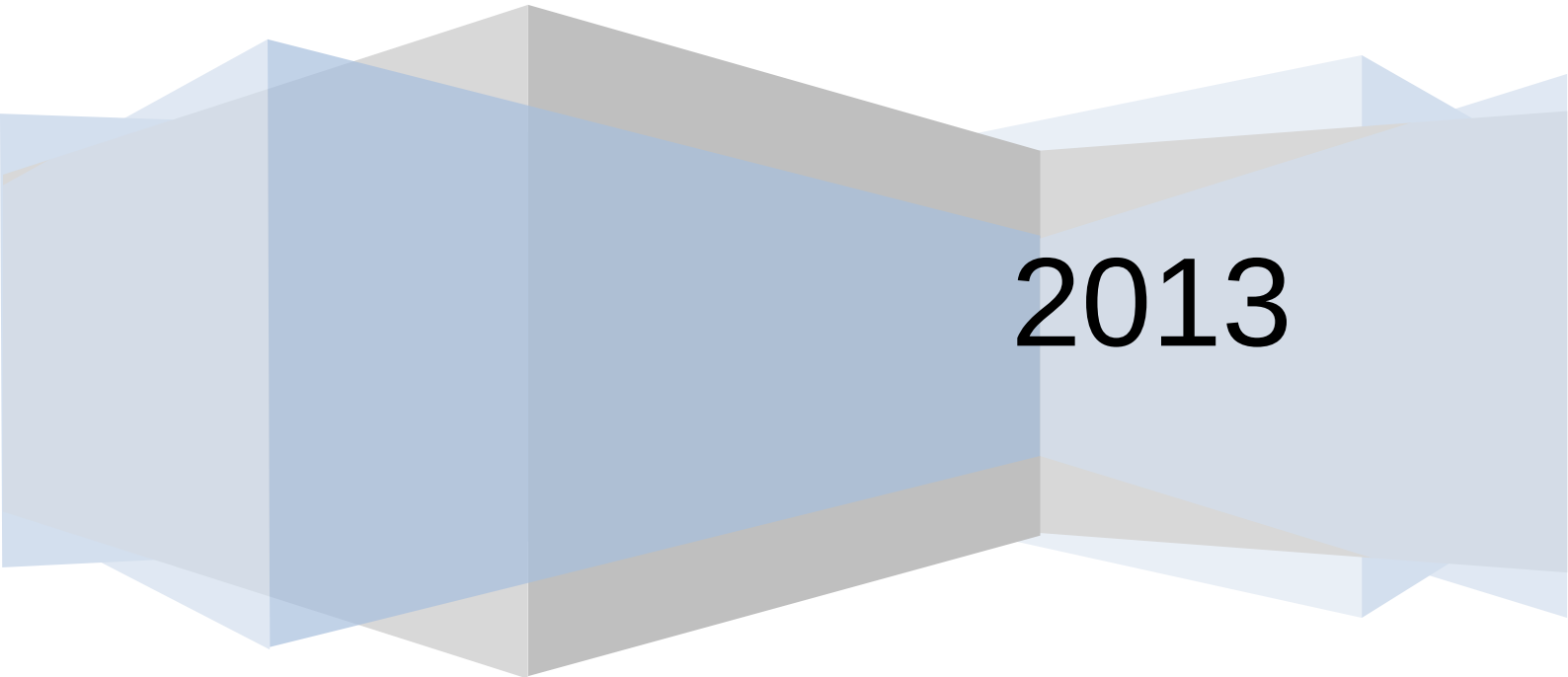


# MEMÒRIA

**SÍNDICA M. DE GREUGES D'IGUALADA**

**Rosa M. Sánchez Fuertes**



2013

# Síndica de Greuges d'Igualada

**ROSA M. SÁNCHEZ FUENTES**

Plaça de l'Ajuntament núm. 1, 5a. Planta  
08700 Igualada

Tel. 93.803.1950 (Extensió 553)  
Fax. 93.803.1964

E-mail: [sindicatura@aj-igualada.net](mailto:sindicatura@aj-igualada.net)

Web: <http://www.igualada.cat/> (Igualada **Ajuntament** / Sindicatura de Greuges)

## **Horari d'atenció:**

- L'horari d'atenció al públic és **de dilluns a divendres** de les **8:00 h. a les 15:00 h.**
- Els dies de visita són els **DILLUNS** a hores concertades.
- La resta de dies, les consultes o informacions s'atenen telefònicament o per correu electrònic.

La primera atenció la realitza la secretària per a determinar si el tema és o no competència de la Síndica i dona hora per a l'entrevistar, si escau. Cas que el tema no sigui competència de la Sindicatura local, es deriva la persona al lloc corresponent.

Les actuacions de la Síndica són gratuïtes per a tothom i es duen a terme amb confidencialitat i vetllant especialment per la intimitat de les persones d'acord amb el què estableix la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.

# 01.

# ÍNDEX GENERAL

|                                                          | <i>Capítol</i> | <i>Pàgina</i> |
|----------------------------------------------------------|----------------|---------------|
| • Dades de l'oficina de la Síndica .....                 | <b>00.</b>     | <b>1</b>      |
| • Índex general .....                                    | <b>01.</b>     | <b>2</b>      |
| • Presentació .....                                      | <b>02.</b>     | <b>3</b>      |
| • Classificació de les actuacions .....                  | <b>03.</b>     | <b>5</b>      |
| • Actuacions de la Síndica .....                         | <b>04.</b>     | <b>8</b>      |
| • Índex de distribució per departaments.....             | <b>05.</b>     | <b>96</b>     |
| • Esquema de classificació de consultes i queixes .....  | <b>06.</b>     | <b>101</b>    |
| • Estadístiques .....                                    | <b>07.</b>     | <b>104</b>    |
| • Organització i funcionament de l'Oficina de la Síndica | <b>08.</b>     | <b>109</b>    |
| • Actes, trobades i jornades de formació .....           | <b>09.</b>     | <b>113</b>    |
| • Publicacions .....                                     | <b>10.</b>     | <b>117</b>    |

# 02.

# PRESENTACIÓ

## MEMÒRIA 2013

En compliment de l'art. 99, punt 4, del Reglament Orgànic Municipal d'Igualada i havent assumit també els termes de la Carta Europea d'Autonomia Local, segons els quals cal fer l'Administració Municipal més eficaç i més propera al ciutadà, així com de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la ciutat, em plau presentar al Ple del Consistori i als ciutadans en general, l'informe de les activitats realitzades per l'oficina de la Síndica en el transcurs del 2013.

El dossier que tenen a mans especifica, cas per cas, quins han estat els dubtes o les queixes plantejades per les persones que han demanat els nostres serveis i, a la vista d'aquest mateix document, podran comprovar que el nombre total, respecte al 2012, ha sofert una petita disminució. Més significatiu encara és el fet que les queixes sobre les actuacions municipals han entrat en retrocés i, en canvi, s'ha registrat un augment en les consultes i peticions d'assessorament.

Analitzant aquest fet des d'un punt de vista positiu, cal valorar la tasca eficient que duen a terme els diferents departaments de l'administració i la voluntat de treballar amb les persones de la ciutat i per a elles. Tot i així, i a nivell de recomanació, demanaria que els terminis de resposta a les peticions rebudes a l'Ajuntament s'intentessin reduir al màxim ja que encara detectem algunes queixes per retards en la resolució dels conflictes. En aquest sentit, crec que la nova Oficina d'Atenció Ciutadana representarà un progrés en les relacions entre administració i administrats i que s'agilitzaran significativament els tràmits burocràtics.

Respecte de les reclamacions per sancions de trànsit, que sempre han estat les més freqüents, hem observat amb certa satisfacció que han estat inferiors a d'altres anys. En aquest cas, serà el propi departament qui n'haurà d'extreure conclusions. Particularment m'agradaria pensar que els conductors són més conscients de la seva responsabilitat i actuen amb més cura i prudència i, potser també, la policia no és tan inflexible en la seva activitat sancionadora.

Quant a la vessant social, hem detectat, lamentablement, que la problemàtica de molts igualadins deriva, cada vegada més, cap a la necessitat d'ajuts econòmics. La llarga crisi que no para de colpejar la població, l'atur, la manca d'habitatges de lloguer social, el preu dels serveis bàsics com és ara l'electricitat, l'aigua, el transport, l'educació, la sanitat, etc. i la carga impositiva que algunes famílies han de suportar (IBI, guals, escombraries...) fan que insisteixi en l'obligació de recordar el dret de les persones a viure dignament, així com el deure dels poders públics de vetllar pel repartiment equitatiu dels recursos. El Govern municipal ha de mantenir i millorar els seus esforços per tal de combatre i eradicar una pobresa que ja fa massa temps que afecta la nostra societat i que no podem permetre que es converteixi en crònica.

En un altre ordre de casos, vull fer referència a la inquietud manifestada per algunes persones a causa dels sorolls causats per establiments públics, comercials o simplement veïnals. Sóc conscient de la dificultat que comporta el fet de compaginar una activitat comercial o d'oci, amb el benestar ciutadà, i encara ho és més la convivència entre veïns. Aquí ens enfrontem a una qüestió de civisme i fins i tot de bona voluntat entre les parts implicades. Però també és cert que l'Administració ha de vetllar per aquell benestar ciutadà i ha d'aplicar, si cal, la normativa i els recursos que estiguin a les seves mans per tal d'evitar la contaminació acústica a carrers i habitatges, garantint el descans diari que tot individu necessita per a la seva salut física i mental.

Des de l'oficina també hem atès nombroses consultes alienes a la sindicatura amb la voluntat de col·laborar amb els ciutadans. Hem fet i continuem fent una labor d'orientació i d'assessorament fins on les nostres possibilitats ens ho permeten. Entenc que qualsevol gestió en benefici de les persones és un deure social i també forma part del compromís que vaig adquirir fa 3 anys en acceptar aquest càrrec que tant m'honora.

En relació amb dues de les recomanacions que vaig fer en la Memòria de l'any passat, vull agrair la resposta positiva dels responsables d'aquest govern municipal. El primer, que els joves menors d'edat que cometin faltes amb sanció, puguin pagar-les a través de treballs socials a la ciutat. I el segon, que aquelles persones interessades en fer donacions de medul·la, de sang, etc., en la web de l'Ajuntament hi trobin una connexió que els dirigeixi cap a les entitats que els puguin informar.

Des d'aquí reitero la meua voluntat de servir de manera honesta tots els igualadins i aquest Ajuntament, tot agraint l'ajut que he rebut per part del personal d'aquesta administració, dels Regidors i de l'Alcalde. També, molt especialment, dono les gràcies a totes les persones que han confiat en mi traslladant-me les seves consultes i reclamacions i a les quals espero no haver defraudat.

**Rosa M. Sánchez**

*Síndica Municipal de Greuges d'Igualada*

# **03. CLASSIFICACIÓ DE LES ACTUACIONS**

**Les actuacions** de la Sindicatura local es classifiquen en tres grups:

1. Consultes, Assessorament, Informació **(C.A.I.)**
2. Queixes
3. Actuacions d'ofici

## **CONSULTES, ASSESSORAMENT, INFORMACIÓ**

- Persones que s'adrecen a la Sindicatura per sol·licitar una informació.
- Temes que són competència de la Sindicatura on el ciutadà només cerca informació perquè no sap interpretar la documentació que ha rebut o considera que en aquesta documentació no hi ha prou informació per saber perquè s'ha arribat a la resolució comunicada.  
Se l'ajuda a entendre el document i, si cal, es demana l'expedient al departament corresponent per explicar tots els passos realitzats i la normativa reguladora.

|                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------|
| <b>Durant el 2013 s'han realitzat 37 actuacions d'aquest tipus</b> |
|--------------------------------------------------------------------|

## **QUEIXES**

Les queixes, que són la majoria de les entrevistes de les quals sempre se'n obre un expedient, i es divideixen en dos tipus: admeses i no-admeses.

En el grup de les admeses s'inclouen les actuacions següents:

### **ADMESES:**

***Estimades  
(Solució amistosa / Recomanació acceptada / Acceptada parcialment)***

Temes que són competència de la Sindicatura, en els quals s'ha esgotat la via administrativa, però les persones interessades no estan d'acord amb la resolució presa per l'ajuntament. En aquest cas, a partir de l'entrevista que la Síndica manté amb la persona es determina admetre la queixa a tràmit o no admetre-la. Una vegada admesa, des de la sindicatura es demana informació al departament corresponent i la síndica estudia la documentació presentada per la persona interessada comparant-la amb la informació facilitada pel departament. En base a aquests dos ítems, decideix estimar o desestimar la queixa que li ha estat formulada. En cas d'estimar la queixa, la síndica fa, en la majoria de casos, una funció de mediació entre les parts. En els casos en què la mediació no és possible, la síndica formula una recomanació a l'alcaldia. No obstant això, també és possible, i s'ha donat, que la recomanació que la Síndica ha fet al departament responsable hagi estat acceptada només de forma parcial o que fins i tot no hagi estat acceptada.

Temes que són competència municipal i no s'ha esgotat la via administrativa. En aquest cas, la Síndica assessora sobre el procediment a seguir davant l'Ajuntament i exerceix una funció de mediació i tutela.

### **Desestimades o No-acceptades:**

Temes que són competència de la Sindicatura i que havent esgotat o no la via administrativa, es constata, a la vista de la documentació presentada, dels informes dels departaments de l'ajuntament o d'altres consultes externes, que la persona que ha present la queixa no té raó. En aquest cas, la queixa, tot i haver estat admesa, es desestima.

### **Arxivades per desistiment:**

Temes que són competència de la Sindicatura i que a pesar de sol·licitar-ho formalment la persona peticionària no aporta la informació necessària tot i que se li ha requerit en més d'una ocasió.

## **NO-ADMESES O DESESTIMADES:**

El grup de les no-admeses es pot subdividir en dues categories:

1.- Les que no tenen les dades suficients per ser acceptades a tràmit, com podrien ser anònims, o no han esgotat la via administrativa o estan *sub iudice*, o no tenen res a veure amb les administracions municipal o catalana com podrien ser les queixes per problemes de consumidors: aigua, llum, telefonia, hipoteques...

### **2.- Derivades**

#### **Derivació interna:**

Els temes que són competència municipal però no s'han comunicat prèviament a l'Ajuntament. En aquest cas, des de la Sindicatura no s'admet a tràmit la queixa i es facilita informació al ciutadà o ciutadana de com tramitar-la a través de l'Ajuntament.

#### **Derivació externa:**

Queixes o peticions que fa la persona però el tema no és de competència municipal tot i que la persona pugui tenir raons suficients. En aquest cas, se la deriva al servei de l'administració pública que calqui o al Síndic de Greuges de Catalunya (7 casos).

**Durant l'any 2013, s'han atès 46 queixes**

## **ACTUACIONS D'OFICI**

En l'article 99. del Reglament orgànic municipal de l'Ajuntament d'Igualada: "Definició del Síndic de Greuges", es diu que el síndic de greuges d'Igualada pot actuar també d'ofici.

Aquest grup inclou aquelles actuacions que es tiren endavant a iniciativa de la pròpia Síndica de Greuges, sense que s'hagi presentat cap consulta o queixa per part de la ciutadania, però la Síndica considera que és un problema d'interès general per al municipi que cal resoldre. En aquest cas, des de l'oficina de la Síndica, es fa un treball de recerca per fonamentar la idoneïtat del problema plantejat i es formula recomanació a l'Alcaldia.

**Durant l'any 2013 s'han tramitat 3 actuacions d'ofici**

# **04. ACTUACIONES 2013**

|                                 |
|---------------------------------|
| <b>ACTUACIONS DE LA SÍNDICA</b> |
|---------------------------------|

**EXPEDIENT NÚM.: 01**

**TIPUS:** CAI

**TEMA:** Cobrament pendent d'ajuda al lloguer

**DESCRIPCIÓ:**

Una senyora pregunta què ha de fer, atès que ha tramitat l'ajuda al lloguer amb la documentació que se li demanava i encara no ha cobrat res tot i que la té aprovada.

**ACTUACIÓ:**

La síndica li demana veure la documentació esmentada a fi d'assessorar-la adequadament. No obstant això la senyora no torna venir i no la porta.

**RESOLUCIÓ:**

TANCADA

|                                 |
|---------------------------------|
| <b>ACTUACIONS DE LA SÍNDICA</b> |
|---------------------------------|

**EXPEDIENT NÚM.: 02**

**TIPUS:** QUEIXA

**TEMA:** Soroll produït per un aparell descalcificador

**DESCRIPCIÓ:**

Un senyor que viu al c. Caputxins es queixa pel soroll que produeix un aparell descalcificador que ha posat un veí i, tot i les reclamacions que ha fet a l'Ajuntament, el tema no s'ha solucionat amb les molèsties que això li provoca

**ACTUACIÓ:**

La Síndica li proposa que atès que la darrera queixa és molt recent, esperi uns dies a que es resolgui. No obstant això, ella parlarà amb el Serveis d'Urbanisme per agilitzar la resposta. Efectivament, al cap d'unes tres setmanes es pot donar el problema per resolt satisfactòriament.

**RESOLUCIÓ:**

SOLUCIÓ AMISTOSA

|                                 |
|---------------------------------|
| <b>ACTUACIONS DE LA SÍNDICA</b> |
|---------------------------------|

**EXPEDIENT NÚM.: 03**

**TIPUS:** QUEIXA

**TEMA:** Disconformitat amb el rebut de l'aigua

**DESCRIPCIÓ:**

Un senyor que ara viu a Montbui i té un pis a Igualada es queixa perquè els impostos que graven el rebut de l'aigua de la nostra població són molt alts al seu parer en comparació amb els de Montbui.

