep Trueta.

Les dades de la butlleta 60059606 son les següents:

Data: 28 de juliol de 2023 - Hora 21:04 – Matricula del vehicle B6242UB

Infracció: Estacionar en una zona reservada per persones amb la mobilitat reduïda.  
Lloc: Avinguda de França (Hospital Josep Trueta) Import: 200€

El dia 28 de juliol la senyora MTS anava a recollir el seu marit, en sortint d'una sessió de diàlisi, com cada dilluns, dimecres i divendres a l'Hospital Josep Trueta.

Es va parar davant de l'Hospital, on sembla ser, que es permet la parada per poder baixar o recollir un pacient. En aquest moment es va apropar l'agent de la PM número

10297 dient-li que havia de sortir d'allà. Ella va explicar que estava esperant el seu marit que ja l'havia avisat que havia acabat la sessió de diàlisi i que estava baixant. L'agent li va respondre que aquell no era el seu problema i que havia de sortir d'allà.

La senyora MTS va marxar i va fer la volta per donar temps al seu marit a que fos fora de l'Hospital.

Efectivament, en fer la volta el seu marit ja hi era, i va parar, no estacionar, en un espai per minusvàlids, per recollir-lo i acte seguit apareix el vehicle de la PM amb el mateix agent, se li va entressar al seu vehicle, barrant el pas, com si d'un criminal es tractés, va baixar del vehicle i li va dir: Que! Vamos de listilla!! A lo que la senyora MTS va respondre: perdona? L'agent li va demanar la documentació, mentre li anava dient que li havia dit que marxés i que havia fet la volta per tornar. Efectivament, és el que havia fet per donar temps al seu marit a sortir de l'Hospital. El seu marit que ja era allà li va ensenyar el catèter conforme havia restat fent diàlisi. L'agent va fer cas omís i els hi va entregar la butlleta. Ells van marxar i vana anar a la Policia Municipal per aclarir els fets.

A la Policia Municipal, en dir que es tractava d'una multa, nomé els hi van dir que esperessin a rebre-la i que després podrien reclamar.

El fet és que la ciutadana quan va rebre la multa ja estava en executiva, doncs en ser-li entregada en mà, en el mateix moment, la denúncia ja constava com a notificada i en esgotar el termini va passar a executiva.

En rebre l'executiva va venir a informar-se a l'Oficina de la Defensora que li va aconsellar que fes un recurs, que evidentment va ser desestimat per extemporani.

Davant de totes aquestes circumstàncies la defensora fa les següents reflexions:

- La senyora MTS no va actuar de mala fe, ja que ha constatat, mitjançant un justificant de l'Hospital Trueta, que efectivament el seu marit sortia de fer una sessió de diàlisi.
- Va fer la volta no per intentar enganyar el Policia, sinó que ho va fer per donar temps a que els seu marit sortís de l'Hospital i poder-lo recollir,, estant el menys temps possible davant de l'Hospital.
- La informació donada des de la Policia Municipal no va ser del tot correcte. Eren les 21.50 del vespre i no van poder entrar, només en trucar al timbre, i en dir que es tractava d'una multa, per l'intèrfon els hi van dir que esperessin rebre la denuncia i llavors podrien reclamar. Aquesta informació era insuficient, si haguessin pogut atendre millor la senyora MTS haguessin pogut veure que la denuncia ja estava notificada a l'acta i haguessin pogut informar-la que ja no rebria cap notificació per poder pagar amb descompte o reclamar. També haguessin pogut preguntar, per l'intèrfon mateix, si la butlleta havia estat notificada a l'acta i informar en conseqüència. Però tot això no es va fer i per aquet motiu la senyora MTS, seguint les instruccions rebudes, va esperar a rebre la denuncia, però ja la va rebre amb executiva.
- Aquesta defensora també vol insistir en el fet que el model de la butlleta, amb la que va ser denunciada la senyora MTS, en el seu revers es del tot il·legible, la qual cosa suposa una absoluta indefensió, que no compleix els mínims

requisits legals de qualsevol denúncia que regula el procediment sancionador, segons el RDL 6/2015 d'aplicació en aquest procediment (art 87. 2), i per tant impedeix que la ciutadana pugui assabentar-se del procediment a seguir i dels recursos que pot exercitar en contra.

Atenent les circumstàncies exposades, i atenent els principis d'Eficàcia dels Serveis Públics, Transparència i Bon Govern, contemplats a la Carta de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, aquesta Defensora creu que hi ha arguments suficients per demanar la revisió d'aquest expedient sancionador i formula la següent:

### **RECOMANACIÓ**

Tenint en compte les circumstàncies acreditades en el moment de la denúncia, i l'atenció rebuda a la PM, que es deixi sense efecte, per nul·litat de ple dret per infracció de les normes essencials del procediment, la sanció imposada a la senyora MTS, derivada de la butlleta número 60059606 amb les conseqüències legals i administratives que se'n derivin.

Que s'adoptin les mesures que calguin per tal d'evitar que Correus continuï amb aquesta mala praxis, en quant a les notificacions de l'Administració Pública.

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

### **RESOLUCIÓ**

<b>RECOMANACIÓ PENDENT</b>
----------------------------

## **4.**

# **Recomanacions d'ofici**

## 4.1. Recomanacions d'ofici acceptades

---

.....

**2023/DCG/079-O**

### **DECISIÓ D'OFICI (CITA PRÈVIA)**

Aquesta Defensora, durant aquest any i mig de mandat, després que s'acabessin les mesures derivades de la pandèmia de la Covid 19, ha detectat que l'administració en general, i aquesta en particular, ha aprofitat la pandèmia per accelerar l'administració electrònica, però sense fer els canvis profunds que això requereix: d'una banda no es pot obligar a la ciutadania a relacionar-se amb l'administració per mitjans telemàtics, però en canvi se l'està discriminant per no fer-ho. Hi ha col·lectius especialment vulnerables com la gent gran, gent sense recursos, o sense coneixements suficients per desenvolupar-se correctament en l'ús d'aquests mitjans que s'ha vist clarament perjudicada per la seva implantació i per una nova burocratització dels tràmits que no fan més que empitjorar el funcionament dels serveis públics.

Quan la ciutadania, que no vol o no pot relacionar-se per mitjans electrònics amb l'administració, es veu obligada a demanar cita prèvia per qualsevol tràmit sense accés a la necessària i efectiva informació prèvia s'està produint una discriminació clara en comparació a qui pot fer els tràmits, sense problemes, *on line*.

En primer lloc s'ha de recordar que la cita prèvia és una tràmit administratiu que no es troba regulat com a tal a la llei i per tant no es pot considerar legal com a tràmit obligatori. És a dir, no es pot imposar un tràmit que no està previst a la llei, si a més no és útil a la ciutadania, i en poso uns exemples:

No és acceptable que a un ciutadà o ciutadana a qui se li ha notificat una sanció i té un termini per fer recursos o al·legacions i examinar l'expedient en el seu cas, se li doni cita prèvia més enllà del termini que se li ha concedit per fer al·legacions; no és acceptable que al final això depengui de que pugui trobar una hora lliure gràcies a la bona voluntat del personal del registre; com tampoc no ho és que al mateix temps no se li faciliti el contingut de l'expedient, perquè si es digitalitzen els tràmits pel ciutadà l'administració n'hi ha de facilitar l'accés online.

No és acceptable que un ciutadà o ciutadana hagi de demanar cita prèvia cada vegada que vol fer un tràmit amb l'administració, cada vegada que vol presentar un escrit o fer una consulta perquè no sap utilitzar els mitjans telemàtics. No és acceptable que calgui cita prèvia per presentar un escrit, i no és acceptable que un cop l'administrat accepta ser notificat per e-Notum no pugui continuar fent tots els tràmits sense una cita prèvia. No és acceptable que no es faciliti informació directa dels tràmits que s'han de fer sense necessitat de quedar prèviament, perquè això multiplica els tràmits administratius. No és acceptable que s'esgotin les cites prèvies, i després potser no s'omplin, no és acceptable que la gent s'esperï al carrer amb el fred que fa, i tampoc no és acceptable que degut al teletreball de vegades no es puguin resoldre temes que amb la presència dels responsables es podrien agilitzar.



Cal que apostem per resoldre amb eficàcia i dins els terminis les peticions ciutadanes, i facilitar l'accés a les noves eines si, però també hem de recuperar perquè els hem oblidat, a qui no pot assumir tanta tecnologia facilitant les informacions i els tràmits.

L'administració no compleix amb els principis d'eficàcia, claredat i celeritat. Es cert que Girona cada vegada és una ciutat més gran, i que calen més recursos, però s'ha d'apostar per agilitzar els tràmits i resoldre, contestar al ciutadà i eliminar les traves burocràtiques que han reaparegut arreu, hem d'adequar els tràmits administratius a les noves tecnologies: eliminar les cites prèvies obligatòries; discriminar les raons de la cita prèvia; facilitar a la ciutadania l'accés als seus expedients i el compliment dels terminis per fer al·legacions; accelerar les respostes, i donar compliment als terminis per resoldre i eliminar la bretxa digital, ajudant a la ciutadania en tots els tràmits, i evitar informes i requeriments innecessaris.

Cal replantejar el teletreball, perquè no s'acaba d'entendre aquesta forma de treballar sense les eines adequades. En ocasions es podrien solucionar temes de manera presencial, amb eficàcia, però la forma d'organitzar el teletreball no ho facilita, perquè qualsevol persona té dret a ser atesa per l'Ajuntament i a obtenir informació en el moment que la demana, i no dependre de si la persona responsable del tràmit, està a les dependències municipals o a casa teletreballant.

La ciutadania, no ha estat al centre de les prioritats que ha de tenir l'administració municipal, precisament tot al contrari. Quan més atenció ha requerit, més se l'ha allunyat de l'administració, se li han posat barreres invisibles, i se li han dificultat els tràmits, i la part més feble de la ciutadania és la que ha patit més les conseqüències de l'administració electrònica.

Cal obrir de nou l'administració, cal informar, cal atendre presencialment i cal agilitzar els tràmits com deia, i també cal humanitzar i acabar amb les dificultats que especialment aquí a l'Ajuntament de Girona sembla que presenten els procediments en general, i cal posar fi al retard en resoldre i a l'abús del silenci administratiu.

Això exigeix també un canvi d'espai perquè s'acabi l'espera al carrer, sobretot els dies d'hivern que han estat especialment freds. No pot ser que la ciutadania no pugui disposar d'un espai adequat on esperar que se l'atengui, sense res més que una o dues estufes del tot insuficients. De nou es castiga els ciutadans que no es relacionen amb l'administració per mitjans telemàtics, i que han d'acudir personalment a fer els tràmits que necessiten, perquè a més d'esperar i potser d'haver de tornar, ho han de fer en condicions pitjors que els que ho pot fer des de casa.

En definitiva, tot i que aquesta Defensora és conscient que l'Ajuntament ha dedicat molts esforços a l'atenció telefònica perquè la gent disposi de suficient informació abans de demanar cita prèvia; tot i que certament aquesta hora concertada facilita molts tràmits sobretot a les àrees de Recaptació, Tributs, etc, i tot i que es reconeix l'esforç de tots els treballadors i treballadores de l'Oficina d'Atenció en Matèria de Registre perquè ningú se senti desatès, tot i que les gestions telemàtiques faciliten molts tràmits, considera que es fa necessari humanitzar l'administració i prestar atenció de proximitat, per informar correctament i assistir a la ciutadania en els tràmits a efectuar i evitar-li pèrdues de temps i les situacions d'angoixa que la necessitat de tenir cita prèvia per qualsevol tràmit li provoca, i per aquest motiu i atesos els principis d'Igualtat de drets i no discriminació, Eficàcia dels serveis públics i Bona Administració

contemplats en la Carta de Salvaguarda dels DDHH a la Ciutat, es formula D'OFICI la següent:

### RECOMANACIÓ

1. Que s'elimini definitivament la **cita prèvia obligatòria** per fer qualsevol tràmit a l'Ajuntament, que passi a ser **voluntària**, i es distingeixin aquells tràmits en els que és aconsellable la cita prèvia d'aquells en els que no calgui.
2. Que es facilitin els mitjans perquè es puguin entrar escrits a registre generals i als registres auxiliars sense cita prèvia obligatòria.
3. Que las Oficines d'Atenció en Matèria de Registre als Centres Cívics obrin cada dia i s'acabi amb la restricció horària, en funció de les necessitats de cada centre, per tal que es puguin registrar escrits i atendre sense cita prèvia obligatòria, quan el tràmit no aconselli el contrari.
4. Que en relació al teletreball es reorganitzi per tal que no es deixi d'atendre el servei i que l'absència de la persona responsable del tràmit no impedeixi la seva resolució.
5. Que s'adeqüi l'espai d'espera de la ciutadania, o se'n busqui un altre per tal de millorar-ne les condicions.

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 106 i 109 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**

.....  
**2023/DCG/106-O**

### DECISIÓ D'OFICI (DIPÒSIT DE VEHICLES)

Aquesta Defensora ha rebut algunes queixes en relació amb l'horari d'atenció del dipòsit de vehicles, sobretot les nits i el cap de setmana.

El web de l'Ajuntament, pel que fa a la informació que es facilita del dipòsit Municipal de vehicles diu:

Horari d'Oficina: De dilluns a Divendres de 6:00 a 22.00 hores

(Segons informació del responsable del dipòsit els dissabtes l'oficina està oberta de 6.00 a 14.00)

Horari per retirar el vehicle: Tots els dies, les 24 hores.

Actualment, i precisament per la queixa que tramita aquesta Defensora, s'ha ampliat la informació en el sentit d'indicar que:

*Fora d'horari d'oficina, en cas de no haver-hi treballadors al dipòsit de vehicles, cal trucar al 972 419 092.*

Pel que fa a l'horari d'Oficina de dilluns a divendres de 6:00 a 22:00, s'entén que en aquest horari hi haurà algun administratiu a l'Oficina del dipòsit per atendre el ciutadà o ciutadana, i gestionar el cobrament i la devolució del vehicle que hagi estat retirat per la grua. Potser caldria especificar que els dissabtes al mati (de 6:00 a 14:00) també hi ha un administratiu disponible per tramitar la devolució del vehicle, segons el responsable del dipòsit.

Quan a l'horari per retirar el vehicle tots els dies, les 24 hores, crec que aquesta informació no és exacta, i si més no, crea confusió, doncs en la realitat, no es pot recollir el vehicle durant les 24 hores, sinó que en horari nocturn, cap de setmana (dissabte tarda i diumenge) i festius, la possibilitat de pagament i recollida del vehicle retirat per la grua, dependrà de la disponibilitat del gruista, ja que de 22.00 a 6:00 del mati, caps de setmana i festius no hi ha administratiu que pugui atendre les devolucions de vehicles.

Si el responsable de la grua està fent un altre servei, el ciutadà o ciutadana que va a recollir el seu vehicle, es troba que ha d'esperar que torni el gruista per poder fer els tràmits.

Aquesta Defensora creu que això s'hauria de informar específicament perquè actualment crea confusió i sensació d'abandonament i inseguretats. En efecte, quan el ciutadà o ciutadana arriba al dipòsit, troba una portalada de ferro tancada, i un timbre al que no respon ningú. Finalment quan truquen al número que hi ha a la porta, que és de la Policia Municipal, els informen que han d'esperar que el gruista torni, que desconeixen quant trigarà, i l'espera s'ha de fer al carrer, amb l'agreujant que això succeeix de nit o matinada, sense lloc on refugiar-se, i a mercè de les inclemències del temps. Fora bo que aquesta informació es facilités amb anterioritat, a la mateixa web, perquè la ciutadania afectada tingués coneixement d'aquestes circumstàncies.

També es podria resoldre el problema instal·lant una màquina per poder cobrar l'import de la grua i poder retirar el vehicle, com fan en d'altres ciutats.

Malgrat des de Mobilitat i Via Publica i a conseqüència de la petició d'aquesta Defensora s'ha modificat la informació de la web, creiem que aquesta continua sent insuficient i la solució que es proposa de posar un banc al carrer davant l'entrada del dipòsit tampoc no és suficient ni respon a la idea d'un lloc d'espera adequat.