**ACTUACIÓ:**

La Síndica fa una consulta als Serveis Tècnics Municipals que li aconsellen que miri el tram que li consta en el rebut en funció del nombre de banys del domicili ja que aquesta seria una opció per on estalviar. En qualsevol cas, avui per avui, el rebut que se li gira és correcte

**RESOLUCIÓ:**

NO ADMESA

|                                 |
|---------------------------------|
| <b>ACTUACIONS DE LA SÍNDICA</b> |
|---------------------------------|

**EXPEDIENT NÚM.: 04**

**TIPUS:**

CAI

**TEMA:**

Suggestiments diversos

**DESCRIPCIÓ:**

Una senyora fa un seguit de suggeriments de diversa índole per optimitzar recursos públics, tot que les accions i els temes que esmenta no són cap d'ells de competència municipal

**ACTUACIÓ:**

La síndica li agraeix el seu interès ciutadà i li dóna diverses adreces on es pot dirigir per fer més concretes i efectives les seves inquietuds.

**RESOLUCIÓ:**

NO ADMESA

|                                 |
|---------------------------------|
| <b>ACTUACIONS DE LA SÍNDICA</b> |
|---------------------------------|

**EXPEDIENT NÚM.: 05**

**TIPUS:** CAI

**TEMA:** Multa en zona de vianants vigilada amb càmeres

**DESCRIPCIÓ:**

Una senyora que viu al c. St. Magí amb entrada pel c. Clos explica que a causa d'una urgència, la seva germana va entrar amb el cotxe per aquella zona de vianants i va ser sancionada perquè no havia avisat prèviament que ho faria. Ella no entén el sistema, ja que es tractava d'una urgència, i demana un aclariment.

**ACTUACIÓ:**

La síndica li explica que quan el sistema detecta que un vehicle no autoritzat hi accedeix, s'activa automàticament la denúncia, ja que si no qualsevol persona hi podria accedir i no s'aconseguirien els fins desitjats que de ben segur no són els recaptatoris

**RESOLUCIÓ:**

TANCADA

|                                 |
|---------------------------------|
| <b>ACTUACIONS DE LA SÍNDICA</b> |
|---------------------------------|

**EXPEDIENT NÚM.: 06**

**TIPUS:** OFICI

**TEMA:** Desperfectes a la vorera de l'Av. Balmes

**DESCRIPCIÓ:**

Davant dels núm. 8 i 10 de l'Avda. Balmes hi ha unes rajoles del terra que estan desenganxades i quan plou les persones que passen per allà queden esquitxades.

**ACTUACIÓ:**

La síndica ho posa en coneixement de la regidoria d'Entorn on li han donat curs i han deixat el tema resolt

**RESOLUCIÓ:**

SOLUCIÓ AMISTOSA

|                                 |
|---------------------------------|
| <b>ACTUACIONS DE LA SÍNDICA</b> |
|---------------------------------|

**EXPEDIENT NÚM.: 07**

**TIPUS:** QUEIXA

**TEMA:** Queixa per diversos conceptes

**DESCRIPCIÓ:**

Un senyor ha enviat un correu electrònic on es queixa per la utilització d'una màquina de gimnàstica i pels cops de porta del veí del pis de sobre, així com per altres assumptes relatius a l'estat dels edificis d'Adigsa i també es queixa per altres aspectes inconcrets.

**ACTUACIÓ:**

La síndica li indica que en primer lloc haurà de separar el temes concretant cada qüestió i presentant un escrit independent, per tal que cada regidoria pugui resoldre el que és de la seva competència.

**RESOLUCIÓ:**

NO ADMESA

|                                 |
|---------------------------------|
| <b>ACTUACIONS DE LA SÍNDICA</b> |
|---------------------------------|

**EXPEDIENT NÚM.: 08**

**TIPUS:** QUEIXA

**TEMA:** Queixa per l'IBI del seu habitatge

**DESCRIPCIÓ:**

Un senyor es queixa perquè considera que l'IBI del seu habitatge és abusiu. No obstant això no presenta cap document ni acredita que hagi fet cap reclamació formal a l'ajuntament que justifiqui una modificació d'aquest impost.

**ACTUACIÓ:**

La síndica li indica que en primer lloc hauria de fer una reclamació formal demanant la reducció i justificant els motius i en cas de ser desestimada per l'ajuntament en la via ordinària, seria el moment de presentar la queixa a la sindicatura local.

**RESOLUCIÓ:**

NO ADMESA

|                                 |
|---------------------------------|
| <b>ACTUACIONS DE LA SÍNDICA</b> |
|---------------------------------|

**EXPEDIENT NÚM.: 09**

**TIPUS:** QUEIXA

**TEMA:** Problemes per accedir a un gual de Plaça Sant Miquel

**DESCRIPCIÓ:**

Un senyor es queixa perquè té moltes dificultats, i sovint impossibilitat, per accedir al seu garatge de la Plaça St. Miquel, atès que està permanentment ocupat per vehicles de persones que van al Consell Comarcal o al mateix Ajuntament.

**ACTUACIÓ:**

La síndica li indica que l'Ajuntament està desenvolupant un projecte d'adequació de la Plaça que la transformarà en zona de vianants, amb la qual cosa en poc temps el problema que explica el senyor quedarà solucionat.

**RESOLUCIÓ:**

SOLUCIÓ AMISTOSA

|                                 |
|---------------------------------|
| <b>ACTUACIONS DE LA SÍNDICA</b> |
|---------------------------------|

**EXPEDIENT NÚM.: 10**

**TIPUS:** CAI

**TEMA:** Lliurament d'uns rebuts

**DESCRIPCIÓ:**

Un fa senyor lliurament d'una documentació relativa al pagament del lloguer del pis de la seva mare per tal d'assegurar-se'n que dit pagament ha arribat a la Generalitat (a través de l'oficina d'Habitatge) i poder cobrar "el lloguer just".

En un moment determinat aquest senyor no els havia fet efectius i amb aquest ingrés vol que quedi regularitzat.

**ACTUACIÓ:**

La síndica els accepta, tot i que no ha de fer més tràmit per la seva part.

**RESOLUCIÓ:**

TANCAT

|                                 |
|---------------------------------|
| <b>ACTUACIONS DE LA SÍNDICA</b> |
|---------------------------------|

**EXPEDIENT NÚM.: 11**

**TIPUS:** QUEIXA

**TEMA:** Multa en zona de vianants vigilada tot i tenir permís

**DESCRIPCIÓ:**

Una senyora es queixa perquè ha estat sancionada a la Plaça de l'ajuntament, tot i disposar d'un permís per circular per la plaça, quan anava a veure la seva mare que tenia una urgència mèdica i va haver de romandre amb ella.

**ACTUACIÓ:**

La síndica ha exposat el cas a la regidoria, que accepta la conveniència de condonar la sanció i retornar-li els diners.

**RESOLUCIÓ:**

SOLUCIÓ AMISTOSA

|                                 |
|---------------------------------|
| <b>ACTUACIONS DE LA SÍNDICA</b> |
|---------------------------------|

**EXPEDIENT NÚM.: 12**

**TIPUS:** QUEIXA

**TEMA:** Diferències de tracte a les escoles

**DESCRIPCIÓ:**

Un senyor diu que fa dos cursos que la seva filla està escolaritzada en una escola concertada a Igualada i ell, per no poder pagar, sempre ha demanat una escola pública per a la seva nena que ara fa P-4. Creu que hi ha diferència de tracte entre els que paguen i els que no poden satisfer les quotes.

**ACTUACIÓ:**

La síndica ha parlat amb ensenyament i en les llistes de pre inscripció 2013-2014 la nena podrà canviar a l'escola pública.

**RESOLUCIÓ:**

SOLUCIÓ AMISTOSA

|                                 |
|---------------------------------|
| <b>ACTUACIONS DE LA SÍNDICA</b> |
|---------------------------------|

**EXPEDIENT NÚM.: 13**

**TIPUS:** CAI

**TEMA:** Reclamació de l'INEM per cobrament indegut

**DESCRIPCIÓ:**

Un senyor es queixa perquè l'INEM li reclama unes quotes que no li corresponien segons aquell organisme, però ell no està d'acord amb aquelles apreciacions.

**ACTUACIÓ:**

En ser aquest un cas on la síndica no hi té cap competència, ni cap capacitat de maniobra, li aconsella que ho presenti al Síndic de Greuges Catalunya

**RESOLUCIÓ:**

TANCAT

|                                 |
|---------------------------------|
| <b>ACTUACIONS DE LA SÍNDICA</b> |
|---------------------------------|

**EXPEDIENT NÚM.: 14**

**TIPUS:** QUEIXA

**TEMA:** Problemes d'accés al seu garatge de la Plaça Sant Miquel

**DESCRIPCIÓ:**

Una senyora es queixa perquè sovint no pot accedir al seu garatge de la Plaça Sant Miquel en estar permanentment ocupat per vehicles de persones que van al Consell Comarcal o al mateix Ajuntament.

**ACTUACIÓ:**

La síndica li indica que l'Ajuntament està desenvolupant un projecte d'adequació de la Plaça que la transformarà en zona de vianants, amb la qual cosa en poc temps el problema que explica la senyora quedarà solucionat.

**RESOLUCIÓ:**

SOLUCIÓ AMISTOSA

|                                 |
|---------------------------------|
| <b>ACTUACIONS DE LA SÍNDICA</b> |
|---------------------------------|

**EXPEDIENT NÚM.: 15**

**TIPUS:** QUEIXA

**TEMA:** Accident del seu fill a l'escola

**DESCRIPCIÓ:**

Una senyora es queixa perquè el seu fill que va una escola pública d'Igualada va patir un accident al pati a l'hora de dinar. No obstant no ha rebut cap disculpa en relació al cas i té dificultats d'entesa amb la coordinadora del menjador

**ACTUACIÓ:**

La síndica ha parlat amb la regidora d'ensenyament la qual ha convocat la mare del nen per donar-li una satisfacció i veure de trobar una solució.

**RESOLUCIÓ:**

SOLUCIÓ AMISTOSA

|                                 |
|---------------------------------|
| <b>ACTUACIONS DE LA SÍNDICA</b> |
|---------------------------------|

**EXPEDIENT NÚM.: 16**

**TIPUS:**

CAI

**TEMA:**

Clau urbanística que li suposa augment dels impostos

**DESCRIPCIÓ:**

Un senyor creu que la clau urbanística que s'aplica a la seva vivenda ha quedat desfasada atès que la zona havia estat industrial amb la intenció de transformar-la en residencial. Com a conseqüència està pagant molt més d'IBI tot i que el carrer ha quedat sense serveis, quasi deshabitat, i amb molta pudor de la depuradora.

**ACTUACIÓ:**

La Síndica li indica que primer ha de fer una reclamació formal, argumentada i acompanyada de la documentació que cregui oportuna i, si l'ajuntament no li respon adequadament, ella estudiarà la seva queixa.

**RESOLUCIÓ:**

TANCADA

|                                 |
|---------------------------------|
| <b>ACTUACIONS DE LA SÍNDICA</b> |
|---------------------------------|

**EXPEDIENT NÚM.: 17**

**TIPUS:**

CAI

**TEMA:**

Proposta per posar bandes sonores per reduir la velocitat

**DESCRIPCIÓ:**

Un senyor que viu al carrer Caritat explica que en aquell carrer on no s'hi aparquen cotxes, aquests agafen molta velocitat quan circulen i proposa que s'hi posin bandes sonores per evitar-ho

**ACTUACIÓ:**

La síndica trasllada la petició al servei de Mobilitat, per tal que ho estudiï o cerqui una altra solució.

**RESOLUCIÓ:**

TANCADA

|                                 |
|---------------------------------|
| <b>ACTUACIONS DE LA SÍNDICA</b> |
|---------------------------------|

**EXPEDIENT NÚM.: 18**

**TIPUS:**

CAI

**TEMA:**

Expropiació d'una casa.

**DESCRIPCIÓ:**

Un senyor explica que fa anys van notificar al seu pare, ja traspasat, l'expropiació d'una casa al c. Esquiladors per fer-hi un espai públic, però hores d'ara ni es du a terme el projecte, ni l'ajuntament li ha pagar el preu de l'expropiació i, no obstant, ell ha de pagar les despeses i els impostos d'un edifici que no pot vendre ni tocar i no sap què ha de fer.

**ACTUACIÓ:**

La síndica trasllada la consulta al servei d'Urbanisme, on li responen que parlaran amb el senyor per explicar-li bé com està la situació .

**RESOLUCIÓ:**

TANCADA

|                                 |
|---------------------------------|
| <b>ACTUACIONS DE LA SÍNDICA</b> |
|---------------------------------|

**EXPEDIENT NÚM.: 19**

**TIPUS:**

CAI

**TEMA:**

Robatori en un pis

**DESCRIPCIÓ:**

Un senyor es queixa perquè ha estat objecte de robatori al seu pis en diverses ocasions, cosa que ha denunciat al la Policia Local la qual al seu parer no ha actuat. Ell creu que el propietari hauria de posar algun tipus de protecció a les finestres per evitar que puguin entrar els lladres.

**ACTUACIÓ:**

Malgrat no ser aquest un tema competència de la síndica municipal de greuges, en el cas de l'actuació de la Policia, es posa en contacte amb l'administrador de la finca via correu electrònic i li demana bona voluntat per tal d'atendre la petició del senyor.

**RESOLUCIÓ:**

TANCADA

|                                 |
|---------------------------------|
| <b>ACTUACIONS DE LA SÍNDICA</b> |
|---------------------------------|

**EXPEDIENT NÚM.: 20**

**TIPUS:**

QUEIXA

**TEMA:**

Invasió del gual per altres vehicles

**DESCRIPCIÓ:**

Una senyora es queixa perquè no pot accedir al seu aparcament malgrat que paga la taxa de gual. El problema es dona per estacionaments incívics a la Plaça de Sant Miquel

**ACTUACIÓ:**

La síndica li explica que l'ajuntament té el propòsit de convertir la plaça en zona de vianants, de forma que en breu aquest problema quedarà resolt automàticament.

**RESOLUCIÓ:**

SOLUCIÓ AMISTOSA

|                                 |
|---------------------------------|
| <b>ACTUACIONS DE LA SÍNDICA</b> |
|---------------------------------|

**EXPEDIENT NÚM.: 21**

**TIPUS:**

CAI

**TEMA:**

Discussió amb un veí per la propietat d'un pati

**DESCRIPCIÓ:**

Un senyor explica que té problemes amb el veí el qual assegura que una part del pati de casa seva és de la seva propietat i presenta escriptura i plànols

**ACTUACIÓ:**

La síndica li explica que aquest és un tema d'índole privada en el qual ella no hi té competències i que la solució passaria per acudir al Servei de Mediació de l'Ajuntament o al Jutjat, si no arriben a un acord.

**RESOLUCIÓ:**

TANCADA

|                                 |
|---------------------------------|
| <b>ACTUACIONS DE LA SÍNDICA</b> |
|---------------------------------|

**EXPEDIENT NÚM.: 22**

**TIPUS:**

QUEIXA

**TEMA:**

Multa per ocupar parcialment una plaça de minusvàlids

**DESCRIPCIÓ:**

Un senyor explica que estava descarregant material en una escola i que mentre feia aquella operació va ser sancionat per ocupar parcialment la plaça de minusvàlid que hi ha al davant

**ACTUACIÓ:**

La síndica examina la documentació que troba correcta i fa una recomanació a la regidoria de Governació i Protecció civil perquè li sigui condonada la sanció.

**RESOLUCIÓ:**

RECOMANACIÓ

## ACTUACIONS DE LA SÍNDICA

EXPEDIENT NÚM.: 23

**TIPUS:**

QUEIXA

**TEMA:**

Multa per no disposar de tiquet en zona blava tot i tenir tarja de minusvàlid

**DESCRIPCIÓ:**

Un senyor explica que estava estacionat en una zona blava i que va ser denunciat per l'empleat de l'empresa concessionària per no disposar el tiquet corresponent. No obstant això, el senyor, que anava acompanyat de la seva mare minusvàlida, manifesta que efectivament havia posat la tarja i que, en tot cas, el vigilant no la va veure i tampoc no li va deixar cap còpia de la denúncia al parabrises del cotxe i, per tant, no s'ha pogut defensar en temps i forma. Es queixa que aquell no va fer cap fotografia i ara resulta que és paraula contra paraula, amb la qual cosa no hi està d'acord.

**ACTUACIÓ:**

La síndica examina l'informe del vigilant de la zona que consta a l'expedient de la denúncia, el qual es ratifica en les seves apreciacions, i també parla amb els Serveis Jurídics de l'ajuntament que no veuen motiu per condonar-la .

**RESOLUCIÓ:**

NO ACCEPTADA

|                                 |
|---------------------------------|
| <b>ACTUACIONS DE LA SÍNDICA</b> |
|---------------------------------|

**EXPEDIENT NÚM.: 24**

**TIPUS:**

CAI

**TEMA:**

Estafa del servei telefònic

**DESCRIPCIÓ:**

Una senyora manifesta sentir-se estafada per la companyia de telefonia mòbil que té contractada i demana assessorament.