Ateses aquestes consideracions, i en aplicació dels principis de Bona Administració, i d'Eficàcia dels Serveis Públics contemplat en la Carta de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, aquesta defensora formula d'OFICI la següent

## **RECOMANACIÓ**

Que es plantegi la possibilitat que hi ha hagi una altra persona de guàrdia, per completar l'horari actual d'oficina o bé que s'instal·li una màquina que pugui cobrar l'import de la grua i facilitar la retirada del vehicle, tal i com fan en altres municipis.

Igualment, i mentre no se solucioni aquest tema, que es rectifiqui la informació facilitada al web de l'Ajuntament i a qualsevol altra mitja d'informació, en el sentit que **la possibilitat de poder gestionar la recuperació del vehicle en horari nocturn, de dilluns a divendres de 22:00 a 6:00, caps de setmana i festius dependrà de la disponibilitat del gruista, i que no es disposa de zona d'espera a les dependències del dipòsit.**

I mentre no s'adopti una solució, sigui la de mitjans personals per complimentar les 24 hores, o sigui la instal·lació d'una màquina, s'adeqüi, en el Dipòsit Municipal de Vehicles un espai d'espera, per l'horari nocturn, caps de setmana i festius, quan no hi ha Oficina administrativa oberta, on la ciutadania que hagi de recuperar el seu vehicle es pugui esperar, si és necessari, en un lloc més protegit i segur.

## RESOLUCIÓ

**RECOMANACIÓ ACCEPTADA**

---

### **2023/DCG/174-O (2023/DCG/193) (PARC NÚRIA TERÉS)**

#### **DECISIÓ D'OFICI**

Aquesta defensora fa un temps que rep queixes sobre mals usos, molèsties i conductes incíviques al parc Núria Terés.

En aquest parc hi ha dues instal·lacions esportives, la pista de futbol i la pista de bàsquet coberta, així com un parc infantil, a més s'hi esta construint la propera comissaria de la Policia Municipal, que no sembla que hagi de finalitzar i entrar en funcionament a curt termini.

La primera problemàtica deriva de les molèsties que pateix una veïna, l'habitatge de la qual queda davant la pista de futbol, justament on acaba la protecció de les xarxes, i que rep més immissions a conseqüència dels cops de pilota a la porta del garatge i per l'entrada de pilotes al seu pati.

La segona problemàtica, constatada per l'entrevista amb els veïns, i per la visita efectuada al lloc amb el regidor de Sostenibilitat, i el president de l'Associació de Veïns, entre d'altres, deriva de l'afluència de gent i del mal ús que es fa de la pista de futbol, reservada preferentment a menors de 16 anys segons el rètol que hi ha a la mateixa instal·lació, però que en canvi és utilitzada majoritàriament per gent més gran, el que fa que els menors acabin jugant al carrer al costat de la pista davant de casa d'aquesta veïna, amb cops constants de pilota a la porta del garatge, pèrdues de pilota que van al pati de la casa i continus reclams per recuperar-la (timbre, cops a porta, etc). A més es queixen del soroll que fa el terra de la pista de bàsquet perquè el paviment no està tractat per esmorteir-lo així com el fet que no hi ha limitació horària, de manera que seria convenient plegar les cistelles a segons quines hores.

La tercera problemàtica denunciada pels veïns són els comportaments incívics en general tant per part de persones que s'hi concentren a la nit i no respecten el descans dels veïns com per determinades activitats que podrien ser delictives, i que requereixen, segons ells més presència policial.

Després de la intervenció d'aquesta defensora, de la reunió amb els veïns i de la reunió amb els regidors, tornem a rebre queixes de sorolls, vandalisme, pintades a instal·lacions públiques, etc.

Aquesta defensora considera del tot legítimes i justificades les queixes dels veïns i veïnes, en allò que afecta al seu descans i a la seva salut, i a la bona convivència en el barri. Entén també que la ciutadania ha de poder gaudir de les instal·lacions del parc amb respecte a les normes d'ús i als horaris, i que en aquest sentit cal treballar per trobar fórmules per conciliar els drets d'uns i d'altres que no passin per tancar les instal·lacions, per la dificultat tècnica que suposaria, i perquè en el seu moment ja es van substituir els tancaments metàl·lics per xarxes de roba per evitar el soroll. Per tant és inútil voler tancar la pista perquè s'hauria de posar tot el tancament metàl·lic i la solució seria pitjor que el que es vol evitar. Tampoc no considero pràctic tancar les pistes després de l'horari permès per la dificultat de portar-ho a terme i dels dubtes sobre qui hauria de poder fer aquesta funció i amb quins recursos.

En aquest sentit i fruit de la reunió mantinguda el dia 5 de juny de 2023 amb els diferents regidors de les àrees implicades, i amb l'intendent de la Policia Municipal, es va acordar que de moment s'havien de prendre solucions immediates per pal·liar els efectes de totes aquestes molèsties, i en aquest sentit es parlà de solucions diverses:

Revisió de l'horari de tancament dels llums de les pistes, i revisar els cartells que com a màxim senyalitzin l'horari de les 22.00 hores i l'hora d'obertura a les 9.00 h; pujar i baixar les cistelles de la pista de bàsquet per evitar que s'hi pugui jugar fora de l'horari establert, sempre que alguna persona de l'AAVV se'n faci responsable; estudiar la possibilitat de moure les dues porteries del camp de futbol, del llarg al través, per deixar un camp més petit; i fer dos camps més petits per facilitar que hi juguin els infants i no tant els joves; fer un pati obert a l'escola més propera que inclogui dinamització, neteja i reposició de material malmès; parlar amb l'Ajuntament de Salt per coordinar mesures perquè al final molta gent que fa ús de la pista és d'aquesta població; posar bancs que entorpeixin l'ús del joc de pilota a l'espai públic entre les pistes (especialment per evitar afectació a la casa de la veïna que es queixa d'això), posar un cartell que adverteixi de la prohibició de jugar a pilota fora dels espais destinats a fer-ho, per evitar molèsties als habitatges; i posar elements per impedir que les pilotes afectin a aquests elements privats; potenciar l'ús del parc infantil que hi ha més enllà de la pista de futbol i que sembla estar infrautilitzat; pel que fa a mesures de seguretat ciutadana es proposa reforçar el patrullatge, incrementar el control dels usos il·lícits i fer complir l'Ordenança de civisme i sorolls, si el mal ús de la plaça suposa infracció d'aquestes ordenances.

Aquestes propostes son fruit de la reunió mantinguda amb els regidors de les àrees afectades i l'intendent de la Policia Municipal, de manera que, atès que es reconeix l'existència d'aquesta problemàtica, atès que s'ha constatat per aquesta defensora i pels regidors implicats, atès que hi ha una sèrie de problemes urgents que es poden resoldre amb actuacions immediates, sens perjudici de la resta de solucions a llarg termini, i atès que és obligació dels poders públics actuar perquè es respectin els drets de la ciutadania continguts en la Carta de Salvaguarda dels Drets humans a la Ciutat, formulo D'OFICI la següent

## **RECOMANACIÓ**

### **A ESPORTS**

Revisar l'horari de tancament dels llums de les pistes, i revisar els cartells que com a màxim senyalitzin l'horari de tancament a les 22.00h, i el d'obertura a les 09.00h, amb advertiment a les dues pistes esportives de l'ús preferent pels menors de 16 anys.

Entregar les claus de les cistelles de la pista de bàsquet a l'AAVV, per pujar i baixar les cistelles de la pista de bàsquet entre les 22.00 h i les 09.00h.

Estudiar i moure les dues porteries del camp de futbol, del llarg al través. Deixant un camp més petit. Si funciona, estudiar fer dos camps més petits, per facilitar el joc dels infants i no tant dels joves.

#### A EDUCACIÓ

Obrir un pati obert que inclogui dinamització, neteja i reposició del material malmès.

#### A SERVEIS SOCIALS

Parlar amb l'Ajuntament de Salt per coordinar mesures conjuntes.

#### A VIA PÚBLICA

Posar bancs que entorpeixin l'ús del joc de pilota a l'espai públic entre les pistes que afecten la casa de la veïna que rep les molèsties i immissions de les pilotes.

Col·locar un cartell que prohibeixi jugar a pilota, per molèsties als habitatges

Posar elements dissuasius i tancaments extres per evitar que el possible ús de pilota afecti a habitatge, portes, finestres de garatge, etc.

#### A POLICIA

Reforçar patrullatge.

Controlar usos il·lícits (venda estupefaents, consum, etc...)

Control per Ordenança civisme i de sorolls els usos que puguin generar mala convivència amb els veïns i el dret al descans.

També seria convenient reforçar la figura dels dinamitzadors que ja disposen l'Associació de Veïns però només per un temps determinat, per tal que fos una figura que estigués present al parc tot l'any durant les hores de més afluència dels menors que volen jugar a futbol o a basquet, i garantir que hi ha una distribució equitativa del gaudiment de les instal·lacions esportives.

#### RESOLUCIÓ

**RECOMANACIÓ ACCEPTADA**

## 4.2. Recomanacions d'ofici rebutjades

---

---

### 2023/DCG/153-O (RECOMANACIÓ 2014)

#### DECISIÓ D'OFICI

En data 9 de juny de 2014, el ciutadà, JVB, es persona a l'Oficina de Defensoria de la Ciutadania i presenta queixa contra una sanció per disconformitat amb la mateixa, tot al·legant diverses raons i motius.

Vist que segons la butlleta de denuncia, núm. 146035175, les circumstàncies justificants de la mateixa son les següents:

Dia, hora i lloc: 10 de maig de 2014, a les 07:58h al Passeig José Canalejas s/n.

Fet denunciat: estacionar un vehicle en una zona senyalitzada com a reserva de transport públic de viatgers.

Vist que el ciutadà va presentat al·legacions que es poden resumir en les següents: durant tot el dia 9 de maig, havent vingut des d'Igualada per participar en el guarniment floral de la casa Masó juntament amb altres persones, va tenir el seu vehicle correctament aparcats. Cap a les 20:30h es va haver de desplaçar a Barcelona per acompanyar a un membre de l'equip de treball, un tal Toni, perquè tenia reunió amb la seva colla sardanista. A la una de la nit, ja del dia 10 de maig, aparca on troba un forat constatant que hi ha un senyal informatiu de temps limitat per estacionament del bus a Fontajau, però en cap moment va veure cap senyal de prohibició. Reinicia la feina floral i en acabar-la, a les 8 del matí, es dirigeix a recollir el seu vehicle per tornar a Igualada, i es troba que ha estat retirat per la grua municipal, pocs minuts abans.

Considerant que tot i estar ajustada a la normativa l'actuació policial, és obligació d'aquesta oficina analitzar totes les circumstàncies concurrents per humanitzar les conseqüències d'una rigorosa aplicació de la normativa i valorar aspectes que en la relació social s'han de considerar. I en aquest cas concret no hem d'oblidar que un ciutadà d'una llunyana ciutat havia estat treballant, desinteressadament, moltes hores, en una lloable tasca com és la de participar en el guarniment floral d'una emblemàtica icona de Girona, com és la Casa Masó.

Considerant a més que, efectivament, per on va entrar a aparcar el referit ciutadà, segons indica en el seu escrit, i que aquest Defensor ha pogut constatar personalment, no hi havia cap indicació de prohibició, el que possiblement va induir a error a una persona que visitava per primera vegada Girona, i per motius de col·laborar a una tasca cívica cultural.

Considerant que en aquest cas concret, tractant-se d'una persona jubilada, procedent d'una ciutat llunyana, que venia a participar desinteressadament en una tasca d'embelliment de la nostra ciutat amb motiu de l'exposició floral del mes de maig, i la carència d'una senyalització clara i inequívoca respecte al lloc on havia aparcats.

Atès que des de l'any 2014 aquest ciutadà ha estat demanant a l'Oficina de la Defensora resposta a la recomanació que ja li van adreçar en el seu dia, amb els arguments fins aquí exposats.

Atès que existeix una proposta de Decret pel qual s'acceptava la recomanació d'aquesta Institució i s'acordava anul·lar i deixar sense efecte l'expedient sancionador 1115752 i procedir a la devolució de l'import corresponent a la taxa dels servei de grua i atès que aquesta proposta per motius aliens a l'Oficina de Defensoria de la Ciutadania, va quedar pendent de finalitzar la seva tramitació.

Des de l'Oficina de Defensoria de la Ciutadania, es formula D'OFICI la següent

### **RECOMANACIÓ**

Que, en atenció als motius i fets exposats en aquest escrit, és procedent finalitzar la tramitació de la proposta de Decret d'Alcaldia 2015017198 en l'expedient 2014010706 i procedir a deixar sense efecte la sanció imposada amb número de butlleta 146035175 i es retorni l'import abonat per aquest concepte, i també es retorni la quantitat pagada per la retirada del vehicle per la grua municipal (control 0168126/0).

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 106 i 109 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**

---

## **2023/DCG/249-O (2023/DCG/184, 278) (MODIFICACIÓ ORDENANÇA FISCAL)**

### **DECISIÓ D'OFICI**

La senyora PCS exposa una situació que no només l'afecta a ella sinó a totes les persones a qui se'ls reconeix una discapacitat i sol·liciten la bonificació de l'impost de l'IVTM, prevista a l'article 3.1 d) de l'Ordenança fiscal reguladora de l'impost sobre vehicles de tracció mecànica, però no se'ls aplica amb caràcter retroactiu.

Aquesta ciutadana en el seu moment va tramitar davant la Generalitat la situació de discapacitat, i tot i que li van reconèixer al cap d'un any, se li va concedir amb efectes de 22 d'agost de 2022, i no li van notificar fins el mes de març de 2023.

L'Ajuntament li va cobrar l'IVTM tant del 2022, com del 2023, i quan va demanar la bonificació posteriorment, per l'any 2023 i la devolució del pagat, se li va reconèixer però per l'any 2024, i per tant no se li va acceptar els efectes retroactius, ni la devolució de l'impost pagat el 2023.



La ciutadana considera que, un cop reconeguda i notificada la seva discapacitat l'any 2023, hauria de tenir dret a la bonificació de l'impost a partir del 2023, com a mínim, i no dependre del temps que trigui l'administració a notificar la seva decisió.

Aquesta defensora considera que les ordenances fiscals hauríem de preveure aquest supòsit, atès que la ciutadania, com el cas concret que ens ocupa, no té perquè patir el retard dels efectes favorables d'una resolució, en funció del que trigui l'administració a notificar, tenint en compte que si la notificació s'hagués fet uns mesos abans hagués pogut obtenir-la bonificació.

En aquest sentit, no és just ni equitatiu que no es pugui beneficiar dels efectes retroactius favorables d'una resolució administrativa que li permet obtenir una bonificació, i per tant considero que caldria una modificació de les ordenances en el sentit de preveure l'aplicació retroactiva de la bonificació, i en el seu cas la devolució de l'import que s'hagués pagat.

En conseqüència i tenint en compte els principis d'equitat, proporcionalitat i Bon govern, i Eficàcia dels Serveis Públics, contemplats en la Carta de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, formulo la següent:

### **RECOMANACIÓ**

Que es modifiquin L'ORDENANÇA FISCAL REGULADORA DE L'IMPOST SOBRE VEHICLES DE TRACCIÓ MECÀNICA en l'apartat art.3.1d) dels beneficis fiscals i s'introdueixi la possibilitat d'aplicació retroactiva de la bonificació de l'ITVM en els casos de reconeixement de situacions de discapacitat de la persona titular del vehicle, notificada amb posterioritat a la meritació de l'impost.

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

### **RESOLUCIÓ**

**RECOMANACIÓ REBUTJADA**

### 4.3. Recomanacions d'ofici pendents

---

---

#### **2023/DCG/010-O (TRANSPORT PÚBLIC)**

##### **DECISIÓ D'OFICI**

Aquesta Defensora ha rebut diverses queixes relacionades amb el transport públic i amb el tracte diferencial de les condicions de viatge en funció de la línia utilitzada, concretament referides al fet que en segons quines línies s'admet el pagament amb efectiu i en d'altres no i al fet que en unes línies s'admet el transport amb animals domèstics i en d'altres no.

En aquest darrer supòsit, la Sra. EMJ presenta una queixa perquè l'estiu del 2022 va tenir una urgència amb la seva mascota, un gat, i segons exposa va demanar al conductor de la L5 si es podien portar animals i li van dir que sí, però amb un transportí i a la falda.