**ACTUACIÓ:**

La síndica li explica que aquest no és un tema privat en el qual ella no hi té competència. Tot i així, li aconsella que en primer lloc envii un burofax a la companyia de telèfon i si no li atenen, presenti una queixa formal a l'Oficina del Consumidor

**RESOLUCIÓ:**

TANCADA

## ACTUACIONS DE LA SÍNDICA

EXPEDIENT NÚM.: 25

**TIPUS:**

CAI

**TEMA:**

Sancions per no comprar bitllet de tren

**DESCRIPCIÓ:**

Una senyora amb ingressos minsos explica que ha rebut una ordre d'embargament atès que ha estat sancionada en diverses ocasions per viatjar en tren sense haver pagat el bitllet per anar a Barcelona a buscar feina que aquí no troba. Explica que està a l'atur i que no disposa de cap propietat, ni llibreta d'estalvi i que viu amb una ajuda de 400 € mensuals amb la qual fa front a les despeses corrents.

**ACTUACIÓ:**

La síndica li explica que aquest és un tema en el qual ella no hi té competència ja que al greuge no és amb l'ajuntament. Tot i així, li aconsella que presenti una reclamació formal a l'Agència Tributària deixant clar que "és inembargable el salari, sou, pensió, retribució o el seu equivalent, que no excedeixi de la quantia assenyalada per al salari mínim interprofessional".

**RESOLUCIÓ:**

TANCADA

|                                 |
|---------------------------------|
| <b>ACTUACIONS DE LA SÍNDICA</b> |
|---------------------------------|

**EXPEDIENT NÚM.: 26**

**TIPUS:**

QUEIXA

**TEMA:**

Molèstia a causa del motor de la persiana del veí

**DESCRIPCIÓ:**

Un senyor es queixa perquè el motor de la persiana del seu veí fa soroll i no li permet descansar. Demana conèixer la normativa sobre soroll i horaris i que l'ajuntament actuï en conseqüència.

**ACTUACIÓ:**

La síndica li facilita una còpia de l'ordenança de sorolls on, efectivament, hi consta una restricció pel que fa al comportament ciutadà en matèria de sorolls que puguin molestar a altres veïns. Ara bé, l'article en qüestió només limita entre les 21 i les 8 h 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, sense entrar en quin es considera nivell molest. A més a més, com que el problema no ve d'una activitat industrial o comercial, l'ajuntament no té competències per entrar en un habitatge privat, per tant la solució passaria per trobar una fórmula amistosa al servei de mediació o bé a través d'una resolució judicial

**RESOLUCIÓ:**

NO ACCEPTADA

**EXPEDIENT NÚM.: 27**

**TIPUS:**

QUEIXA

**TEMA:**

Impost de plus vàlua molt superior a la superfície

**DESCRIPCIÓ:**

Un senyor compareix en nom del seu cunyat, atès que aquell està molt delicat de salut, i manifesta la seva disconformitat en l'impost de plus vàlua que se li aplica a un terreny ja que se li cobra per més superfície de la que realment té segons mostra en l'escriptura i una fotografia aèria del cadastre

**ACTUACIÓ:**

Atès que no havia presentat cap reclamació prèvia per la via ordinària, la síndica l'acompanya al servei d'Impostos i taxes a fi de mantenir una entrevista amb el Regidor d'Hisenda. Transcorreguts uns dies, el mateix regidor explica a la síndica que han estudiat el cas i fet les comprovacions oportunes i la dita plus vàlua sí s'ajusta a dret.

**RESOLUCIÓ:**

NO ACCEPTADA

**EXPEDIENT NÚM.: 28**

**TIPUS:**

QUEIXA

**TEMA:**

Actuació desconsiderada d'un agent de policia

**DESCRIPCIÓ:**

Un senyor compareix per explicar que ha estat tractat amb desconsideració per un agent de la policia local quan va trucar per telèfon a la comissaria i demana una disculpa i que es faci l'advertiment previ de que s'està gravant la conversa.

**ACTUACIÓ:**

La síndica ha fet una recomanació al regidor de Governació i protecció civil perquè esbrini sobre el que manifesta el senyor i se li demanin disculpes si no va ser tractat correctament i també perquè es faci l'advertiment previ sobre la gravació de la conversa telefònica

**RESOLUCIÓ:**

RECOMANACIÓ

|                                 |
|---------------------------------|
| <b>ACTUACIONS DE LA SÍNDICA</b> |
|---------------------------------|

**EXPEDIENT NÚM.: 29**

**TIPUS:**

QUEIXA

**TEMA:**

Fanal trencat a punt de caure

**DESCRIPCIÓ:**

Un senyor posa en coneixement de la síndica que fa temps que el carrer Comte Borrell hi ha un fanal trencat a punt de caure que no s'arranja.

**ACTUACIÓ:**

La síndica ha posat la queixa en coneixement del Servei de Via Pública que en pocs dies soluciona el problema

**RESOLUCIÓ:**

SOLUCIÓ AMISTOSA

## ACTUACIONS DE LA SÍNDICA

EXPEDIENT NÚM.: 30

**TIPUS:**

QUEIXA

**TEMA:**

Accident d'un nen a la piscina de l'Infinit

**DESCRIPCIÓ:**

Una senyora explica que el seu fill ha patit un accident a la piscina de l'INFINIT en caure-li al damunt una cadira per a minusvàlids que estava sense fixar. També es queixa per la forma poc professional com s'ha tractat el nen en el sentit que no s'ha avisat una ambulància ni se l'ha immobilitzat, tot i el fort cop rebut que li ha provocat traumatismes múltiples i hematomes, i han estat els propis pares els qui l'han dut a l'hospital per a ser atès i diagnosticat. Demanen que es posi més control en un equipament públic d'aquestes característiques.

**ACTUACIÓ:**

La síndica ha posat la queixa en coneixement del Servei d'Esports on han informat que a partir d'ara la cadira quedaria posada i degudament fixada. També han informat que la gestió de l'INFINIT és de l'empresa Anoia Esports.

**RESOLUCIÓ:**

SOLUCIÓ AMISTOSA

|                                 |
|---------------------------------|
| <b>ACTUACIONS DE LA SÍNDICA</b> |
|---------------------------------|

**EXPEDIENT NÚM.: 31**

**TIPUS:**

CAI

**TEMA:**

Dificultats per aconseguir hora a Hisenda per fer la Declaració de la Renda

**DESCRIPCIÓ:**

Un senyor vol demanar hora a Hisenda per fer la Declaració de la Renda, diu que hi truca però la trucada no se li atén perquè sempre comunica.

**ACTUACIÓ:**

La síndica ha aconseguit parlar amb Hisenda on li han dit que el senyor ha d'anar insistint perquè hi ha molta demanda.

Al final el senyor parla amb Hisenda on l'informen que ja no hi ha hores a Igualada i que haurà de desplaçar-se a una altra localitat o anar a un gestor.

**RESOLUCIÓ:**

TANCAT

|                                 |
|---------------------------------|
| <b>ACTUACIONS DE LA SÍNDICA</b> |
|---------------------------------|

**EXPEDIENT NÚM.: 32**

**TIPUS:**

QUEIXA

**TEMA:**

Fotografies de l'interior dels habitatges sense permís dels propietaris

**DESCRIPCIÓ:**

Una senyora explica que s'ha trobat un vehicle amb un braç des d'on hi penjava una cistella que transportava un fotògraf (adjunten fotografies) el qual fotografiava l'interior de les cases del Pla de la Massa, entre elles, la seva i creu que és una agressió a la seva intimitat. Els veïns van trucar al servei d'Urbanisme de l'Ajuntament per assabentar-se si tenien permís per fer aquesta activitat, a la qual cosa se'ls va respondre que no. No obstant això, altres veïns van telefonar a la Policia Local on els van dir que sí que en tenien.

**ACTUACIÓ:**

La síndica ha pogut esbrinar que els permís de què disposaven era per circular amb vehicle lent, però no per fer fotos a l'interior de les cases. Per tant, com que podria tractar-se d'un delicte, s'aconsella a la senyora que presenti una denúncia a la comissaria dels Mossos d'Esquadra i una demanda Judicial.

**RESOLUCIÓ:**

NO ACCEPTADA

|                                 |
|---------------------------------|
| <b>ACTUACIONS DE LA SÍNDICA</b> |
|---------------------------------|

**EXPEDIENT NÚM.: 33**

**TIPUS:**

OFICI

**TEMA:**

Terreny en mal estat que perjudica la vorera

**DESCRIPCIÓ:**

La síndica informa que hi ha un solar a l'Avda. Balmes, la tanca del qual són les restes d'un edifici industrial enderrocant del qual es desprenen trossos de paret i males herbes que malmeten la vorera. A la vegada, arbres i matolls de l'interior envaeixen el carrer dificultant el pas als vianants.

**ACTUACIÓ:**

Ha fet un escrit a la regidoria d'Urbanisme per tal que li faci un requeriment al propietari a fi de que mantingui en bon estat l'interior i l'exterior i en pocs dies ja s'ha solucionat el problema.

**RESOLUCIÓ:**

SOLUCIÓ AMISTOSA

|                                 |
|---------------------------------|
| <b>ACTUACIONS DE LA SÍNDICA</b> |
|---------------------------------|

**EXPEDIENT NÚM.: 34**

**TIPUS:**

CAI

**TEMA:**

Concessió administrativa d'un quiosc al carrer

**DESCRIPCIÓ:**

Una senyora que no és veïna d'Igualada explica que tenia una concessió administrativa per a l'explotació d'un quiosc. No obstant això, l'ajuntament d'aquella població li ha retirat sense explicacions que ho justifiquin al seu parer.

**ACTUACIÓ:**

En tractar-se d'un municipi diferent a Igualada on s'ha produït el greuge, la síndica municipal no pot atendre la queixa, per la qual cosa li proporciona les dades del Síndic de Greuges de Catalunya on haurà de presentar la queixa.

**RESOLUCIÓ:**

TANCADA

|                                 |
|---------------------------------|
| <b>ACTUACIONS DE LA SÍNDICA</b> |
|---------------------------------|

**EXPEDIENT NÚM.: 35**

**TIPUS:**

CAI

**TEMA:**

Promoció per a les donacions de medul·la òssia

**DESCRIPCIÓ:**

Una senyora afectada per una malaltia hematològica maligna demana que l'ajuntament que ja està fent promoció per als acaptes de sang, també en faci per a les donacions de moll de l'os

**ACTUACIÓ:**

La sindica trasllada la petició al servei de Sanitat i Salut Pública de l'ajuntament on s'ha atès aquesta inquietud posant un enllaç a la Fundació Josep Carreras al seu apartat de la web municipal que ja pot consultar tot aquell qui en tingui interès.

**RESOLUCIÓ:**

TANCADA

## ACTUACIONS DE LA SÍNDICA

EXPEDIENT NÚM.: 36

**TIPUS:**

QUEIXA

**TEMA:**

Manca de visibilitat en una cruïlla per no neteja dels vorals

**DESCRIPCIÓ:**

Un senyor manifesta que s'ha queixat diverses vegades per la manca de manteniment de les herbes dels vorals i algun arbre que limiten molt la visibilitat al c. Joan Llacuna i Carbonell amb l'Av. Angel Guimerà i demana que es tingui en compte de forma habitual i no que s'hagi de demanar expressament anys rere any. També diu que el problema s'agreuja perquè el propi disseny d'aquella cantonada fa perillosa la incorporació.

**ACTUACIÓ:**

La sindica trasllada la petició al servei d'Urbanisme i Mobilitat, on donen les ordres oportunes per fer la neteja de les males herbes i estudiaran la forma de millorar la visibilitat de la cruïlla.

**RESOLUCIÓ:**

SOLUCIÓ AMISTOSA

|                                 |
|---------------------------------|
| <b>ACTUACIONS DE LA SÍNDICA</b> |
|---------------------------------|

**EXPEDIENT NÚM.: 37**

**TIPUS:**

CAI

**TEMA:**

Consulta sobre els honoraris d'un advocat

**DESCRIPCIÓ:**

Una senyora pregunta sobre la idoneïtat dels honoraris que li cobra un advocat per portar el seu cas sobre la reclamació d'unes 'preferents' que ella troba abusius.

**ACTUACIÓ:**

La sindica li explica que en ser aquest un cas particular que res té a veure amb l'ajuntament d'Igualada, no entra en les seves competències. Per tant li aconsella que es dirigeixi a l'Oficina d'Atenció al Consumidor del Consell Comarcal.

**RESOLUCIÓ:**

TANCADA

|                                 |
|---------------------------------|
| <b>ACTUACIONS DE LA SÍNDICA</b> |
|---------------------------------|

**EXPEDIENT NÚM.: 38**

**TIPUS:**

CAI

**TEMA:**

Consulta sobre l'IBI d'un solar a la Declaració de la Renda

**DESCRIPCIÓ:**

Un senyor explica que a l'esborrany que li va fer Hisenda en la Declaració de la Renda de 2011 li venia un gravamen per un solar. Això no obstant, en el de 2012 aquest gravamen no hi figura, per tant, com que podria tractar-se d'un error al 2011, pregunta si té dret a una devolució.

**ACTUACIÓ:**

La sindica li diu que en ser aquest un cas que res té a veure amb l'ajuntament d'Igualada, no entra en les seves competències. Per tant li aconsella que el millor que pot fer és dirigir-se a un gestor especialitzat que l'informarà de forma més específica.

**RESOLUCIÓ:**

TANCADA

|                                 |
|---------------------------------|
| <b>ACTUACIONS DE LA SÍNDICA</b> |
|---------------------------------|

**EXPEDIENT NÚM.: 39**

**TIPUS:**

CAI

**TEMA:**

Pregunta sobre l'IBI repercutit al lloguer

**DESCRIPCIÓ:**

Un senyor pregunta si essent llogater ha de pagar l'IBI que li demana a l'arrendador, ja que fins ara no l'havia pagat mai i la quantitat li sembla excessiva.

**ACTUACIÓ:**

La sindica li explica que en ser aquest un cas particular que res té a veure amb l'ajuntament d'Igualada, no entra en les seves competències. Per tant li aconsella que es dirigeixi a l'Oficina d'atenció al Consumidor del Consell comarcal.

**RESOLUCIÓ:**

TANCADA

## ACTUACIONS DE LA SÍNDICA

EXPEDIENT NÚM.: 40

**TIPUS:**

CAI

**TEMA:**

Disconformitat amb una factura telefònica i l'Oficina d'Atenció al Consumidor

**DESCRIPCIÓ:**

Una senyora d'Òdena explica que va tenir problemes amb les emissions i la factura d'una companyia telefònica i es va dirigir a l'Oficina d'Atenció al consumidor del Consell comarcal per presentar una queixa de la qual no se li va donar cap còpia segellada amb l'argument que el sistema informàtic no acabava de funcionar. No obstant això han passat molts dies i no ha tingut cap més notícia ni del Consell Comarcal ni la cia. Telefònica, de manera que ella creu que en realitat no se li ha tramitat.

**ACTUACIÓ:**

Tot i no ser un cas que tingui a veure amb l'ajuntament d'Igualada, atès que no és la primera ni la segona queixa que se li ha formulat per aquest motiu, la síndica es posa en contacte amb els responsables (polítics i administratius) de l'Oficina d'atenció al Consumidor del Consell Comarcal per esbrinar què ha passat. Efectivament se li confirma que hi ha hagut un canvi en el sistema de tramitació que no acaba de funcionar del tot bé i d'aquí aquesta mala imatge que estan donant. No obstant això, el responsable administratiu es compromet personalment a impulsar la queixa i a fer-la arribar a la companyia telefònica, la qual cosa no vol dir, però, que es resolgui de forma immediata ni tampoc favorablement per a la senyora.

**RESOLUCIÓ:**

TANCADA

|                                 |
|---------------------------------|
| <b>ACTUACIONS DE LA SÍNDICA</b> |
|---------------------------------|

**EXPEDIENT NÚM.: 41**

**TIPUS:**

QUEIXA

**TEMA:**

Multa per haver utilitzat una fotocòpia de la tarja de minusvàlid.

**DESCRIPCIÓ:**

Un senyor amb una minusvalia important explica que ha estat sancionat per haver posat una fotocòpia de la tarja al parabrises del vehicle, segons les apreciacions de l'agent. No obstant això, ell ho nega terminantment ja que, per altra banda, no té cap necessitat d'anar amb una fotocòpia que pugui utilitzar altri, atès que la seva és de 'minusvàlid conductor'.

**ACTUACIÓ:**

La síndica així ho exposa al regidor de Governació i Protecció civil que accepta retirar la multa.

**RESOLUCIÓ:**

SOLUCIÓ AMISTOSA

|                                 |
|---------------------------------|
| <b>ACTUACIONS DE LA SÍNDICA</b> |
|---------------------------------|

**EXPEDIENT NÚM.: 42**

**TIPUS:**

CAI

**TEMA:**

Petició d'advocat d'ofici

**DESCRIPCIÓ:**

Una senyora explica que li cal un advocat d'ofici atès que no té recursos suficients per un de pagament i truca constantment al número de telèfon de la Comissió per al Torn d'Ofici, però sempre li surt un contestador i al final es talla la comunicació sense haver aconseguit contactar.

**ACTUACIÓ:**

La sindica li explica que en ser aquest un cas particular que res té a veure amb l'ajuntament d'Igualada, no entra en les seves competències. No obstant ha pogut veure a les notícies de TV3 que hi havia hagut una protesta pública dels advocats d'ofici per mancances reiterades i sobresaturació. Per tant li aconsella que es dirigeixi al Síndic de Greuges de Catalunya.

**RESOLUCIÓ:**

TANCADA

|                                 |
|---------------------------------|
| <b>ACTUACIONS DE LA SÍNDICA</b> |
|---------------------------------|

**EXPEDIENT NÚM.: 43**

**TIPUS:**

QUEIXA

**TEMA:**

Multa per manca de tiquet

**DESCRIPCIÓ:**

Un senyor explica que ha tingut un conflicte amb el vigilant de la zona de Santa Caterina, el qual, malgrat tenir tiquet, l'ha multat dues vegades seguides.