La seva sorpresa va ser que en arribar a la parada dels Jutjats per agafar la L6 li van dir que amb animals no hi podia pujar, que era una línia de Teisa i no admetien animals. La usuària li va dir al conductor que no ho entenia, que tots els busos són iguals i que li havien dit que sí que podia pujar amb animals.

Va trucar a l'Ajuntament i li van confirmar que la L6 era de Teisa i que no permetien animals, i li van donar la solució de fer servir la L2.

Al cap d'un temps, quan va haver de tornar a agafar el bus amb la seva mascota va trucar primer a l'Ajuntament i li van dir primer que sí, que podia portar animals, però quan els va preguntar si la L6 també, li van dir que els busos que eren de Teisa (L3, L4 i L6) no admeten animals perquè depenen de la Generalitat i la seva normativa, que no és la mateixa que la resta de transport municipal que sí que permet el transport d'animals en les condicions indicades.

La seva sorpresa va ser rebre posteriorment un díptic de l'Ajuntament on anuncien que es pot viatjar en totes les línies urbanes amb animals, sempre que es portin amb receptacles idonis sense ocupar seients i a la falda, llevat dels gossos pigall que ho poden fer en totes les condicions.

Aquesta Defensora ha sol·licitat informació a l'Ajuntament i a Teisa respecte a la diferència de normativa, i es confirma que la L6, L3 i L4 que van Sarrià i Salt, depenen de Teisa i de la normativa de la Generalitat, i no admeten transport d'animals perquè aquest segons el Reglamento General de Circulación només es pot fer si el bus disposa d'espai adequat, i aquests autobusos no en disposen.

Aquesta Defensora també ha comprovat l'existència d'aquest díptic i la informació que s'hi conté, perquè es pot veure a la web de l'Ajuntament i és el que es va distribuir per les bústies de la ciutat.

La queixa de la ciutadana és plenament justificada, màxim quan el propi Ajuntament en els díptics informatius que va distribuir i en la web municipal diu que "L'Ajuntament de Girona t'ofereix 12 línies d'autobús urbà, que cobreixen tota la ciutat i que ens

connecten amb Salt, Sarrià de Ter, Sant Julià de Ramis, Vilablareix, Aiguaviva i Fornells de la Selva”, i per tant inclou les tres línies de Teisa, i en la informació que s’hi conté es diu literalment que:

1. Es pot viatjar amb animals de companyia. Han d’anar subjectes en braços o en receptacles idonis sense ocupar seien o plaça, excepte els gossos pigall.
2. Pots pujar al bus amb la teva bicicleta o patinet.

Doncs bé, aquesta informació que facilita l’Ajuntament és totalment contradictòria amb la que ens ha facilitat Teisa, que precisament diu en les seves normatives que no es poden portar animals i que només permet bicicletes plegables, i per tant no admet ni patinets ni bicis normals.

S’ha de dir però que Teisa en canvi admet el pagament en efectiu, cosa que no s’admet en la resta de línies municipals.

Per tant és clar que la informació que facilita l’Ajuntament al seu web on indica que disposa de 12 línies d’autobús urbà amb les condicions de viatge que hi relaciona no és correcta, i efectivament porta a la confusió a tots els usuaris i usuàries, que ja de per sí desconeixen que hi hagi tres línies que tenen un règim diferent de la resta de transport urbà.

Per tot això aquesta Defensora considera que la ciutadania té dret en primer lloc a una informació correcta i que no els generi confusió, i en segon lloc considera que té dret a un mateix tracte en les condicions de viatge en les línies urbanes i interurbanes que ofereix l’Ajuntament, i per aquest motiu i atenent els principis d’Igualtat de drets i no-discriminació, Transparència, Eficàcia dels Serveis Públics i el Dret a la Informació contemplats en la Carta de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, formula D’OFICI la següent:

## **RECOMANACIÓ**

1. Que s’unifiquin en totes les línies de transport urbà, les 12 línies de que disposa l’Ajuntament, incloses les L6, L3 i L4, les condicions de viatge, en benefici i millora d’aquest transport i per tant es pugui viatjar amb animals de companyia, amb bicicletes i patinets, en les condicions que regeixen per les línies que no depenen de Teisa, i es treballi per arribar a un acord amb la Generalitat en aquest sentit. Que igualment s’admetin en les línies que no depenen de Teisa els pagaments en efectiu en casos en que hi hagi ciutadans que no disposin de la targeta de transport o de crèdit corresponents, o es facilitin en punts estratègics de la ciutat dispensadors de bitllets individuals que es puguin pagar en efectiu.
2. Que mentre no s’arribi a aquesta unificació de criteris l’Ajuntament rectifiqui la informació sobre el transport urbà i aclareixi que les línies 6, 4 i 3 no admeten animals, ni bicicletes no plegables, ni patinets, perquè la ciutadania estigui correctament informada i no es generi més confusió ni es discrimini cap ciutadà en funció de la línia de transport utilitzada.

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 106 i 109 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

---

#### 2023/DCG/138-O (Plaça Pallach)

#### DECISIÓ D'OFICI

Fa uns mesos l'Ajuntament va adoptar la decisió de posar a l'accés a la Plaça Josep Pallach un lector de matricules com a solució per regular-hi l'accés i evitar la problemàtica derivada de la instal·lació de la piona que hi havia anteriorment, atès que aquesta s'espatllava sovint i no evitava l'estacionament de vehicles que impedièren l'accés dels veïns al seu garatge.

Aquesta decisió suposava l'obligació de cada veí de comunicar el nombre de matricules que entrarien a la seva plaça d'aparcament, el que ja va suposar moltes queixes veïnals atès que consideraven que això era una restricció als seus drets, al gaudiment de la seva propietat i a la seva intimitat.

Malgrat que l'Ajuntament va ampliar el nombre de matricules que podia sol·licitar cada veí, i es van anar autoritzant totes les que es demanaven, el cert és que al no haver-se fet cap notificació personal als veïns sinó que aquesta es va limitar a la Comunitat de Propietaris, que és la que consta com a titular dels pàrquings, sense que l'Ajuntament notifiqués personalment a cada propietari registral aquesta restricció a l'accés a la seva propietat, molts veïns i veïnes no es van assabentar correctament d'aquesta condició per poder accedir al seu pàrking i del risc de ser sancionats.

Aquesta defensora considera que l'Ajuntament tenia mitjans per a poder conèixer qui era el titular de cada plaça d'aparcament, i que en qualsevol cas havia d'assegurar-se que la Comunitat de Propietaris feia les comunicacions personalment als titulars de cada pàrking, cosa que no es va fer, sota risc de nul·litat de les actuacions per infracció de normes essencials del procediment.

Això a més, va provocar que molts propietaris no s'assabentessin d'aquesta situació, alguns per motius de malaltia i d'altres perquè per motius diversos no van tenir coneixement de la notificació que la Comunitat de Propietaris va fer amb caràcter genèric amb avisos al mateix pàrking, sense assegurar-se que havia fet notificacions personals.

A conseqüència d'aquesta defectuosa actuació molts veïns han estat multats per accessos sense autorització a les seves propietats, en reiterades ocasions i amb multes excessives. Si bé és cert que des de l'Ajuntament es va mirar d'avisar els veïns que ja acumulaven multes i hi seguien accedint, la qüestió és que fins aquest moment han

estat sancionats per cada accés que han efectuat, i han acumulat un import considerable en motiu d'aquestes sancions.

Aquesta defensora, un cop examinat el procediment seguit per l'Ajuntament i ateses les conseqüències que ha suposat per totes les persones afectades considera que:

Amb aquest sistema d'accés, el veïns que entren a la seva plaça d'aparcament s'han vist obligats a demanar permís a l'Ajuntament facilitant les seves matricules, el que suposa una restricció del dret a la propietat privada i una vulneració del dret a la intimitat, sense habilitació normativa, ni justificació suficient; que al final han estat els màxims perjudicats perquè són els que reben les multes per haver accedit al seu propi aparcament sense autorització de l'Ajuntament, quan a més a més, ja paguen un gual que els ha de garantir l'entrada al garatge.

Aquesta defensora considera que amb la decisió que va prendre l'Ajuntament de regular l'accés a la Plaça Josep Pallach amb el sistema de lectura de matricules i sanció a les no autoritzades, s'ha perjudicat als veïns a qui en principi això hauria d'afavorir. En primer lloc el fet d'haver de comunicar a l'Ajuntament qui entra i qui surt de la propietat privada de cadascú, essent les matricules de vehicles una dada de caràcter personal i sensible atès que permet saber qui n'és el propietari o propietària, i per tant saber qui entra o surt en el lloc concret, suposa una restricció d'aquest dret, que no està justificada. En segon lloc, el dret a la intimitat també es veu afectat pel fet d'obligar els veïns a donar una informació que és personal i privada, com el nombre de vehicles que volen accedir al pàrquing. I finalment també la llibertat de circulació, la lliure entrada i sortida. Son els propietaris del pàrquing qui poden decidir qui entra i qui surt, i no el fet d'haver de notificar aquestes dades, cosa que no sembla massa compatible amb els seus drets.

A tot això cal afegir-hi altres problemàtiques com la d'aquelles persones que no tenen cap vehicle sinó que quan en necessiten el lloguen, i es troben que han de comunicar-ho cada vegada a l'Ajuntament, cosa que no sembla massa respectuosa amb els seus drets.

Atès tot el que he exposat i les queixes rebudes de diversos usuaris d'aquest aparcament que tenen multes acumulades amb uns imports desproporcionats, aquesta defensora formula D'OFICI la següent

## **RECOMANACIÓ**

Que es revisi el sistema de regulació de l'accés de vehicles a la plaça Josep Pallach per tal d'evitar que els veïns que accedeixen al seu aparcament es vegin obligats a facilitar les matricules de qui hi vol entrar, i es busqui un altre sistema que no afecti als seus drets.

Que es deixin sense efecte i s'anul·lin les multes imposades a les persones que s'han queixat d'aquestes multes, i que es relacionen en aquesta recomanació, i a les que es puguin haver vist afectades per haver fet accessos sense autorització, atesa la manca de notificació personal i la manca de garanties en el procés que es va seguir per adoptar i notificar aquesta decisió.

Que es notifiqui directament a tots els propietaris dels aparcaments la decisió que prengui l'Ajuntament al respecte, per evitar que es tornin a produir aquets fets.

**RESOLUCIÓ****RECOMANACIÓ PENDENT****2023/DCG/286-O (2023/DCG/118, 232) Sensellarisme****DECISIÓ D'OFICI**

La manca d'habitatge, l'encariment del cost de la vida, les contínues crisis econòmiques, la inflació, l'atur, i la pobresa, son problemes cada vegada més accentuats i crònics en la nostra societat, i causa de l'exclusió social de moltes persones que acaben vivint al carrer.

La Carta Social Europea garanteix a l'article 31 el dret a l'habitatge, i parla de promoure l'accés a un habitatge digne, de prevenir i reduir el fenomen del sensellarisme de manera progressiva i d'aconseguir que el preu de l'habitatge permeti el seu accés a les persones amb menys recursos. Es tracta d'una eina important per lluitar contra la pobresa, però que ara com ara només és paper mullat.

A les ciutats majoritàriament ens hem acostumat a la presència de persones que malviuen al carrer –perquè viure al carrer és malviure- desposseïdes de les mínimes condicions d' una vida digne.

Gosaria dir que mai com ara, sobretot a les ciutats mitjanes com Girona on tot és més proper i més reconeixible, he vist tanta gent sense sostre. A Girona més o menys tots sabem on es concentren les persones mancades de sostre, on passen la nit, quines pertinences traginen, i ens sorprèn encara una presència tan gran de persones a qui no sabem què dir ni com tractar, ni tampoc com ajudar, perquè hi ha un gran desconeixement de les problemàtiques que pateixen i de la legislació que impedeix que es puguin prendre decisions en nom d'aquestes persones en substitució de la seva capacitat d'obrar i de decidir.

A l'altra banda d'aquesta realitat, la ciutadania que no pateix aquesta situació també en suporta les conseqüències: als portals de casa seva, als passadissos d'accés als carrers, a les places, als bancs, als jardins públics, alguns en els seus negocis, alguns amb solidaritat, d'altres amb resignació i molts amb reticències.

Així entren en conflicte dues realitats molt difícils de conciliar però que d'alguna manera o altra caldrà veure com es resolen.

En relació al col·lectiu de les persones sense sostre ni l'administració municipal, ni els serveis socials, poden ara com ara, absorbir la diversitat de necessitats d'aquestes persones, tant de tipus material com de tipus assistencial o de salut, -habitatge per persones vulnerables, suport econòmic, recerca de feina, suport emocional, tractaments psicològics, acompanyament- però caldrà trobar la manera de fer-ho.

Ningú té dret a demanar que aquestes persones siguin eliminades de la via pública, ni a demanar que es prohibeixi ni criminalitzi aquesta forma de vida, ni la pobresa;

ningú pot demanar que les administracions actuïn en termes autoritaris, ni discriminatoris, ni amb mesures que atemptin contra el seu dret fonamental a la llibertat i la igualtat.

A Girona un cop tancat el centre de la Uned que s'havia habilitat per acollir les persones sense sostre a l'hivern, i desbordada la Sopa, han proliferat els racons improvisats, els dormitoris a la intempèrie, la invasió d'espais privats que serveixen de soplug, com a solució a la manca de recursos per atendre'ls. En definitiva el nombre de persones que han de fer vida al carrer sense cap esperança, ha anat en augment, al mateix temps que les queixes legítimes de qui sent pertorbat el seu espai de gaudi privat o col·lectiu, amb les conseqüències abans esmentades.

Les administracions han de començar a escoltar a aquestes persones, algunes ja organitzades com a col·lectiu, i oferir-los alguna alternativa, no per netejar la imatge de la ciutat i menystenir i amagar el problema, sinó per fer algun pas per prevenir i reduir el fenomen del sensellarisme de manera progressiva, com es declara a l'inici de la Carta Social Europea.

Per tot això aquesta defensora, tenint en compte el que s'ha exposat, i atesos els principis d'igualtat de drets i no-discriminació i el de Solidaritat, i també al dret a la Ciutat i als Serveis Públics de Protecció Social i principalment el dret de Protecció de les persones més vulnerables, tots ells contemplats en la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, formula D'OFICI la següent

## **RECOMANACIÓ**

1. Que l'Ajuntament de Girona escolti les propostes del col·lectiu de les persones sense sostre, per tal que puguin disposar d'un espai permanent amb serveis bàsics que garanteixin unes mínimes condicions de vida dignes.
2. Que en qualsevol cas estudiï alternatives a les proposades per aquest col·lectiu per garantir-los unes mínimes condicions que puguin alleugerir les conseqüències de la vida al carrer.
3. Augmentar el nombre d'equips de carrer per tal que puguin orientar i ajudar a aquestes persones, i els recursos dels serveis socials.
4. Que es faci una campanya informativa adreçada a la ciutadania per ajudar a entendre la situació de la gent sense llar, i explicar la nova llei catalana que va suprimir les incapacitats civils i les tuteles legals de les persones, per tal que puguin entendre les noves situacions legals i els seus límits, i la nova figura de l'assistent de les persones en situacions que ho requereixin.

## **RESOLUCIÓ**

**RECOMANACIÓ PENDENT**

---

**2023/DCG/200-O (Expedients sancionadors)****DECISIÓ D'OFICI**

Una de les queixes més freqüents que entren a l'Oficina de la Defensora és en relació a les multes derivades d'infraccions de l'Ordenança Municipal de Circulació.

Les ciutadanes i els ciutadans sovint es troben que davant la denúncia dels agents no poden aportar proves de fets negatius o no poden demostrar fets que servirien per destruir la presumpció de veracitat de la que gaudeixen els agents de l'autoritat.

La Policia Local gaudeix d'aquesta presumpció, sense la qual no podria exercir les seves funcions, però no podem oblidar que hi ha sempre un possible marge d'error en la seva actuació. En aquest sentit doncs moltes vegades a la ciutadania en general li serà molt difícil demostrar aquest error, perquè li serà impossible aportar prova en contrari: per exemple de si en el moment que es va retirar el vehicle la senyal temporal de prohibició era o no visible; de si trepitjava o no una ratlla groga o si podia arribar a impedir el pas de vehicles, etc.

Recordem que sempre que hi ha una actuació de la grua que retira un vehicle es documenta amb imatges precisament per deixar constància de l'estat de conservació del vehicle al moment de ser retirat, per si posteriorment hi hagués alguna reclamació per danys.