**ACTUACIÓ:**

La sindica ha demanat explicacions a l'empresa que gestiona els aparcaments vigilats a la via pública, que ha comprovat el que manifesta el senyor i accepta retirar-li la denúncia.

**RESOLUCIÓ:**

SOLUCIÓ AMISTOSA

|                                 |
|---------------------------------|
| <b>ACTUACIONS DE LA SÍNDICA</b> |
|---------------------------------|

**EXPEDIENT NÚM.: 44**

**TIPUS:**

QUEIXA

**TEMA:**

Multa per parlar pel mòbil i manca de notificació

**DESCRIPCIÓ:**

Un senyor explica que ha rebut una notificació de la DIBA per una multa que se li va posar al mes de gener per parlar pel telèfon mòbil mentre conduïa tot i que té un dispositiu de mans lliures instal·lat per evitar això. Els agents no el van aturar perquè van dir que anaven en sentit contrari.

Segons diu una empresa privada li va notificar la multa al mes de febrer però ell no en té constància i per tant no va poder identificar-se com a conductor ni tampoc fer el recurs que volia fer, de manera que la multa ha passat de 200 a 600 €. Se li ha dit que ja ha perdut la possibilitat de fer recurs i es troba indefens tot i que creu que té la raó.

**ACTUACIÓ:**

La sindica ha demanat informació al Servei de Multes on li han explicat que s'havia fet un requeriment a través de l'oficina de correus els quals fan dos intents de notificació i deixen avís per anar a les seves oficines si no troben l'interessat al domicili. Atès que no es van anar a buscar, es va fer la publicació al Tauló d'Edictes de Sancions. En no haver recollit el requeriment, aquesta classe de denúncies es transformen en jurídiques, i d'aquí l'augment del seu import.

**RESOLUCIÓ:**

NO ACCEPTADA

## ACTUACIONS DE LA SÍNDICA

EXPEDIENT NÚM.: 45

**TIPUS:**

QUEIXA

**TEMA:**

Aldarulls i manca de salubritat en un edifici amb okupes

**DESCRIPCIÓ:**

Un senyor explica que unes persones s'han ficat a viure en l'edifici de les antigues casernes de la Guàrdia Civil al c. Milà i Fontanals. Hi ha molta brutícia i diu que porten gossos normalment sense lligar i amb mostres d'agressivitat, ja que algun cop impediè la sortida del cotxe a la seva dona i fins i tot un cop un d'ells va agafar-la pel coll i a ell li va estripar la samarreta. Tampoc no respecten el descans dels veïns amb gent de fora que venen a fer xivarri i deixen els gossos sols que borden tot el temps. Ha anat a urgències i a posar una denúncia als Mossos, però com que l'edifici és de titularitat municipal, vol que l'Ajuntament actuï i els faci fora.

**ACTUACIÓ:**

La síndica ha parlat amb el regidor d'Urbanisme qui li ha manifestat que en veure que les coses anaven agafant volada pels problemes de salubritat que comporta i per un intent d'agressió, ha decidit donar prioritat a l'assumpte i endegar els tràmits administratius i pressupostaris amb la màxima celeritat a fi de resoldre aquest problema indesitjable.

**RESOLUCIÓ:**

SOLUCIÓ AMISTOSA

|                                 |
|---------------------------------|
| <b>ACTUACIONS DE LA SÍNDICA</b> |
|---------------------------------|

**EXPEDIENT NÚM.: 46**

**TIPUS:**

QUEIXA

**TEMA:**

Multa per desacatament

**DESCRIPCIÓ:**

Una senyora explica que no està d'acord amb la multa de 150 € que se li va posar per faltar al respecte a un agent local i manifesta que en cap moment li va dir cap paraula grollera ni el va menystenir en la seva autoritat. Diu que li va demanar que no li posés la multa ja que només havia baixat per carregar unes bosses i la seva filla era dintre per si havia de moure el cotxe. També diu que té testimonis que acreditaran que no li va parlar malament i, per altra banda ja ha pagat la sanció per aparcar en zona prohibida.

**ACTUACIÓ:**

La síndica ha tingut accés a la documentació que consta a l'expedient de la multa així com a l'informe exhaustiu que va redactar l'agent implicat, el qual va haver d'amonestar la senyora en dues ocasions, en dos carrers diferents, per estacionament indegut en ambdós casos, de tal forma que la senyora va acabar insultant-lo (amb les paraules textuais que figuren a l'informe).

**RESOLUCIÓ:**

NO ACCEPTADA

## ACTUACIONS DE LA SÍNDICA

EXPEDIENT NÚM.: 47

**TIPUS:**

QUEIXA

**TEMA:**

Disconformitat amb l'arrossegament del vehicle i posterior immobilització.

**DESCRIPCIÓ:**

Un senyor mostra la seva disconformitat amb el fet que la Policia local se li emportés el cotxe que tenia correctament estacionat al Passeig Verdaguer després que se li practiques una prova de alcoholèmia que va donar positiva. No entén per què la grua es va endur el vehicle si estava ben estacionat i hi podia anar a l'endemà o algun familiar a retirar-lo, la qual cosa no té res a veure amb el fet de donar positiu en el control. Si el vehicle hagués estat mal estacionat, el correcte hauria estat endur-se'l, però estava bé i per tant, no creu correcte que la grua se l'emportés i ara li cobren un munt de dies per la custòdia al dipòsit municipal de la qual cosa no se'l va informar.

**ACTUACIÓ:**

La síndica ha examinant la documentació que li va presentar, així com els informes dels Serveis Jurídics de l'Ajuntament en els quals queda clar que en haver estat tipificada com a delicte la infracció que va fer, la normativa aplicable obliga a que el vehicle utilitzat en aquest acte quedi immobilitzat fins que el jutge ordeni el seu alliberament, com ja va succeir després del judici ràpid que va tenir lloc. Si el cotxe s'hagués retirat en rebre la sentència judicial només se li hauria cobrat l'arrossegament però en haver transcorregut tants dies des de llavors, és el motiu pel qual ha pagar pels dies de més que ha estat al dipòsit municipal. Tot i així l'Ajuntament, ha estudiat novament el cas i decideix que és possible una reducció de l'import limitada als dies que va estar immobilitzat per ordre judicial.

**RESOLUCIÓ:**

SOLUCIÓ AMISTOSA

|                                 |
|---------------------------------|
| <b>ACTUACIONS DE LA SÍNDICA</b> |
|---------------------------------|

**EXPEDIENT NÚM.: 48**

**TIPUS:**

OFICI

**TEMA:**

Interpretació legal en una retirada i retorn d'un vehicle

**DESCRIPCIÓ:**

La síndica ha rebut via correu electrònic un escrit en el qual s'informa que l'ajuntament d'un altre municipi ha hagut de retornar el vehicle i els diners de l'arrossegament a una senyora amb l'argument que no es pot retenir una propietat per pel fet cometre una infracció (no un delict). La senyora diu que va anar al Jutjat i va posar la denúncia corresponent, de tal forma que el jutge va ordenar que de forma immediata s'alliberés el vehicle.

**ACTUACIÓ:**

La síndica ha enviat l'escrit als Serveis Jurídics de l'Ajuntament preguntant si les afirmacions podrien ser certes. Això no obstant, com que l'escrit indicat no està signat ni hi ha cap dada de la persona que l'ha fet arribar, es considera anònim i, per tant, es decideix deixar sense efectes.

**RESOLUCIÓ:**

TANCAT SENSE RECOMANACIÓ

|                                 |
|---------------------------------|
| <b>ACTUACIONS DE LA SÍNDICA</b> |
|---------------------------------|

**EXPEDIENT NÚM.: 49**

**TIPUS:**

QUEIXA

**TEMA:**

Lladruccs de gossos que no el deixen dormir

**DESCRIPCIÓ:**

La síndica ha rebut via correu electrònic un escrit en el qual un senyor que viu al Pla de la Massa queixant-se pels lladruccs dels gossos que tenen altres veïns, sense concretar quins i on.

**ACTUACIÓ:**

La síndica posa el fet en coneixement de la Policia Local per tal que estiguin una mica alerta durant uns dies a fi d'identificar els propietaris que no controlen els seus gossos. No obstant això, el Cap de la Policia Local manifesta que ha comprovat la base de dades de les denúncies i no n'ha trobat cap que faci referència al que explica el senyor, això vol dir que mai abans s'ha queixat. Tot i així, li recomana que quan s'hi torni a trobar, els truqui i un agent de la Policia es desplaçarà per fer l'actuació que calgui.

**RESOLUCIÓ:**

SOLUCIÓ AMISTOSA

## ACTUACIONS DE LA SÍNDICA

EXPEDIENT NÚM.: 50

**TIPUS:**

QUEIXA

**TEMA:**

Desperfectes que li ha causat una piona retràtil.

**DESCRIPCIÓ:**

Una senyora que viu al c. Aurora, entre el c. Sta. Caterina i el c. Òdena, s'ha trobat en més d'una ocasió que el semàfor d'accés al carrer sovint està espatllat i fa que no es pugui veure si la piona retràtil està apujada o abaixada, de forma que li ha causat desperfectes al seu vehicle. La senyora afirma que hi ha altres veïns que també s'hi han trobat i adjunta un seguit de signatures que ho avalen. Ha presentat una reclamació patrimonial per danys que li ha estat denegada i demana que es canviï el sistema si no es pot garantir el seu bon funcionament.

**ACTUACIÓ:**

La síndica ha estudiat la documentació que li presenta la senyora on hi consta un informe dels Serveis Tècnics Municipals que admeten la possibilitat que el que ella afirma s'hagués pogut produir tal com diu. No obstant això, els fonaments jurídics van en la direcció contrària. Ara bé, com que hi ha un grup important de veïns que presenten la seva conformitat amb el que manifesta la senyora, atès que també s'hi han trobat, a la fi, i amb la mediació de la síndica s'accepta la reclamació patrimonial per danys.

**RESOLUCIÓ:**

SOLUCIÓ AMISTOSA

|                                 |
|---------------------------------|
| <b>ACTUACIONS DE LA SÍNDICA</b> |
|---------------------------------|

**EXPEDIENT NÚM.: 51**

**TIPUS:**

QUEIXA

**TEMA:**

Pèrdua de l'ajuda al lloguer

**DESCRIPCIÓ:**

Una senyora explica que ha perdut l'ajuda al lloguer perquè des de l'Oficina de l'Habitatge no se li va passar la corresponent informació a temps per demanar-la. Diu que va trucar per telèfon en diverses ocasions i que ningú li va saber donar raó.

**ACTUACIÓ:**

La síndica ha parlat amb els responsables de l'Oficina de l'Habitatge on no tenen constància de les trucades de la senyora. Tot i així es posen en contacte amb ella i li donen cita prèvia per anar a l'oficina i aclarir el cas i inscriure-la formalment per quan surtin les convocatòries. No obstant això, la senyora diu que no li va bé cap dia i no en tornen a saber res més.

**RESOLUCIÓ:**

DESISTIMENT

|                                 |
|---------------------------------|
| <b>ACTUACIONS DE LA SÍNDICA</b> |
|---------------------------------|

**EXPEDIENT NÚM.: 52**

**TIPUS:**

CAI

**TEMA:**

Pèrdua de la Renda Activa d'Inserció i denegació de material escolar

**DESCRIPCIÓ:**

Una senyor explica que ha perdut l'ajuda corresponent a la Renda Activa d'Inserció i tampoc se li facilita material escolar per als seus fills, pregunta que ha de fer.

**ACTUACIÓ:**

La síndica ha parlat amb els responsables de Serveis Socials on l'han informada que efectivament el senyor ha perdut l'ajuda esmentada per qüestions alienes a aquell servei, però en canvi ha estat inscrit al banc d'aliments i també que li ha estat concedida una beca per a llibres.

**RESOLUCIÓ:**

TANCAT

|                                 |
|---------------------------------|
| <b>ACTUACIONS DE LA SÍNDICA</b> |
|---------------------------------|

**EXPEDIENT NÚM.: 53**

**TIPUS:**

CAI

**TEMA:**

Suggeriment per adequar una habitació de repòs a la Residència Pare Vilaseca

**DESCRIPCIÓ:**

Una senyora proposa que s'adeqüi una habitació a la Residència Pare Vilaseca per a la persona que està a punt de traspasar a fi que no comporti angouxa al que està al llit del costat.

**ACTUACIÓ:**

La síndica ha parlat amb els responsables de la Residència els quals, si bé entenen la problemàtica que explica la senyora, en aquests moments no es disposa d'espai suficient per a una habitació d'aquestes característiques (ja que fins i tot hi ha llista d'espera per a noves entrades). No obstant això, es podria estudiar més endavant.

**RESOLUCIÓ:**

TANCAT

|                                 |
|---------------------------------|
| <b>ACTUACIONS DE LA SÍNDICA</b> |
|---------------------------------|

**EXPEDIENT NÚM.: 54**

**TIPUS:**

QUEIXA

**TEMA:**

Mala praxi a les botigues de venda de pa

**DESCRIPCIÓ:**

Un senyor es queixa perquè a diverses botigues de venda de pa no utilitzen guants ni pinces i toquen els diners amb els dits i posteriorment el pa, la qual cosa li sembla molt poc higiènica a més a més de fora de norma.

**ACTUACIÓ:**

La síndica ha posat el cas en coneixement de la regidoria de Sanitat i Salut Pública, des de on li han demanat si podia especificar quines són en concret les botigues que incompleixen la normativa. El senyor que es queixa ha facilitat els noms a les quals s'ha fet una inspecció informativa que ha donat efectes positius.

**RESOLUCIÓ:**

SOLUCIÓ AMISTOSA

|                                 |
|---------------------------------|
| <b>ACTUACIONS DE LA SÍNDICA</b> |
|---------------------------------|

**EXPEDIENT NÚM.: 55**

**TIPUS:**

QUEIXA

**TEMA:**

Brutícia al Barri de Sant Agustí

**DESCRIPCIÓ:**

Una senyora es queixa per la manca de neteja i acumulació de brutícia d'ampolles i papers a la Plaça Caterineu i al c. de Sant Ignasi.

**ACTUACIÓ:**

La síndica li demana, en primer lloc, que faci la queixa per la via ordinària a l'oficina de Gestió de Residus del c. Sta. Caterina. Tot i així, ha demanat informe i una relació de les freqüències de neteja als Serveis de Medi Ambient i de Via Pública, però sembla que el problema ve donat pel que s'anomena "botellon" i vandalisme en aquella zona, on sovint sembla que el servei de neteja no hagi fet res. Cal doncs anar insistint i no baixar la guàrdia pel que fa a la neteja

**RESOLUCIÓ:**

SOLUCIÓ AMISTOSA

|                                 |
|---------------------------------|
| <b>ACTUACIONS DE LA SÍNDICA</b> |
|---------------------------------|

**EXPEDIENT NÚM.: 56**

**TIPUS:**

CAI

**TEMA:**

Problemes amb els veïns que no deixen entrar per fer una reparació.

**DESCRIPCIÓ:**

Una senyora explica que té problemes amb la veïna que no deixa entrar al seu pis per arranjar una claraboia que vessa a l'aparcament privat de sota. Sembla ser que la dita veïna viu a Alemanya tot i que els pares tenen la clau. També explica que uns altres veïns d'origen magrebí no volen pagar els desperfectes de manera que els han d'assumir entre la resta.

**ACTUACIÓ:**

La síndica li explica que atès que aquest és un cas d'àmbit privat on no hi ha greuge amb l'actuació de l'ajuntament, està fora de les seves competències, per la qual cosa s'haurà de dirigir al Jutjat que faci els requeriments oportuns.

**RESOLUCIÓ:**

TANCADA

**EXPEDIENT NÚM.: 57**

**TIPUS:**

CAI

**TEMA:**

Pensió de viduïtat

**DESCRIPCIÓ:**

Una senyora explica que no cobra la pensió de viduïtat. El cas és que la senyora estava separada legalment del seu marit, sense divorci, i més tard va conviure dotze anys amb un altre home sense que haguessin arribat a fer el tràmit com a parella de fet. Aquesta segona parella va morir i mentre que el fill d'ambdós sí que cobra la pensió d'orfe, ella no cobra la de vídua.

**ACTUACIÓ:**

La síndica li explica que atès que aquest és un cas on no hi ha greuge amb l'actuació de l'ajuntament, està fora de les seves competències, per la qual cosa s'haurà de dirigir al Síndic de Greuges de Catalunya.

**RESOLUCIÓ:**

TANCADA

**EXPEDIENT NÚM.: 58**

**TIPUS:**

QUEIXA

**TEMA:**

Sorolls que provoca una persiana enrotllable

**DESCRIPCIÓ:**

Un senyor es queixa perquè la persiana de la botiga i centre de distribució de sabates que hi ha a la planta baixa fa molt soroll a altes hores de la matinada cada dia quan venen a carregar els camions. Diu que ja va presentar una denúncia al servei d'Activitats de l'Ajuntament on es va advertir el propietari que seria sancionat. Això no obstant, el cas no s'ha resolt.

**ACTUACIÓ:**

La síndica ha fet diverses peticions i requeriments al servei d'Activitats, on l'han anat atenent en funció dels terminis que marca la llei. Això no obstant, el senyor ha considerat que no hi ha hagut prou celeritat i ha decidit presentar la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya.