L'article 88 del RDL 6/2015 Text Refòs de la *Ley de Tráfico, Circulación de Vehículos y Seguridad Vial*, de 30 d'octubre, diu que les denúncies dels agents de l'autoritat competents tenen valor probatori, però també que s'han de recollir tots aquells indicis que puguin ajudar a corroborar els fets denunciats:

**Artículo 88.** Valor probatori de les denúncies dels agents de l'autoritat encarregats de la vigilància del trànsit, en l'exercici de les funcions que tenen encomanades.

Les denúncies formulades pels agents de l'autoritat encarregats de la vigilància del trànsit en l'exercici de les funcions que tenen encomanades tindran valor probatori, llevat de prova en contrari, dels fets denunciats, de la identitat de qui els hagués comès, i en el seu cas de la notificació de la denúncia, **sens perjudici del seu deure d'aportar tots els elements probatoris que siguin possibles sobre el fet denunciat.**

Aquesta Defensora no posa en dubte la presumpció de veracitat de la que gaudeixen els agents, ni el contingut de l'article 88 en relació al valor de les denúncies que formulen, però considera que es deixa de banda el darrer paràgraf d'aquest article, i s'obvia massa sovint el deure que tenen els agents denunciants d'aportar tots els elements de prova possibles, com a garantia pel ciutadà denunciat i de la mateixa actuació dels agents. Reforçar doncs la seva actuació amb mitjans que tecnològicament estan al seu abast –captació d'imatges bàsicament- ajudaria en primer lloc a dotar de majors garanties la seva actuació, reduint el marge d'error, i també suposaria una major garantia a la ciutadania, per exercir el seu dret de defensa a l'hora de recórrer les sancions, o fins i tot podria reduir el nombre de recursos davant determinades evidències que no deixarien marge d'error.



Finalment i també en relació a aquest darrer punt sobre les al·legacions i recursos que els ciutadans poden interposar contra les sancions per infracció de les OMC, recordar també que massa sovint han de presentar els recursos sense haver vist l'expedient, o bé han de demanar la suspensió del termini perquè se'ls en doni vista, el que allarga innecessàriament els terminis.

L'article 24 de la CE garanteix el dret a la defensa i a un procediment amb totes les garanties perquè no es produeixi en cap cas indefensió. És obvi que en qualsevol procediment administratiu i màxim si es tracta d'un procediment sancionador s'ha de garantir que el ciutadà pugui exercir el seu dret a defensa per mitjà dels recursos corresponents amb totes les garanties, i una d'elles es precisament el coneixement de totes i cadascuna de les actuacions que consten a l'expedient. Per tant s'ha de garantir a la ciutadania que, dins el termini en que se li notifica una sanció i disposa d'un mes per fer recurs, se li notifiqui també el contingut de l'expedient en la seva integritat, i se li posi a disposició per qualsevol dels mitjans dels que actualment disposa l'administració.

Ateses totes aquestes consideracions, i atès que aquesta Defensora considera que la forma com s'actua en relació a les denúncies per multes i a les notificacions de les sancions no garanteixen de forma plena el dret a la defensa de la ciutadania, dret fonamental d'especial protecció de l'article 24 de la CE, formulo D'OFICI la següent:

### **RECOMANACIÓ**

1. Que en relació a les denúncies per infracció de les OMC que formulen els agents de la Policia Municipal, tot i constituir prova dels fets denunciats, es complementin amb imatges que puguin deixar constància plena dels fets, lloc i data, i s'incorporin a la notificació de la denúncia i a l'expedient sancionador, i l'Ajuntament doti a tals efectes al cos de la Policia Municipal dels mitjans necessaris.

2. Que en els expedients sancionadors que se'n deriven, un cop es notifiqui la seva resolució i es doni el termini d'un mes per interposar recurs, es faci amb trasllat de tot l'expedient per tal que el recurs en el seu cas es pugui fer amb totes les garanties per la ciutadania, sense necessitat d'haver-ho de demanar expressament ni haver de demanar la suspensió del termini per recórrer, per qualsevol dels mitjans dels que disposa actualment l'administració.

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

### **RESOLUCIÓ**

**RECOMANACIÓ ACCEPTADA PARCIALMENT**



# 5.

## **Annexos**

## 5.1. 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 constituïda amb aquest objectiu i formada per experts juristes i representants de diferents ajuntaments europeus.*

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 desplaçem. 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 garantir-lo 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 eventuais 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 ciutadania.

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 exclouent.

#### 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, interpellar 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 desfavorides 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 dret 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'exclusió 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 encoratgen 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 apreïïn, sense degradar-lo, el paisatge que envolta i configura la ciutat i, per tal que siguin consultats sobre les modificacions que el puguin 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 en associacions, 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 incorporen 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 conseqüències 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 reconeixin 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.

## 5.2 Articles publicats a El Punt-Avui

---

### Civisme i respecte

Llegeixo al diari que els municipis de la Costa Brava es preparen per l'arribada de l'estiu, encara amb certes mesures de prevenció i control. Tot fa pensar que oblidarem a l'armari els bons propòsits que ens vam fer durant el confinament i gaudirem de les vacances com si res no hagués passat. A tots els problemes de mobilitat derivats de la sortida en massa cap als enyorats espais oberts- la saturació dels camins de ronda n'és un exemple alarmant- hi hem de sumar ara els patinents elèctrics i altres andròmines que faciliten el desplaçament individual dels seus usuaris, a qui no se exigeix cap prova dels seus coneixements ni habilitats per circular, i que han irromput en els nostres espais amb tota la seva varietat i potencial lesiu.

L'Ajuntament de Castell Platja d'Aro aplica la prohibició de pas de bicicletes i patinets pel passeig, no sigui que en ple mes d'agost tinguem algun daltabaix de convivència com aquell ciutadà que en sortir de casa i posar un peu a la vorera va ser atropellat per un patinet elèctric el conductor del qual encara li va recriminar no haver-lo vist. És clar doncs que un passeig, com una vorera, està pensat perquè la gent hi pugui caminar i, si és davant de mar, passejar, badar i relaxar-se sense patir per la irrupció a traïdoria d'aparells que no sempre estan en condicions d'esquivar.

Els nostres pobles i ciutats han de ser espais per compartir i conviure, amb menys sorolls i menys contaminació, amb més tranquil·litat i amb un trànsit rodat respectuós. Si decidim que els cotxes han d'anar a trenta quilòmetres per hora, ens hem de comprometre a mantenir una actitud correcta per fer-ho possible, els vianants travessar per on toca i patinents i bicicletes també, per més que la temptació de no aturar-se davant un semàfor sigui irresistible.

He pensat en tot això quan circulava per una via molt freqüentada els caps de setmana, on un panell d'informació del Servei Català de Trànsit deia " a la carretera civisme i respecte." Potser seria un bon missatge al costat dels senyals de prohibició de patinents i bicicletes per pacificar els espais i evitar els conflictes. Si l'aparició de la roda va ser crucial pel desenvolupament de la civilització, que no acabi essent la causa del seu declivi.

Marta Alsina i Conesa

19 de gener de 2023

## Empadronar-se, un dret bàsic a protegir

Arrel de la sentència dictada contra l'Ajuntament de Premià de Mar, que enduria les condicions d'accés al padró municipal, torna a sortir a la llum una problemàtica que no és nova, i que atempta contra un dret bàsic que no hauria d'estar en qüestió.

La llei 7/1985 de 2 d'abril reguladora de les bases del règim local, amb algunes modificacions per llei 4/1996 de 10 de gener, estableix en el seu article 15 que **“qualsevol persona que visqui a Espanya està obligada a inscriure's al padró del municipi on resideixi habitualment”**.

Constitucionalment el concepte de domicili ha estat definit com *“qualsevol lloc, qualsevol que sigui la seva condició i característica on hi viu una persona o família, sigui pròpiament domicili o simplement residència estable o transitòria, incloses les barraques, edificacions ruïnoses, etc que serveixin de refugi a persona sense residència fixa, tendes de campanya, rulots que no siguin mitjans de transport etc”*. Així les coses i entès el domicili com a tal, hem de convenir que des d'aquest punt de vista no es pot exigir que el domicili hagi de respondre a un habitatge de lloguer o de propietat, sinó el lloc on els residents en un municipi visquin.

Si bé són els Ajuntaments els que fixen les condicions per accedir a l'empadronament, la modificació normativa aprovada per l'Ajuntament de Premià, no pot ser la resposta adequada per lluitar contra l'ocupació, i condemna a l'exclusió social a sectors de població molt febles.

Molts municipis han trobat mecanismes per empadronar aquestes persones, establint formes de control per evitar el frau i l'efecte crida: s'ha de poder empadronar tothom que viu en un lloc, sigui quin sigui el seu domicili, fent les comprovacions corresponents, amb la intervenció dels serveis socials.

D'alguna manera o altra, l'administració ha de posar els seus recursos per tal que tothom pugui complir amb aquesta obligació, que al final ha de ser un dret bàsic a protegir, no pas a restringir. La lluita contra les ocupacions no passa pel padró, sinó per obligar al grans tenidors a oferir lloguer social i per fer polítiques que apostin per la construcció d'habitatge públic de lloguer.

Marta Alsina i Conesa

19 de gener de 2023



## “Alliberada”

El dimecres 29 de març la sotsinspectora dels mossos d'esquadra Rosa Negre va presentar el seu primer llibre com escriptora, *Alliberada*, amb la intervenció de la Carme Vinyoles periodista i presidenta de l'associació *Valentes i Acompanyades*, que lluita des de fa anys contra els matrimonis forçats i la violència masclista. Dues DONES amb majúscula, competents i valentes, un referent i un exemple a seguir.

Tal com va explicar la seva autora, el llibre no pretén ser una història personal sinó que vol transcendir l'experiència dolorosa de la protagonista perquè la nostra societat sumi contra les violències que suren al nostre entorn, i que massa sovint ignorem.

La Rosa Negre fa molts anys que pica pedra des de la seva condició de policia i com a persona i dona compromesa, per eradicar la violència contra les dones, les nenes, els infants, i tantes i tantes altres formes de violència que ens envolten i no volem veure.

El seu llibre, on es combinen les narracions de l'autora i les de primera mà de l'Ada, és també una denúncia de les mancances del sistema, de l'insuportable silenci de totes aquelles persones que van oblidar el patiment de la protagonista, d'aquella nena i adolescent que va patir una violència brutal en solitud, i ens posa al davant unes situacions que ens haurien de fer estremir i fer caure la cara de vergonya. Perquè, el que en realitat ens explica aquest llibre no és una història esdevinguda en un indret llunyà, com a excusa per la nostra inacció, sinó una història brutal del sofriment d'una nena que va viure entre Àfrica i Catalunya, que va anar a l'escola amb els nostres fills, que va créixer amb nosaltres, però a qui ningú va estendre la mà malgrat l'evidència dels seus senyals d'alarma.

A la presentació del llibre la Rosa Negre va dir una altra cosa que em va semblar molt important, i és que avui assistim astorats a notícies diàries de fets violents comesos cada vegada per gent més jove, relacionats amb el masclisme, amb l'abús sexual i l'homofòbia, però en canvi aplaudim cançons les lletres de les quals no son més que enaltiment i perpetuació d'estereotips de gènere, amb les conseqüències que se'n deriven.

La Rosa Negre no va poder evitar les llàgrimes quan va llegir el missatge de l'Ada, ara lluny d'aquí. L'aplaudiment emocionat de tot l'auditori em va confirmar la força del seu missatge.

Marta Alsina i Conesa

30 de març de 2023

## Una paraula més, si us plau

Hi ha una tendència generalitzada a la supressió del segon cognom en la identificació de les persones que no m'agrada gens, i la veritat és que no arribo a destriar-ne el motiu, si no és per aquesta moda d'estalviar paraules.

Vaig començar a adonar-me'n amb les notificacions escolars en les que el meu fill només venia identificat amb el primer cognom, i pel que a mi m'afectava, era com si jo no existís com a progenitora. Us aconsello que repasseu si a les escoles dels vostres pobles també ho fan així i si identifiquen correctament els vostres fills o filles amb el cognom d'ambdós, si és el cas. En aquest mateix diari són molts els col·laboradors que s'identifiquen únicament amb el seu primer cognom. Crec que sóc de les poques persones que surto anomenada íntegrament amb el primer i el segon, gràcies a la meva insistència. I això succeeix també a la televisió, a la ràdio, a la premsa, i als mitjans de comunicació en general.

Som dels pocs llocs del món on és obligatori que les persones portin el cognom dels dos progenitors, pare i mare, llevat de les excepcions lògiques derivades de situacions monoparentals. Som dels pocs lloc del món on les dones ens anomenem amb els nostres cognoms des del naixement fins a la mort, sense perdre'l per raó de matrimoni, com passa arreu d'Europa on, si es vol conservar el cognom de "*soltera*", s'ha de demanar. Un altre vestigi incomprendible del patriarcat de més que dubtosa legalitat. I som també dels pocs llocs del món on actualment el nom de la mare pot anar en primer lloc, això sí, a petició expressa i per acord dels dos progenitors. En cas contrari preval el patern, que encara avui majoritàriament es posa primer, i que diu molt dels canvis de mentalitat que anhelem i necessitem.

Val la pena doncs fer una reflexió: a més de la seva legalitat, la utilitat del segon cognom és indiscutible per identificar les persones sobretot davant noms i cognoms freqüents, en els que aquest altre cognom ens dóna la clau per distingir de qui parlem. Quan estudiàvem coneixíem els noms i cognoms dels companys de classe, els escrivíem sempre sencers, i no era cap molèstia. Faig una crida a recuperar aquesta pràctica, per respecte a les mares i per respecte a la igualtat. I perquè no costa tant una paraula més.

Marta Alsina i Conesa

20 de juliol de 2023

## Sensellarisme

La manca d'habitatge, l'encariment del cost de la vida, les contínues crisis econòmiques, la inflació, l'atur i la pobresa, son problemes cada vegada més accentuats i crònics en la nostra societat, i causa de l'exclusió social de moltes persones que acaben vivint al carrer.

A les ciutats principalment ens hem acostumat a la presència de persones que malviuen al carrer –perquè viure al carrer és malviure- a qui no sabem què dir ni com tractar. A l'altra banda d'aquesta realitat, la ciutadania que no pateix aquesta situació també en suporta les conseqüències: als portals de casa seva, a les places, als bancs, als jardins públics, alguns amb solidaritat, d'altres amb resignació i molts amb reticències.

L'administració municipal no ha estat capaç, ara com ara, d'absorbir la diversitat de necessitats d'aquestes persones, tant de tipus material com de tipus assistencial, ni de transmetre a la resta de ciutadans les dificultats amb que es troben els equips de carrer a l'hora de tractar –les i provar d'ajudar-les, per tal de comptar amb l'empatia i la comprensió de la resta de la societat.

Ningú té dret a demanar que aquestes persones siguin foragitades per força de la via pública, ni a demanar que es prohibeixi ni criminalitzi aquesta forma de vida; ningú pot demanar que les administracions actuïn en termes autoritaris, ni discriminatoris, ni amb mesures que atemptin contra el seu dret fonamental a la llibertat i la igualtat.

A Girona, un cop tancat el centre de la Uned- que s'havia habilitat per acollir les persones sense sostre a l'hivern- i desbordada La Sopa, han proliferat els racons improvisats, els dormitoris a la intempèrie, la invasió d'espais privats que serveixen de soplug, i en definitiva el nombre de persones que han de fer vida al carrer sense cap esperança, i al mateix temps s'han incrementat les queixes legítimes de qui sent pertorbat el seu espai de gaudi privat o comunitari.

Cal trobar la fórmula per ajudar a aquest col·lectiu, escoltar les seves propostes, buscar solucions imaginatives, i complir amb el mandant de l'art 31 de la Carta Europea de Drets Socials per una progressiva eliminació del sensellarisme i el dret a un habitatge digne.

Marta Alsina i Conesa

11 d'octubre de 2023

# GIRONA

## **DEFENSORA DE LA CIUTADANIA**

Plaça del Vi, 1 - 17004 Girona

Tel.: 972 419 444

A/e: [defensoradelaciutadania@ajgirona.cat](mailto:defensoradelaciutadania@ajgirona.cat)

[www.girona.cat/defensora](http://www.girona.cat/defensora)