**RESOLUCIÓ:**

DESISTIMENT

|                                 |
|---------------------------------|
| <b>ACTUACIONS DE LA SÍNDICA</b> |
|---------------------------------|

**EXPEDIENT NÚM.: 59**

**TIPUS:**

CAI

**TEMA:**

Problemes amb la façana de l'edifici

**DESCRIPCIÓ:**

Una senyora que representa una comunitat de propietaris van demanar permís d'obres per arranjar la façana de l'edifici. Això no obstant un dels pisos és propietat d'un banc i aquest no vol pagar la despesa, resultant que se'n han de fer càrrec la resta de veïns. Ara resulta que s'ha exhaurit el termini per a realitzar-les i volen que se'ls concedeixi una pròrroga per veure si troben un pressupost més barat.

**ACTUACIÓ:**

La síndica ha parlat amb el servei d'Urbanisme on veient la bona predisposició dels veïns ha accedit a concedir una pròrroga d'un mes.

**RESOLUCIÓ:**

SOLUCIÓ AMISTOSA

|                                 |
|---------------------------------|
| <b>ACTUACIONS DE LA SÍNDICA</b> |
|---------------------------------|

**EXPEDIENT NÚM.: 60**

**TIPUS:**

QUEIXA

**TEMA:**

Reclamació patrimonial

**DESCRIPCIÓ:**

Una senyora que té una botiga al Mercat de La Masuca es queixa perquè les fortes pluges del maig de 2011 li van malmetre una bon apart de les instal·lacions de la botiga i una important quantitat de productes que hi tenia emmagatzemats. Això no obstant l'ajuntament només li reconeix i la indemnitza per les instal·lacions però no pels productes amb la qual cosa ella no hi està conforme ja que si la estructura del local hagués estat correcta, el material no s'hauria vist afectat.

**ACTUACIÓ:**

La síndica ha parlat amb els Serveis Jurídics de l'Ajuntament que ho estan valorant, però hores d'ara encara no han arribat a una conclusió definitiva.

**RESOLUCIÓ:**

PENDENT

|                                 |
|---------------------------------|
| <b>ACTUACIONS DE LA SÍNDICA</b> |
|---------------------------------|

**EXPEDIENT NÚM.: 61**

**TIPUS:**

CAI

**TEMA:**

Arbres a l'Av. Balmes que estan malalts

**DESCRIPCIÓ:**

Un senyor explica que, al seu parer, els arbres de l'Av. Balmes estan malalts atesa la coloració i les taques de les fulles.

**ACTUACIÓ:**

La síndica ha parlat amb el servei de Via Pública on han confirmat que efectivament tenen un fong. Això no obstant, considerant que en pocs dies les fulles cauran per ser l'època de l'any, el tractament es farà a la primavera si encara persisteix el problema.

**RESOLUCIÓ:**

TANCADA

## ACTUACIONS DE LA SÍNDICA

**EXPEDIENT NÚM.: 62**

**TIPUS:**

QUEIXA

**TEMA:**

Actuació deficient de l'Oficina d'Atenció al Consumidor

**DESCRIPCIÓ:**

Una senyora explica que a causa d'una avaria en la xarxa elèctrica se li van cremar diversos electrodomèstics i va presentar una reclamació a FECSA, la qual no va ser atesa. En no estar conforme la senyora va acudir a l'Oficina d'Atenció al Consumidor del Consell Comarcal on li indiquen que van cursar la denúncia però ni li han donat còpia ni ha rebut cap resposta.

**ACTUACIÓ:**

La síndica li explica que atès que aquest és un cas on no hi ha greuge amb l'actuació de l'ajuntament sinó amb un servei que depèn de la Generalitat, està fora de les seves competències, per la qual cosa es deriva la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya.

**RESOLUCIÓ:**

DERIVADA AL S.G.C.

|                                 |
|---------------------------------|
| <b>ACTUACIONS DE LA SÍNDICA</b> |
|---------------------------------|

**EXPEDIENT NÚM.: 63**

**TIPUS:**

CAI

**TEMA:**

Informació sobre l'horari d'un bar

**DESCRIPCIÓ:**

Una senyora demana informació sobre els horaris dels bars, ja que n'hi ha un a prop de casa seva que li sembla que tanca massa tard els dies laborables i la gent fa xivarri al carrer fins a altes hores

**ACTUACIÓ:**

La síndica demana la informació sol·licitada al Servei d'Urbanisme i Activitats, que fa arribar a la senyora, indicant-li que si el bar no compleix, haurà de presentar una denúncia per la via ordinària a urbanisme.

**RESOLUCIÓ:**

TANCADA

|                                 |
|---------------------------------|
| <b>ACTUACIONS DE LA SÍNDICA</b> |
|---------------------------------|

**EXPEDIENT NÚM.: 64**

**TIPUS:**

QUEIXA

**TEMA:**

Fils que pengen de la façana veïna

**DESCRIPCIÓ:**

Una senyora es queixa perquè l'edifici veí no està acabat i els propietaris han deixat uns fils de plàstic penjant amb abandonament de la construcció.

**ACTUACIÓ:**

La síndica ho comunica al Servei d'Urbanisme que en pocs dies fa la gestió i els fa retirar.

**RESOLUCIÓ:**

SOLUCIÓ AMISTOSA

## ACTUACIONS DE LA SÍNDICA

EXPEDIENT NÚM.: 65

**TIPUS:**

QUEIXA

**TEMA:**

Disconformitat amb l'actuació de l'oficina del Consumidor del Consell Comarca

**DESCRIPCIÓ:**

Un senyor es queixa perquè va tenir un problema amb una companyia de telefonia i va presentar una reclamació a l'Oficina del Consumidor del Consell Comarcal. Això no obstant, no li han donat cap document conforme ha presentat la reclamació i, després de mesos, no té constància ni pot justificar els tràmits que ha fet per reclamar els seus drets.

**ACTUACIÓ:**

La síndica s'ha posat en contacte amb els responsables de l'Oficina d'Atenció al Consumidor del C.C., on han explicat que, efectivament, hi ha hagut un problema amb el programa informàtic i no els ha estat possible donar la còpia registrada de la petició d'aquest senyor i d'altres també. De totes formes, han deixat clar que sí que es va tramitar però que les companyies d'aquest tipus triguen molt a respondre, i es comprometen a seguir insistint.

**RESOLUCIÓ:**

SOLUCIÓ AMISTOSA

## ACTUACIONS DE LA SÍNDICA

EXPEDIENT NÚM.: 66

**TIPUS:**

QUEIXA

**TEMA:**

Disconformitat amb una sanció

**DESCRIPCIÓ:**

Un senyor es queixa perquè el seu vehicle va ser denunciat quan estava estacionat davant l'antiga oficina de correus al Passeig Verdaguer. Al·lega que si bé és cert que hi ha una llarga zona dedicada a l'aturada d'autobusos, també és veritat que entre el senyal vertical que delimita aquella zona i els contenidors d'escombraries hi ha un espai prou llarg sense senyalitzar que convida a l'estacionament sense que per això es cometí una infracció.

**ACTUACIÓ:**

La síndica s'ha desplaçat al lloc dels fets on ha pogut comprovar que el que afirma el senyor és veritat i, per tant, proposa que se li condoni la sanció. En tot cas, si l'ajuntament no vol que allà s'hi aparqui haurà de senyalitzar-ho de forma adequada.

**RESOLUCIÓ:**

SOLUCIÓ AMISTOSA

## ACTUACIONS DE LA SÍNDICA

EXPEDIENT NÚM.: 67

**TIPUS:**

QUEIXA

**TEMA:**

Deficiències en un edifici de lloguer social

**DESCRIPCIÓ:**

Una senyora que viu en un edifici de lloguer social que li va proporcionar el Servei d'Habitatge de l'Ajuntament es queixa perquè té un seguit d'irregularitats i desgavells en les instal·lacions (llum, goteres, humitats, filtracions d'aigua en les bigues de fusta...), essent la darrera anomalia, i la més greu, una plaga de paparres que surten pels fils de l'electricitat i estan proliferant. Ella creu que poden venir de la planta baixa atès que la senyora del primer recull gats de carrer. A més a més, el propietari no dóna la cara i tampoc no els facilita la clau del terrat per poder estendre la roba.

**ACTUACIÓ:**

La síndica ha posat en coneixement de la regidoria de Sanitat i Salut Pública el problema de les paparres per les repercussions de salut que pot tenir, a fi que actuï de forma subsidiària considerant que l'edifici va ser proporcionat per l'Ajuntament. No obstant això, s'inhibeix del cas al·legant que ho ha de tractar el propietari.

Tot seguit, la síndica ha contactat amb els Serveis d'Urbanisme i d'Habitatge que sí han actuat atès que les reformes del pis van estar subvencionades i es tracta d'un lloguer social. Una tècnica aparelladora, s'ha personat a l'immoble i juntament amb la senyora van desinfectar i van tapar els forats i escletxes per on podien sortir els paràsits. Sembla que l'actuació ha sorgit efecte avui per avui.

**RESOLUCIÓ:**

SOLUCIÓ AMISTOSA

|                                 |
|---------------------------------|
| <b>ACTUACIONS DE LA SÍNDICA</b> |
|---------------------------------|

**EXPEDIENT NÚM.: 68**

**TIPUS:**

QUEIXA

**TEMA:**

Impost de Plus Vàlua tot i la dació en pagament.

**DESCRIPCIÓ:**

Una senyora es queixa perquè se li reclama l'impost de plus vàlua en un pis que va haver de donar en pagament a una entitat bancària, tot i que l'ajuntament ha decidit que en aquests casos no aplicaria aquest impost.

**ACTUACIÓ:**

La síndica ha examinat la documentació que presenta la senyora on ha pogut comprovar que en aquest cas no es tracta d'una primera vivenda, i com que no ho tenia expressament pactat amb el banc, sí que li toca pagar a ella.

**RESOLUCIÓ:**

DESESTIMADA

|                                 |
|---------------------------------|
| <b>ACTUACIONS DE LA SÍNDICA</b> |
|---------------------------------|

**EXPEDIENT NÚM.: 69**

**TIPUS:**

CAI

**TEMA:**

Disconformitat amb l'IBI de dos habitatges.

**DESCRIPCIÓ:**

Un senyor va demanar formalment una revisió per l'augment de l'impost de l'IBI de dos habitatges de la seva propietat atès que, contràriament, el preu de la vivenda ha disminuït entre un 30 i 58% des de 2007 fins al dia d'avui. No obstant això, no ha rebut resposta per part del Servei de l'ajuntament

**ACTUACIÓ:**

La síndica ha demanat a Intervenció que acceleri el procés de resposta i esperem que s'atengui aquesta petició.

**RESOLUCIÓ:**

PENDENT

|                                 |
|---------------------------------|
| <b>ACTUACIONS DE LA SÍNDICA</b> |
|---------------------------------|

**EXPEDIENT NÚM.: 70**

**TIPUS:**

CAI

**TEMA:**

Mala praxi de les companyies telefòniques.

**DESCRIPCIÓ:**

Una senyora que va tenir un problema de subministrament i connectivitat amb dues companyies de telefonia que es passaven la pilota l'una a l'altra i quan va voler contactar amb aquells proveïdors no hi va haver forma de que l'atenguessin per telèfon ni li aclarissin res i pregunta què ha de fer ja que ella mai ha deixat de pagar.

**ACTUACIÓ:**

La síndica li explica que, atès que aquest és un cas d'àmbit privat on no hi ha greuge amb l'actuació de l'ajuntament, està fora de les seves competències, per la qual cosa s'haurà de dirigir a l'Oficina d'atenció al Consumidor del Consell Comarcal i presentar allà una reclamació formal aportant tota la documentació de què disposa.

**RESOLUCIÓ:**

TANCADA

## ACTUACIONS DE LA SÍNDICA

EXPEDIENT NÚM.: 71

**TIPUS:**

CAI

**TEMA:**

Denegació de la tarja sanitària a la seva esposa que és estrangera.

**DESCRIPCIÓ:**

Un senyor que està casat legalment amb una dona estrangera es queixa perquè a ella li ha estat denegada la targeta sanitària amb l'argument que no fa els tres mesos que està empadronada a Igualada. Ell no hi està d'acord perquè la dona ha entrat legalment al país i, a més a més, estan casats de manera que es planteja què passaria si tingués una necessitat de salut.

**ACTUACIÓ:**

La síndica li explica que, atès que aquest és un cas on no hi ha greuge amb l'actuació de l'ajuntament sinó amb un servei que depèn de la Generalitat, està fora de les seves competències, per la qual cosa se li indica que haurà de presentar la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya.

**RESOLUCIÓ:**

TANCADA

|                                 |
|---------------------------------|
| <b>ACTUACIONS DE LA SÍNDICA</b> |
|---------------------------------|

**EXPEDIENT NÚM.: 72**

**TIPUS:**

QUEIXA

**TEMA:**

Sorolls i aldarulls en un bar a la zona del Rec.

**DESCRIPCIÓ:**

Una senyora es queixa perquè el bar que té a la vora de casa tanca molt tard i això fa que hi hagin aldarulls i molt soroll al carrer. A més a més han esbrinat que no tenen permís per tancar tant tard.

**ACTUACIÓ:**

La síndica l'ajuda a concertar una entrevista amb el regidor d'Urbanisme per plantejar-li el cas abans no se'ls doni el permís definitiu i entre tots troben una solució prou satisfactòria per ambdues parts.

**RESOLUCIÓ:**

SOLUCIÓ AMISTOSA

|                                 |
|---------------------------------|
| <b>ACTUACIONS DE LA SÍNDICA</b> |
|---------------------------------|

**EXPEDIENT NÚM.: 73**

**TIPUS:**

QUEIXA

**TEMA:**

Advertiment per posar mercaderies al carrer

**DESCRIPCIÓ:**

Una senyora de la Trav. Sant Sebastià no entén com és que per una banda l'Ajuntament l'anima a treure objectes al carrer per tal d'animar la zona i atraure el públic, tot i que el carrer té poca llum i pateix els contenidors d'escombraries (que no serien cap problema si les persones en comportessin amb civisme) i, per una altra banda, un inspector municipal és ha advertida que no pot tenir la mercaderia al carrer perquè infringeix les ordenances.

**ACTUACIÓ:**

La síndica ha parlat amb la regidoria d'Urbanisme i la d'Entorn que, atesa la contradicció, estudiaran una forma legal per tal de fer-ho compatible.

**RESOLUCIÓ:**

SOLUCIÓ AMISTOSA

**EXPEDIENT NÚM.: 74**

**TIPUS:**

QUEIXA

**TEMA:**

Reclamació patrimonial

**DESCRIPCIÓ:**

Una senyora es queixa perquè com a conseqüència d'unes llambordes desenganxades a la Plaça de la Creu va patir una caiguda en la que es va fer força mal a la cara de forma que li van haver de posar diversos punts de sutura al llavi i se li van trencar les dents, de la qual cosa en té diversos testimonis que la van haver d'ajudar. No obstant això, l'ajuntament li ha desestimar la reclamació patrimonial que va presentar pels danys soferts.

**ACTUACIÓ:**

Un cop estudiada la documentació exhaustiva i els certificats mèdics que presenta la senyora, la síndica ha fet una recomanació als Serveis Jurídics de l'Ajuntament perquè li estimin la reclamació, que ho accepten tot i que de forma parcial.

**RESOLUCIÓ:**

RECOMANACIÓ / Acceptada parcialment

|                                 |
|---------------------------------|
| <b>ACTUACIONS DE LA SÍNDICA</b> |
|---------------------------------|

**EXPEDIENT NÚM.: 75**

**TIPUS:**

QUEIXA

**TEMA:**

Canvi de criteri en imposar una multa

**DESCRIPCIÓ:**

Una senyora es queixa perquè una agent de policia la volia sancionar per tenir el vehicle estacionat en un gual. No obstant, ella li va dir que tenia permís del titular per deixar-lo allà mentre era al treball, i va ser llavors que la agent de policia va canviar de criteri i li va posar la multa perquè va considerar que havia estat a punt de fer caure un ciclomotor.

**ACTUACIÓ:**

La síndica ha exposat el cas a la regidoria corresponent que ha revisat novament el cas arribant a la conclusió que efectivament no es pot canviar la idea inicial per una altra i se li condona la sanció.

**RESOLUCIÓ:**

SOLUCIÓ AMISTOSA

**EXPEDIENT NÚM.: 76**

**TIPUS:**

QUEIXA

**TEMA:**

Bandes de goma al terra que provoquen soroll

**DESCRIPCIÓ:**

Un senyor del c. Capellades es queixa perquè s'han col·locat unes bandes de goma a la calçada per tal de reduir la velocitat dels cotxes en aquell tram on hi ha una escola i, al seu parer, fan que hi hagi més contaminació acústica al moment de ser trepitjades pels vehicles.

**ACTUACIÓ:**

Tot i que el senyor no havia presentat cap petició formal prèviament, la síndica ha fet arribar la queixa a la regidoria d'Urbanisme i Mobilitat que entén el problema però considera que de moment el més important és la seguretat dels nombrosos alumnes que han de creuar. Si es produïssin moltes queixes d'altres veïns, potser es buscaria un altre sistema, però avui per avui, es mantindrà aquest.

**RESOLUCIÓ:**

NO ADMESA

**EXPEDIENT NÚM.: 77**

**TIPUS:**

CAI

**TEMA:**

Negligència mèdica

**DESCRIPCIÓ:**

Un senyor que ha estat operat de cataractes no li ha anat bé l'operació i no hi veu bé. El metge li diu que com que es va moure, aquest és motiu de que no quedés bé, però el senyor opina que ha estat per una mala forma de treballar del metge que el va operar.

**ACTUACIÓ:**

La síndica li explica que, atès que aquest és un cas on no hi ha greuge amb l'actuació de l'ajuntament sinó amb un servei que depèn de la Generalitat, està fora de les seves competències, per la qual cosa se li indica que haurà de presentar la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya o presentir una demanda al Jutjat.

**RESOLUCIÓ:**

TANCADA

|                                 |
|---------------------------------|
| <b>ACTUACIONS DE LA SÍNDICA</b> |
|---------------------------------|

**EXPEDIENT NÚM.: 78**

**TIPUS:**

QUEIXA

**TEMA:**

Retorn dels diners d'una multa

**DESCRIPCIÓ:**

Un senyor al qual se li va acceptar la reclamació contra una multa posada injustificadament fa uns mesos, encara no ha rebut el retorn dels diners que va ingressar.

**ACTUACIÓ:**

Es fa una comprovació al Servei de Tresoreria on informen que estan acabant la tramitació i en molt pocs dies ho rebrà.

**RESOLUCIÓ:**

SOLUCIÓ AMISTOSA

**EXPEDIENT NÚM.: 79**

**TIPUS:**

QUEIXA

**TEMA:**

Mala insonorització del local de sota casa seva

**DESCRIPCIÓ:**

Un senyor es queixa perquè el local de sota casa seva dedicat al servei de missatgeria i repartiment de paquets fa molt soroll a les nits i matinada amb la persiana i el calaix que la conté, que fa ressonància, i també amb les furgonetes. La situació no és només entre setmana sinó que inclou els dies festius i tenen dificultats per dormir. Han posat una denúncia al servei d'Activitats però encara no han notat millores.

**ACTUACIÓ:**

La síndica ha anat insistint al Servei d'Activitats per agilitzar la tramitació de la denúncia i a la fi s'aconsegueix que amb diversos requeriments l'empresa faci les actuacions suficients per minimitzar els sorolls.

**RESOLUCIÓ:**

SOLUCIÓ AMISTOSA

|                                 |
|---------------------------------|
| <b>ACTUACIONS DE LA SÍNDICA</b> |
|---------------------------------|

**EXPEDIENT NÚM.: 80**

**TIPUS:**

QUEIXA

**TEMA:**

Xarxa d'un camp de basquet públic que es trenca sovint

**DESCRIPCIÓ:**

Una senyora torna a queixar-se perquè la xarxa que hi ha a la Plaça Montserrat del Barri de Montserrat novament està trencada i les pilotes van directament contra els vidres de casa seva trencant-los. Vol una solució definitiva ja que la companyia d'assegurances ja no es fa càrrec de les trencadisses en ser un problema estructural i no ocasional.

**ACTUACIÓ:**

La síndica s'ha posat en contacte amb el responsable d'esports que admet la fragilitat de la xarxa i es compromet a reparar-la amb urgència. Tot i així, de moment, no es pot posar un altre tipus de protecció per una qüestió pressupostària, però estarà a l'aguait per evitar que es tornin a produir els fets.

**RESOLUCIÓ:**

SOLUCIÓ AMISTOSA

## ACTUACIONS DE LA SÍNDICA

EXPEDIENT NÚM.: 81

**TIPUS:**

QUEIXA

**TEMA:**

Sorolls i aldarulls a les nits al c. Òdena davant d'un bar

**DESCRIPCIÓ:**

Un senyor i una altra veïna de la zona es queixen pels sorolls i aldarulls que es produeixen les nits i matinades a la sortida d'un bar al c. Òdena. Han presentat queixes i signatures però no han sorgit l'efecte desitjat i els problemes continuen amb el temor que arribi l'estiu en que s'agreguen.

**ACTUACIÓ:**

La síndica s'ha posat en contacte amb la regidoria d'Urbanisme on se li explica que atès que els sorolls no es produeixen de forma constant, sinó en diferents moments de la nit, caldria tenir un inspector permanent allà vigilant i això no és possible, tot i que donaran ordres a la Policia Local perquè hi vagi passant. No obstant això, en una visita que el personal del Síndic de Greuges de Catalunya va fer a Igualada, el senyor ha decidit presentar-los la queixa i ha desistit de continuar amb la Sindicatura Local.

**RESOLUCIÓ:**

DESISTIMENT

|                                 |
|---------------------------------|
| <b>ACTUACIONS DE LA SÍNDICA</b> |
|---------------------------------|

**EXPEDIENT NÚM.: 82**

**TIPUS:**

CAI

**TEMA:**

Beques d'estudi

**DESCRIPCIÓ:**

Un senyor envia un correu electrònic on explica que se li ha denegat l'ajut a l'estudi de caràcter general per no reunir els requisits de nacionalitat que estableix la normativa RD 1721/2007 de 21-12, amb la qual cosa no hi està conforme i vol saber què ha de fer.

**ACTUACIÓ:**

La síndica li respon demanant-li que vingui personalment per a una entrevista i li porti tota la documentació per tal de veure quines possibilitats reals hi ha. No obstant això, el senyor no contesta ni se'n torna a saber res més.

**RESOLUCIÓ:**

DESISTIMENT

|                                 |
|---------------------------------|
| <b>ACTUACIONS DE LA SÍNDICA</b> |
|---------------------------------|

**EXPEDIENT NÚM.: 83**

**TIPUS:**

CAI

**TEMA:**

Cementiri d' Òdena on han retirat les restes sense avisar-lo

**DESCRIPCIÓ:**

Un senyor de Santa Margarida de Montbui explica que era titular d'un nínxol al Cementiri d'Òdena i sense avisar-lo l'ajuntament d'aquella localitat ha procedit al seu buidat i les restes han estat portades a la fosa comuna sense possibilitat d'identificació i vol saber què pot fer.

**ACTUACIÓ:**

La síndica li explica que, atès que aquest és un cas on no hi ha greuge amb l'actuació de l'ajuntament d'Igualada sinó amb el d'un altre municipi, està fora de les seves competències, per la qual cosa se li indica que haurà de presentar la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya.

**RESOLUCIÓ:**

TANCAT

|                                 |
|---------------------------------|
| <b>ACTUACIONS DE LA SÍNDICA</b> |
|---------------------------------|

**EXPEDIENT NÚM.: 84**

**TIPUS:**

QUEIXA

**TEMA:**

Sorolls provinents de la caldera d'un veí

**DESCRIPCIÓ:**

Un senyor es queixa perquè la caldera del veí fa molt soroll a totes hores i es transmet per totes les estances del seu pis. En vuit anys no hi havia hagut cap problema però ara fa molt de soroll.

**ACTUACIÓ:**

La síndica li explica que, atès que aquest és un cas d'àmbit privat on no hi ha greuge amb l'actuació de l'ajuntament, està fora de les seves competències, per la qual cosa una bona solució seria dirigir-se al Servei de Mediació i veure de trobar una posició satisfactòria per a les dues parts o bé dirigir al Jutjat que faci els requeriments oportuns.

**RESOLUCIÓ:**

TANCAT

**EXPEDIENT NÚM.: 85**

**TIPUS:**

CAI

**TEMA:**

Problemes al cinema Kursal

**DESCRIPCIÓ:**

Una senyor ha enviat un correu electrònic explicant un problema que va tenir al cinema Kursal en relació a la compra de l'entrada i l'horari en que es va projectar la pel·lícula que no coincidia amb el cartell informatiu. Va demanar el llibre de reclamacions i no li van donar.

**ACTUACIÓ:**

La síndica li respon que en ser un problema en el que l'ajuntament no hi té cap responsabilitat ni hi intervé de cap altre forma s'ha de dirigir a l'Oficina d'Atenció al Consumidor del Consell Comarcal

**RESOLUCIÓ:**

TANCADA

**EXPEDIENT NÚM.: 86**

**TIPUS:**

QUEIXA

**TEMA:**

Desperfectes en una moto que estava al dipòsit municipal

**DESCRIPCIÓ:**

Una senyor es queixa perquè per un problema amb la documentació de la moto li va ser immobilitzada i transportada a l'aparcament municipal de vehicles on va romandre uns quants mesos. Quan el cas es va aclarir i la va anar a retirar, la moto estava malmesa amb ratllades, les rodes punxades i diversos desperfectes, això no obstant l'ajuntament no li atén la reclamació per danys.

**ACTUACIÓ:**

La síndica li va demanar que li portés tota la documentació en relació al cas així com fotografies i factures de les reparacions que li ha hagut de fer. El senyor, però, no va tornar, per la qual cosa el cas es tanca per desistiment.

**RESOLUCIÓ:**

DESISTIMENT

## ACTUACIONS DE LA SÍNDICA

**EXPEDIENT NÚM.: 87**

**TIPUS:**

CAI

**TEMA:**

Problemes per sensació d'assetjament

**DESCRIPCIÓ:**

Una senyora es va presentar sense cita prèvia a l'Oficina de la síndica en un estat d'alteració visible i va explicar tot i un seguit de situacions a la seva casa, a la feina, pel carrer... en les quals ella considerava que l'estaven assetjant.

**ACTUACIÓ:**

Atès que aquell dia la síndica no hi era perquè no era dia de visita, se li va donar hora per un dia en concret, que ella es va endur apuntada en una nota. Això no obstant, es va personar una setmana abans del dia establert, aquest cop acompanyada del seu fill i no se la va poder atendre perquè les hores estaven ocupades. Arribat, però, el dia que tenia concertada la entrevista no es va presentar i no se'n ha sabut alta cosa que una petició d'informació des de Serveis Socials.

**RESOLUCIÓ:**

TANCADA

# **05.**

# **ÍNDEX PER**

# **DEPARTAMENTS**

| Actuacions 2013 |        |     |       |            |       |           |           |            |
|-----------------|--------|-----|-------|------------|-------|-----------|-----------|------------|
| Id              | QUEIXA | CAI | OFICI | ADMISSIBIL | MODUS | INICIACIÓ | SERVEI AJ | ACCEPTACIÓ |
| 1               |        | CAI |       | NO-AD      | P     | D         | ---       | T          |
| 3               | Q      |     |       | NO-AD      | P     | D         | ---       | T          |
| 4               |        | CAI |       | NO-AD      | E     | D         | ---       | T          |
| 7               | Q      |     |       | NO-AD      | P     | H         | ---       | T          |
| 13              |        | CAI |       | NO-AD      | P     | H         | ---       | T          |
| 19              |        | CAI |       | NO-AD      | P     | H         | ---       | T          |
| 21              |        | CAI |       | NO-AD      | T     | H         | ---       | T          |
| 24              |        | CAI |       | NO-AD      | P     | D         | ---       | T          |
| 25              |        | CAI |       | NO-AD      | P     | D         | ---       | T          |
| 31              |        | CAI |       | NO-AD      | P     | H         | ---       | T          |
| 32              | Q      |     |       | NO-AD      | P     | D         | ---       | T          |
| 34              |        | CAI |       | NO-AD      | P     | D         | ---       | T          |
| 37              |        | CAI |       | NO-AD      | P     | D         | ---       | T          |
| 39              |        | CAI |       | NO-AD      | P     | H         | ---       | T          |
| 40              |        | CAI |       | NO-AD      | P     | D         | ---       | T          |
| 42              |        | CAI |       | NO-AD      | P     | D         | ---       | T          |
| 52              |        | CAI |       | NO-AD      | P     | D         | ---       | T          |
| 56              |        | CAI |       | NO-AD      | P     | D         | ---       | T          |
| 57              |        | CAI |       | NO-AD      | P     | D         | ---       | T          |
| 62              | Q      |     |       | NO-AD      | P     | D         | ---       | DER-SGC    |
| 65              | Q      |     |       | AD         | P     | H         | ---       | SA         |
| 70              |        | CAI |       | NO-AD      | E     | D         | ---       | T          |
| 71              |        | CAI |       | NO-AD      | E     | H         | ---       | T          |

| Actuacions 2013 |        |     |       |            |       |           |                     |             |
|-----------------|--------|-----|-------|------------|-------|-----------|---------------------|-------------|
| Id              | QUEIXA | CAI | OFICI | ADMISSIBIL | MODUS | INICIACIÓ | SERVEI AJ           | ACCEPTACIÓ  |
| 77              |        | CAI |       | NO-AD      | O     | H         | ---                 | T           |
| 82              |        | CAI |       | NO-AD      | E     | H         | ---                 | T           |
| 83              |        | CAI |       | NO-AD      | P     | H         | ---                 | T           |
| 85              |        | CAI |       | NO-AD      | E     | H         | ---                 | T           |
| 87              |        | CAI |       | NO-AD      | T     | H         | ---                 | T           |
| 45Q             |        |     |       | AD         | P     | H         | DIVERSES ÀREES MPLS | SA          |
| 67Q             |        |     |       | AD         | P     | D         | DIVERSES ÀREES MPLS | SA          |
| 12Q             |        |     |       | AD         | P     | H         | EDUCACIÓ            | T           |
| 15Q             |        |     |       | AD         | P     | D         | EDUCACIÓ            | SA          |
| 30Q             |        |     |       | AD         | P     | D         | ESPORTS             | SA          |
| 80Q             |        |     |       | AD         | P     | D         | ESPORTS             | SA          |
| 10              |        | CAI |       | AD         | P     | H         | HABITATGE           | T           |
| 51              |        | CAI |       | AD         | E     | D         | HABITATGE           | T           |
| 8Q              |        |     |       | NO-AD      | P     | H         | IMPOSTOS            | T           |
| 27Q             |        |     |       | AD         | P     | H         | IMPOSTOS            | NO-ACC      |
| 38              |        | CAI |       | AD         | P     | H         | IMPOSTOS            | T           |
| 68Q             |        |     |       | AD         | P     | D         | IMPOSTOS            | NO-ACC      |
| 69              |        | CAI |       | AD         | P     | H         | IMPOSTOS            | T           |
| 2Q              |        |     |       | AD         | P     | H         | MED AMB-SOROLL      | SA          |
| 26Q             |        |     |       | AD         | P     | H         | MED AMB-SOROLL      | NO-ACC      |
| 58Q             |        |     |       | AD         | P     | H         | MED AMB-SOROLL      | DESISTIMENT |
| 72Q             |        |     |       | AD         | E     | D         | MED AMB-SOROLL      | SA          |
| 79Q             |        |     |       | AD         | P     | H         | MED AMB-SOROLL      | SA          |
| 8Q              |        |     |       | AD         | P     | H         | MED AMB-            | DESISTIMENT |

| Actuacions 2013 |        |     |       |            |       |           |                |             |
|-----------------|--------|-----|-------|------------|-------|-----------|----------------|-------------|
| Id              | QUEIXA | CAI | OFICI | ADMISSIBIL | MODUS | INICIACIÓ | SERVEI AJ      | ACCEPTACIÓ  |
| 1               |        |     |       |            |       |           | SOROLL         |             |
| 84              |        | CAI |       | AD         | E     | H         | MED AMB-SOROLL | T           |
| 14              | Q      |     |       | AD         | P     | D         | MOBILITAT      | SA          |
| 17              |        | CAI |       | AD         | P     | H         | MOBILITAT      | T           |
| 20              | Q      |     |       | AD         | T     | D         | MOBILITAT      | SA          |
| 36              | Q      |     |       | AD         | E     | H         | MOBILITAT      | SA          |
| 50              | Q      |     |       | AD         | P     | D         | MOBILITAT      | SA          |
| 76              | Q      |     |       | AD         | E     | H         | MOBILITAT      | SA          |
| 5               |        | CAI |       | AD         | E     | D         | MULTES         | T           |
| 11              | Q      |     |       | AD         | P     | D         | MULTES         | RECOMANACIÓ |
| 22              | Q      |     |       | AD         | P     | H         | MULTES         | RECOMANACIÓ |
| 23              | Q      |     |       | AD         | E     | H         | MULTES         | NO-ACC      |
| 41              | Q      |     |       | AD         | C     | H         | MULTES         | SA          |
| 43              | Q      |     |       | AD         | P     | H         | MULTES         | SA          |
| 44              | Q      |     |       | AD         | P     | H         | MULTES         | NO-ACC      |
| 46              | Q      |     |       | AD         | P     | H         | MULTES         | NO-ACC      |
| 47              | Q      |     |       | AD         | P     | H         | MULTES         | SA          |
| 48              |        |     | OF    | ---        | O     | O         | MULTES         | T           |
| 66              | Q      |     |       | AD         | P     | H         | MULTES         | SA          |
| 75              | Q      |     |       | AD         | P     | D         | MULTES         | SA          |
| 78              | Q      |     |       | AD         | P     | D         | MULTES         | SA          |
| 60              | Q      |     |       | AD         | P     | D         | PATRIMONIAL    | PENDENT     |
| 74              | Q      |     |       | AD         | P     | D         | PATRIMONIAL    | PENDENT     |
| 86              | Q      |     |       | AD         | P     | H         | PATRIMONIAL    | DESISTIMENT |

| Actuacions 2013 |            |         |           |              |           |               |                    |                 |
|-----------------|------------|---------|-----------|--------------|-----------|---------------|--------------------|-----------------|
| Id              | QUEIX<br>A | CA<br>I | OFIC<br>I | ADMISSB<br>L | MODU<br>S | INICIACI<br>Ó | SERVEI AJ          | ACCEPTACIÓ      |
| 28              | Q          |         |           | AD           | P         | H             | POLICIA<br>LOCAL   | RECOMANACI<br>Ó |
| 35              |            | CAI     |           | AD           | P         | D             | SANITAT I<br>SALUT | T               |
| 54              | Q          |         |           | AD           | P         | H             | SANITAT I<br>SALUT | SA              |
| 9               | Q          |         |           | AD           | E         | H             | SEG<br>CIUTADANA   | SA              |
| 49              | Q          |         |           | AD           | E         | H             | SEG<br>CIUTADANA   | SA              |
| 63              |            | CAI     |           |              | E         | D             | SEG<br>CIUTADANA   | T               |
| 53              |            | CAI     |           | AD           | E         | D             | SERVEIS<br>SOCIALS | T               |
| 16              |            | CAI     |           | AD           | P         | H             | URBANISME          | T               |
| 18              |            | CAI     |           | AD           | P         | H             | URBANISME          | T               |
| 33              |            |         | OF        | ---          | O         | O             | URBANISME          | SA              |
| 59              |            | CAI     |           | AD           | P         | D             | URBANISME          | T               |
| 64              | Q          |         |           | AD           | P         | D             | URBANISME          | SA              |
| 6               |            |         | OF        | ---          | O         | O             | VIA PÚBLICA        | T               |
| 29              | Q          |         |           | AD           | E         | H             | VIA PÚBLICA        | SA              |
| 55              | Q          |         |           | AD           | E         | D             | VIA PÚBLICA        | SA              |
| 61              |            | CAI     |           | AD           | E         | H             | VIA PÚBLICA        | T               |
| 73              | Q          |         |           | AD           | E         | D             | VIA PÚBLICA        | SA              |

# **06.**

# **ESQUEMA DE**

# **CLASSIFICACIÓ**

# **DELS CASOS**

|                                                                  |                       |           |
|------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------|
| Presentació de les actuacions<br>(Consultes, queixes, derivades) | Presencial            | 59        |
|                                                                  | Telèfon               | 3         |
|                                                                  | Email                 | 20        |
|                                                                  | Altres (correu i fax) | 1         |
|                                                                  | Ofici                 | 4         |
|                                                                  | <b>TOTAL</b>          | <b>87</b> |

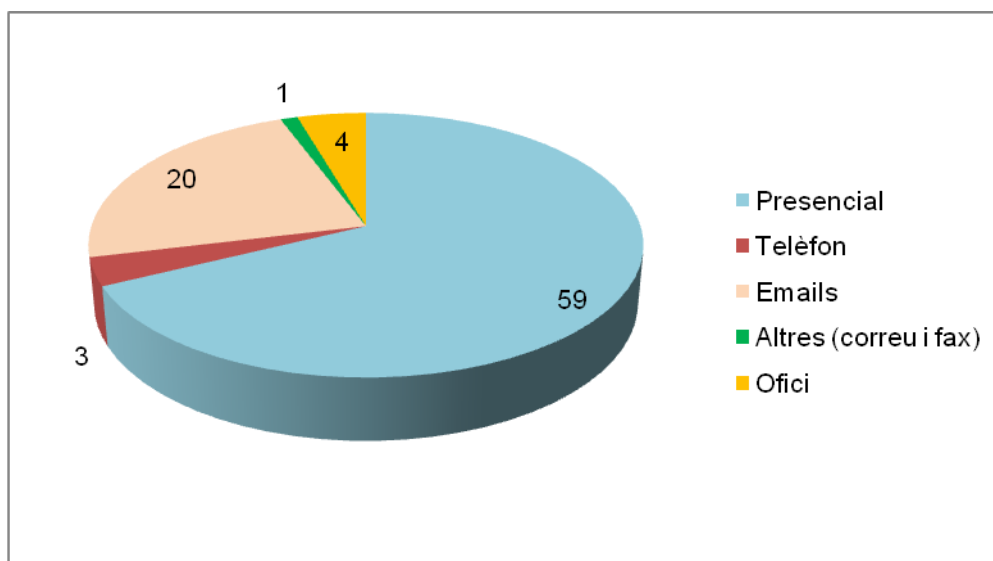
|                                                                 |              |           |
|-----------------------------------------------------------------|--------------|-----------|
| Iniciativa de les actuacions<br>(Consultes, queixes, derivades) | Home         | 64        |
|                                                                 | Dona         | 20        |
|                                                                 | Col·lectiu   | 0         |
|                                                                 | Ofici        | 3         |
|                                                                 | <b>TOTAL</b> | <b>87</b> |

|            |                                      |                                |                             |                       |    |
|------------|--------------------------------------|--------------------------------|-----------------------------|-----------------------|----|
| ACTUACIONS | Consultes, Informació, Assessorament |                                |                             | 37                    |    |
|            |                                      | TOTAL CONSULTES                |                             | 37                    |    |
|            | Derivades                            | Defensor del Pueblo            |                             | 0                     |    |
|            |                                      | Síndic de Greuges de Catalunya |                             | 1                     |    |
|            |                                      | Altres defensors               |                             | 0                     |    |
|            |                                      | Altres derivacions             |                             | 0                     |    |
|            |                                      | TOTAL DERIVADES                |                             | 1                     |    |
|            | Queixes                              | Admeses                        | Mediació - Solució amistosa |                       | 27 |
|            |                                      |                                | Estimades amb recomanació   | Acceptada total       | 2  |
|            |                                      |                                |                             | Acceptada parcialment | 1  |
|            |                                      |                                |                             | NO acceptada          | 0  |
|            |                                      |                                |                             | Pendent de Resposta   | 0  |
|            |                                      |                                | Desestimades                |                       | 6  |
|            |                                      |                                | Arxivades per desistiment   |                       | 3  |
|            |                                      |                                | En tràmit                   |                       | 2  |
|            |                                      | NO admesa                      |                             | 5                     |    |
|            |                                      | TOTAL QUEIXES                  |                             | 46                    |    |
|            | Actuacions d'ofici                   | Amb recomanació                | Acceptada                   | 1                     |    |
|            |                                      |                                | Acceptada parcial           | 0                     |    |
|            |                                      |                                | No acceptada                | 0                     |    |
|            |                                      |                                | Pendent de resposta         | 0                     |    |
|            |                                      | Arxivada sense recomanació     |                             | 2                     |    |
|            |                                      | En tràmit                      |                             | 1                     |    |
|            |                                      | TOTAL OFICI                    |                             | 3                     |    |
|            | TOTAL ACTUACIONS                     |                                |                             | 87                    |    |

|                                                                           |                                    |                                                    |    |
|---------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|----------------------------------------------------|----|
| Q<br>U<br>E<br>I<br>X<br>E<br>S<br><br>I<br><br><br>O<br>F<br>I<br>C<br>I | Administració general              | 11. Impostos                                       | 5  |
|                                                                           |                                    | 12. Sancions                                       | 12 |
|                                                                           |                                    | 13. Responsabilitat patrimonial                    | 3  |
|                                                                           |                                    | 14. Altres                                         | 0  |
|                                                                           | TOTAL ADMINISTRACIÓ GENERAL        |                                                    | 20 |
|                                                                           | Territori                          | 21. Activitat econòmica / comerç / mercat          | 0  |
|                                                                           |                                    | 22. Medi ambient / soroll                          | 9  |
|                                                                           |                                    | 23. Obres / disciplina urbanística                 | 5  |
|                                                                           |                                    | 24. Llicències activitats                          | 0  |
|                                                                           |                                    | 25. Seguretat ciutadana                            | 2  |
|                                                                           |                                    | 26. Habitatge                                      | 2  |
|                                                                           |                                    | 27. Manteniment i mobilitat via pública            | 10 |
|                                                                           |                                    | 28. Altres                                         | 0  |
|                                                                           | TOTAL TERRITORI                    |                                                    | 28 |
|                                                                           | Serveis a les persones             | 31. Consum                                         | 0  |
|                                                                           |                                    | 32. Cultura / educació / esports                   | 4  |
|                                                                           |                                    | 33. Salut pública                                  | 2  |
|                                                                           |                                    | 34. Serveis socials                                | 1  |
|                                                                           |                                    | 35. Participació, atenció i rel. amb la ciutadania | 0  |
|                                                                           |                                    | 36. Altres                                         | 32 |
|                                                                           | TOTAL SERVEIS A LES PERSONES       |                                                    | 39 |
|                                                                           | TOTAL QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI |                                                    | 87 |

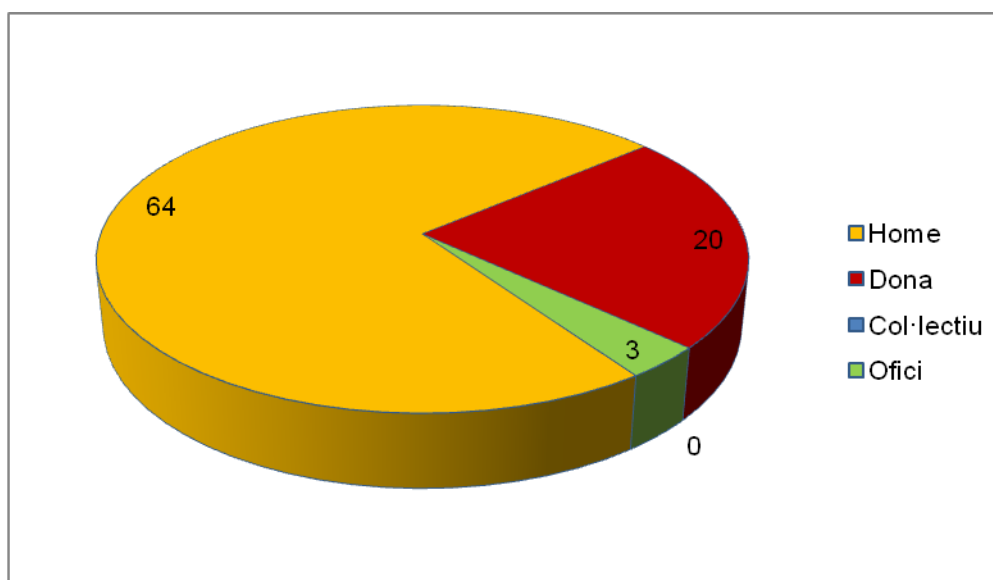
# 07. ESTADÍSTIQUES

**Presentació de les actuacions (consultes, queixes, derivades):**



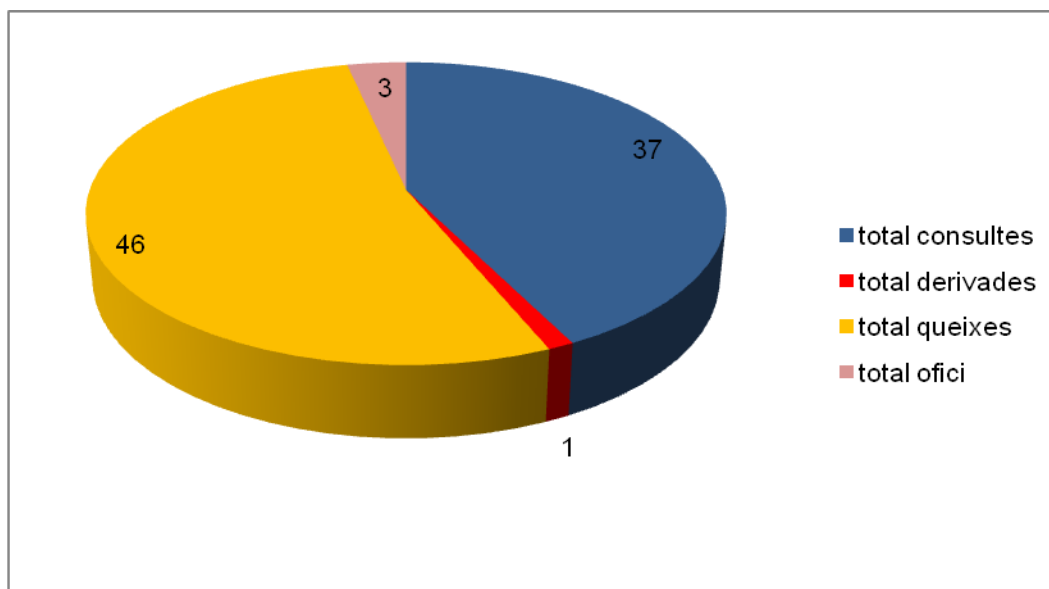
TOTAL: 87

**Iniciativa de les actuacions (consultes, queixes derivades):**



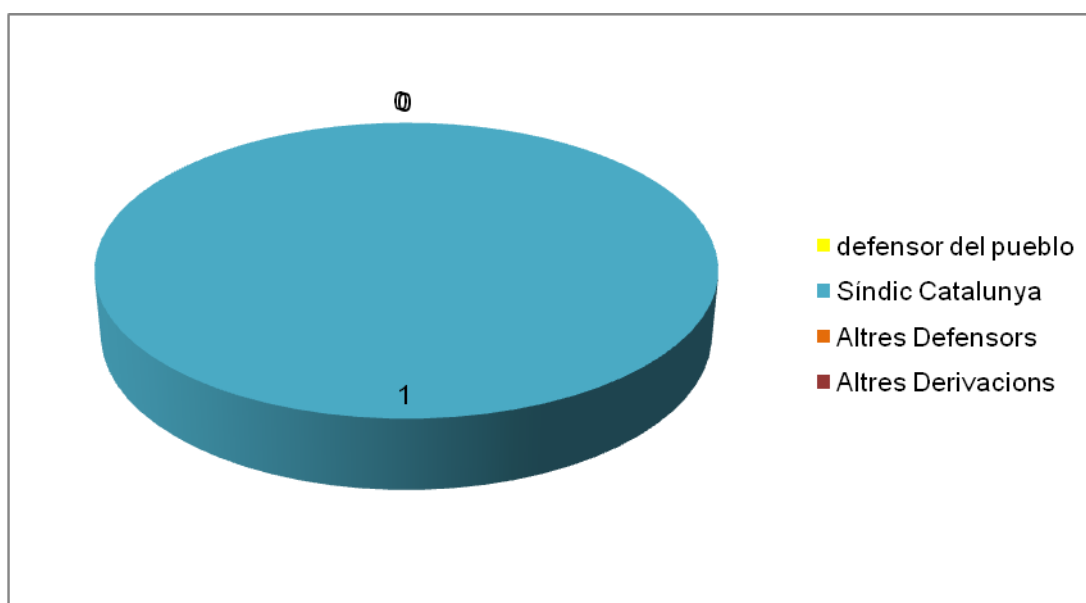
TOTAL: 87

**Actuacions: consultes, informació, assessorament (CAI):**



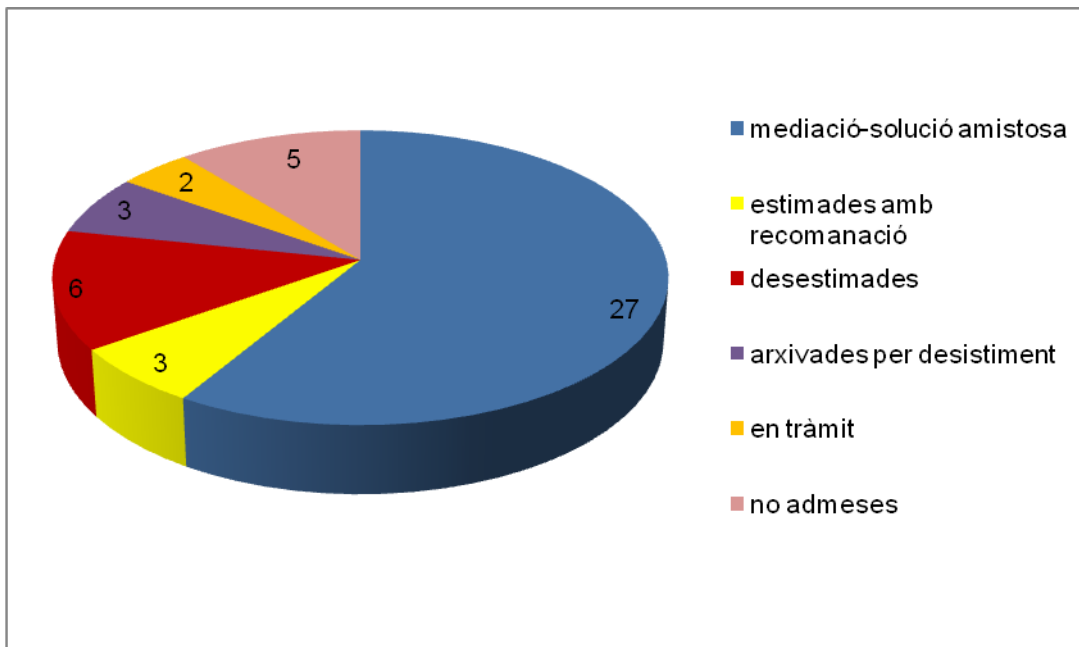
TOTAL: 87

**Actuacions derivades:**



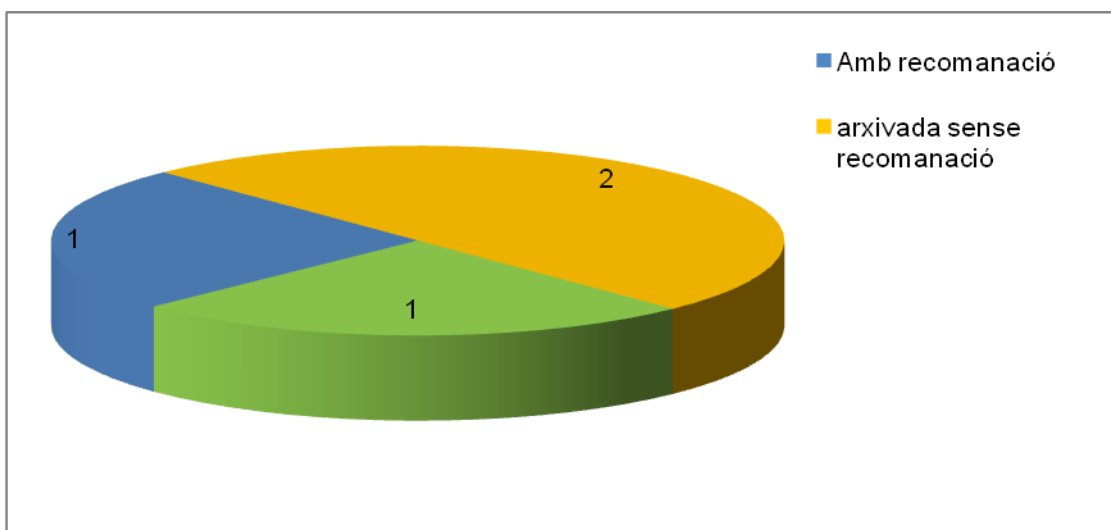
TOTAL: 1

**Actuacions: queixes:**



TOTAL: 46

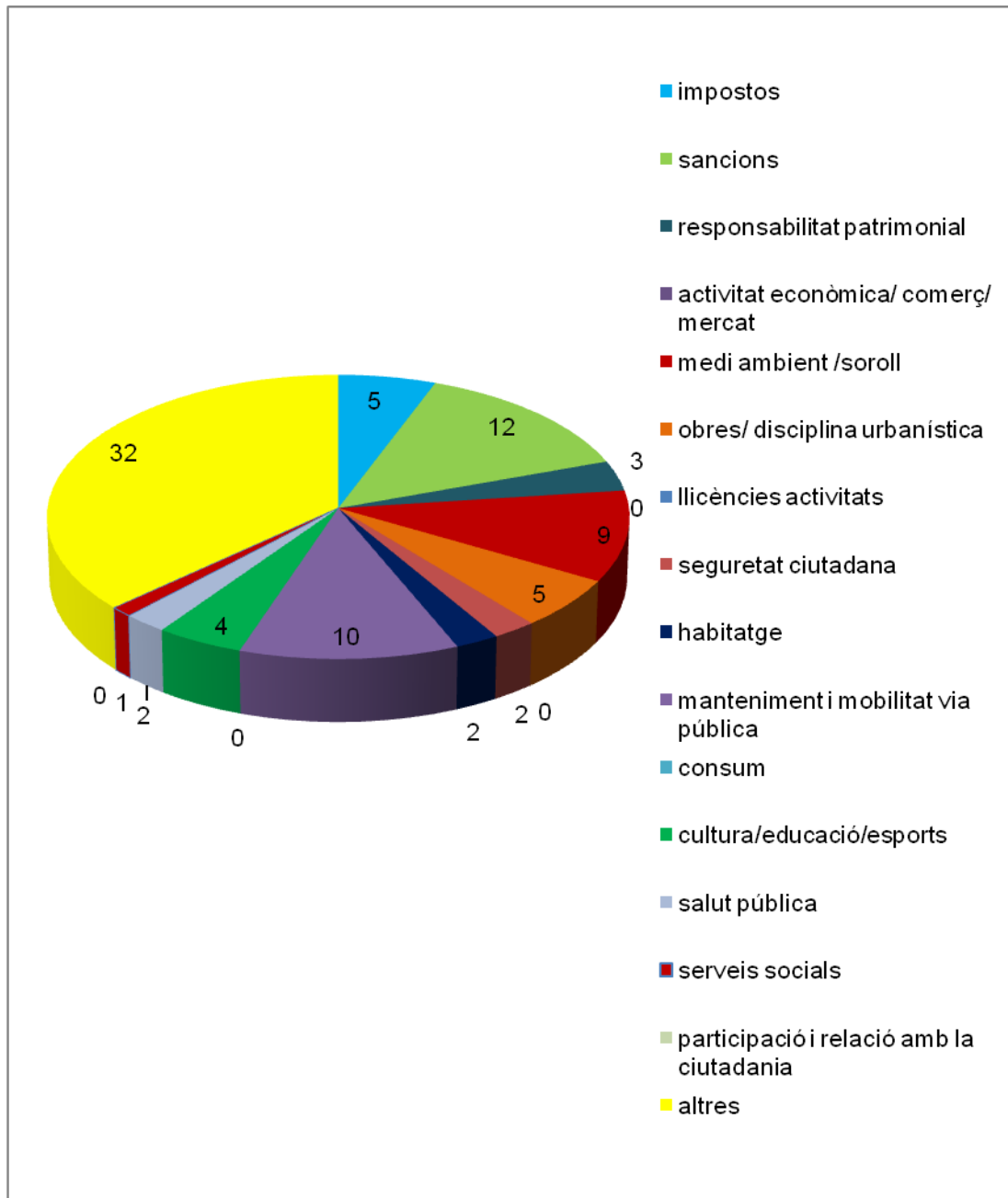
**Actuacions : actuacions d'ofici:**



TOTAL: 3

## Queixes i ofici:

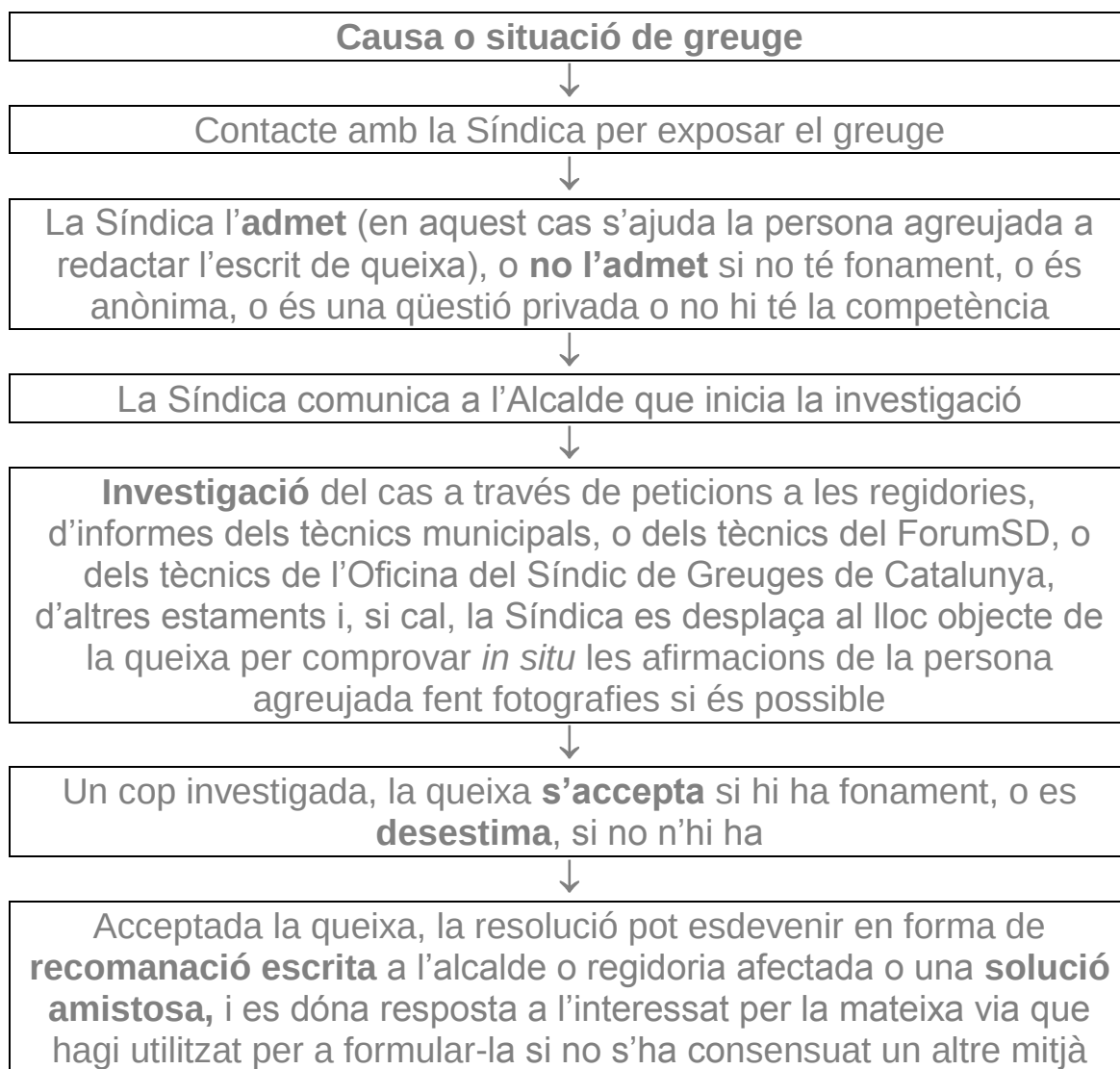
Administració general, Territori i Serveis a les persones:



TOTAL: 87

# **08. ORGANITZACIÓ I FUNCIONAMENT DE L'OFICINA DE LA SÍNDICA**

## ESQUEMA D'ACTUACIÓ



Forma de presentació de queixes i consultes:

- Presencial
- Correu electrònic
- Correu postal
- Telèfon

Si la queixa o la consulta és competència de la síndica es concerta una entrevista per ampliar la informació i aportar la documentació necessària que avaluï la seva demanda. En cas contrari, es deriva a la persona al lloc corresponent. També s'ha donat el cas que arribi alguna queixa procedent d'un altre municipi per algun problema que ha tingut un ciutadà d'una altra localitat a la nostra ciutat; en aquest cas, es tramita com si es tractés d'un ciutadà igualadí.

Si en el moment de l'entrevista, la persona que formula la queixa/consulta no porta tota la documentació que creu convenient per aclarir el tema, també la pot enviar per correu electrònic. Aquest mitjà s'ha demostrat d'una utilitat molt important per agilitzar la comunicació i les tramitacions dels assumptes.

De totes aquestes actuacions se'n deriven els corresponents expedients així com les oportunes bases de dades.

Respecte el web de l'Ajuntament d'Igualada on es fa referència l'existència de l'Oficina de la Síndica de Greuges caldria fer-ne una revisió detallada per tal que els ciutadans trobessin més informació sobre els serveis de què disposa la Sindicatura.

## **PRINCIPIS D'ACTUACIÓ**

La Síndica de Greuges d'Igualada actua sobre els següents principis:

- ✓ ***Independència***
- ✓ ***Equitat***
- ✓ ***Bona fe***
- ✓ ***Legalitat***

## RELACIONS AMB ELS SERVEIS I LES REGIDORIES

Quan la Síndica de Greuges rep la queixa d'un ciutadà, li cal contrastar-la amb la informació que pugui aportar l'Ajuntament sobre la seva intervenció. Inicia, per tant, la seva recerca amb una sol·licitud d'informe o còpia de l'expedient als departaments o organismes que en depenen. **D'acord amb l'article 99 del Reglament Orgànic Municipal de l'Ajuntament d'Igualada, el departament o dependència afectada té un termini de quinze dies des de la recepció de la sol·licitud per donar-hi resposta.** Atès que el que demana la Síndica als departaments és només que trametin la informació de que ja disposa, el termini de quinze dies sembla fàcil de complir.

Em cal dir que en la majoria dels casos els departaments de l'Ajuntament s'han mostrat col·laboradors i que han actuat amb celeritat quan se'ls ha demanat informació, la qual cosa agraeixo.

# **09. ACTES I TROBADES**

21 de febrer

## XV Assemblea General del ForumSD a Vilafranca del Penedès



23 de maig

## VIII Taller de Formació al Recinte de l'Escola Industrial (Edifici del Rellotge)



4 de julio

**Jornada de convivència dels membres del ForumSD a Arenys de Mar**



13 i 14 de novembre

**Jornades de formació a Reus**



## **2 de desembre**

**Presentació del recull d'informes de totes les oficines dels Síndics Locals al Parlament de Catalunya**



## **13 de desembre**

**Assistència a l'acte d'inauguració de les noves dependències de l'Oficina de Benestar Social i Família i del Casal al Passeig Verdaguer, 67.**

## **Consells de districte**

**Assistència als Consells de Districte de Ponent, Les Comes i Centre**

## **Dos dilluns al mes**

**Entrevista a Radio d'Igualada per explicar a la ciutadania les accions de la Síndica i els problemes més freqüents amb els que es va trobant.**

# **10. PUBLICACIONES**

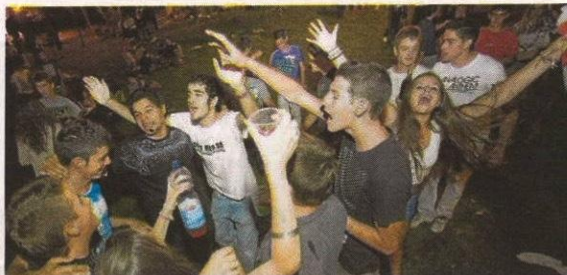
## Els menors d'edat que facin bretolades seran sancionats amb treballs voluntaris per a la ciutat

JORDI PUIGGRÒS / LA VEU

Que menors de 18 anys d'edat facin bretolades al carrer o consumeixin alcohol en un "botellot" és constitutiu d'una sanció segons el reglament municipal. La multa mínima són 150 euros. Almenys en una vintena de casos el 2012 es va haver d'activar algun tipus de sanció d'aquestes característiques, però, com que es tracta de menor, qui acaba pagant són els pares. Sobre el menor causant de la malifeta no recau cap "càstig". Això s'ha acabat... si es vol.

En el ple municipal de dimarts, l'Ajuntament va aprovar un canvi en el reglament municipal segons el qual, a partir d'ara, es proposarà a aquells menors d'edat que cometin infraccions lleus contemplades en l'Ordenança de les Persones, els Béns i la Tinença d'Animals mesures educatives alternatives a la sanció econòmica. És a dir, si hi ha acord amb els pares i el menor, enlloc de pagar diners, el menor haurà de fer treballs per a la comunitat -fer de voluntari al Saló de la Infància, per exemple, o assistir a cursos de caràcter social-.

Aquest canvi en el reglament, aprovat per unanimitat de tots els grups polítics de l'Ajuntament, s'ha fet atenent a una proposta de la Síndica de Greuges d'Igualada que el govern format per CiU i ERC es va comprometre a impulsar el



Consumir alcohol a la via pública -per part de memors d'edat- estar sancionat.

**La sanció mínima per fer una bretolada són 150 €. La intenció del govern municipal no és que paguin els pares, sinó que el menor ho "pagui" amb una obligació social**

passat estiu.

El tinent d'alcalde d'Acció Social, Joan Torras, va explicar dimecres que l'objectiu és "fer que els joves que infringeixen la normativa aprenguin quin és el mal que han fet, coneguin com reparar-lo i, al cap i a la fi, la infracció no s'acabi tancant només amb una multa econòmica que acabin pagant sempre els seus pares". Les infraccions que permetrà rescabalar aquesta mesura són, per exemple, el consum d'alcohol o la generació de brutícia a la via pública, els desperfectes en el mobiliari urbà o el soroll i les molèsties

al veïnat. Als joves que siguin denunciats se'ls proposarà prestar voluntàriament treballs en favor de la comunitat, dur a terme tasques socioeducatives o participar en activitats formatives i de reeducació en els valors cívics. "No crec que hi hagi cap pare que prefereixi pagar la multa", va dir Torras.

### Decisió voluntària

Els menors que es vulguin acollir a aquesta alternativa ho hauran de sol·licitar formalment i comptaran amb un tutor que vetllarà pel compliment de la mesura, tot plegat sota la supervisió del departament municipal d'Acció Social en col·laboració amb altres regidories.

La mesura alternativa que es proposarà en cada cas serà estudiada i adequada a les característiques específiques i aptituds de cada persona. Seran propostes coherents amb la falta comesa i, en tots cas, segons Torras, enfocades a "intentar que agafin consci-

ència de l'incivisme comès i de la necessitat de reparar el dany causat".

Això sí, cal remarcar que la decisió serà voluntària. "L'Ajuntament no pot obligar a fer res a un menor d'edat, perquè la responsabilitat recau sobre el pares. D'aquí que hi hagi d'haver un acord mutu entre les parts. És el que diu la llei", explicava el regidor. En el cas dels majors d'edat, ja és el jutge qui interposa un "càstig" de treballs socials, si escau, especialment per aquells qui no poden pagar la sanció econòmica. "A l'Ajuntament els jutges ja ens deriven persones majors d'edat que han de fer algun treball per a la comunitat".

### Màxim tres mesos, i sense reincidents

La durada màxima de la mesura educativa alternativa serà de tres mesos i, en cas de no completar-la, es reprendrà el procés sancionador que hauria correspost seguint el procediment normal. No s'hi podrà acollir cap menor que hagi reincidit més d'un cop en la mateixa infracció ni cap menor que ja hagi sol·licitat aquesta mesura en els dos últims anys.

Aquesta iniciativa entrarà en vigor tan bon punt la modificació del reglament hagi passat pel termini legal, d'aquí un mes.

**L'ENLLAÇ (30-03-2013) Secció: Mirant Enrere del dia -VII Jornades de Formació promogudes pel ForumSD, sobre la 'Transparència i els mecanismes de prevenció de la corrupció' i també sobre 'Els processos sancionadors'**

### REVISTA MUNICIPAL DE L'AJUNTAMENT D'IGUALADA (NOV-DES 2013)

-Article relatiu a les Sancions als menors a través de treballs socials, Ajuts als infants escolaritzats, Atur juvenil, i Crida a possibles donants de moll de l'os.