

ÍNDIX

- INTRODUCCIÓ pàg. 2
- PRESENTACIÓ pàg. 3
- FUNCIONAMENT DE LA OFICINA DEL DEFENSOR DE LA CIUTADANIA pàg.5
- RESUM DELS EXPEDIENTS pàg. 6
 - EXPEDIENTS PENDENTS pàg. 6
 - EXPEDIENTS DEL 2004 pàg. 9
- CLASSIFICACIÓ DELS EXPEDIENTS
- GRÀFICS pàg. 35
- RESUM DELS EXPEDIENTS pàg. 40
- RECULL DE PREMSA pàg. 42

INTRODUCCIÓ

És evident que està florint una nova concepció de les relacions entre Administració i administrat. Aquesta fermentació no es tan ràpida com els ciutadans voldrien, però cada dia va sent més real.

Cada cop hi ha més transparència, més respecte envers el ciutadà i més agilitat en la tràmits.

Evidentment, la maquinària administrativa es molt, complexa i cada cop, sobretot l'Administració local, va adquirint més responsabilitats, això fa que molts cops tinguem la idea que les coses van lentes, però cal tenir una mica de comprensió.

Per altra banda l'actitud coercitiva de l'Administració va deixant pas a actituds més obertes, més dialogats i més assossegades.

Per altre costat, l'aparició de les figures com el mediador o de les juntes d'arbitratge obren noves vies per a l'entesa i la col·laboració davant un conflicte.

Però encara cal recorre molt camí. El ciutadà, com vàrem dir en el discurs d'investidura (abril 2001), està immers en el magma del

consum i trasllada el teorema "relació qualitat-preu", a les relacions entre l'Ajuntament i la ciutadania. Manca una acció pedagògica per part de l'Administració local que expliqui per exemple al ciutadà o a la ciutadana que els impostos tenen un destí de bé comú, no particular.

L'Administració per la seva banda ha de buscar camins nous, més imaginatius i a la vegada pràctics per atendre les queixes dels ciutadans, ja que correm el perill de que el ciutadà es repengui, davant els silencis o les evasives, en els tribunals de justícia, com a darrer recurs.

Quant a l'Oficina de la Defensa, la tasca ha de estar basada en dues vies: una és la credibilitat que no és altra cosa que treballar amb independència i amb llibertat i l'altre és estar a disposició, a tota hora, dels ciutadans per escoltar i tramitar les seves consultes i queixes.

Aquest informe és un acte notarial de les consultes i queixes formulades per la ciutadania i la resposta de l'Administració.

Pere Tàpias (Joan Collell i Xirau)
Defensor de la Ciutadania
Vilanova i la Geltrú. Febrer / 2005

PRESENTACIÓ

Segons l'article 3.4 del Reglament del Defensor de la Ciutadania, el Defensor/a ha d'informar anualment al Ple municipal de les actuacions que ha portat a terme en l'exercici de les seves funcions i presentar l'informe corresponent. És en el compliment d'aquesta responsabilitat que es presenta la memòria de tot un any de gestió, on es dona compte de les actuacions i es faciliten els elements per valorar els objectius assolits.

La memòria que estem presentant tindrà una anàlisi diferent a les anteriors, ja que creiem que després de quatre anys al servei de ciutadà, s'ha aconseguit amb èxit la implantació de la figura del Defensor a la ciutat de Vilanova. Obviem el capítol del Reglament del Defensor de la Ciutadania, disponible a la pàgina web de l'Ajuntament de Vilanova, <http://www.vilanova.org/ajuntament/fdefensor.htm>, i posem especial èmfasi en l'apartat gràfic i les explicacions corresponents, on hem sintetitzat, de la millor manera possible, tota l'activitat del 2004. Els resultats de les estadístiques del 2004 demostren que hi ha hagut un augment significatiu d'aquesta activitat, tant pel nombre d'expedients oberts que han estat atesos pel Defensor (109 expedients) com pels resultats obtinguts mitjançant les seves gestions, tot i que també, cal dir-ho, el nombre final d'expedients inclou demandes dels ciutadans/es que no s'adeqüen a les competències del Defensor de la Ciutadania i a les quals no sempre s'ha pogut donar resposta.

En l'exposició d'aquest informe es desenvoluparan els temes que més han preocupat la ciutadania tot i que molts mantenen, substancialment, la mateixa argumentació que en les edicions anteriors. També es veurà que es repeteixen moltes de les demandes fetes en d'altres ocasions (habitatge, convivència veïnal, animals domèstics, sorolls, taxes, etc.)

El Defensor té el deure d'atendre els problemes que li presenten els ciutadans i les ciutadanes, així com de fer el seguiment de les actuacions de les administracions públiques, per tal de fer-los les recomanacions més escaients sempre que es detecta una irregularitat tant en el comportament de la ciutadania com en l'organització interna de qualsevol Administració.

La funció dels síndics i sindiques i defensors/ores locals consisteix a mediar entre les administracions i la ciutadania, tot buscant un punt de trobada entre les parts per intentar solucionar els conflictes. **Sense cap mena de dubte, estem obligats a demanar a les administracions l'acompliment rigorós de les lleis i de les ordenances a favor de la ciutadania.**

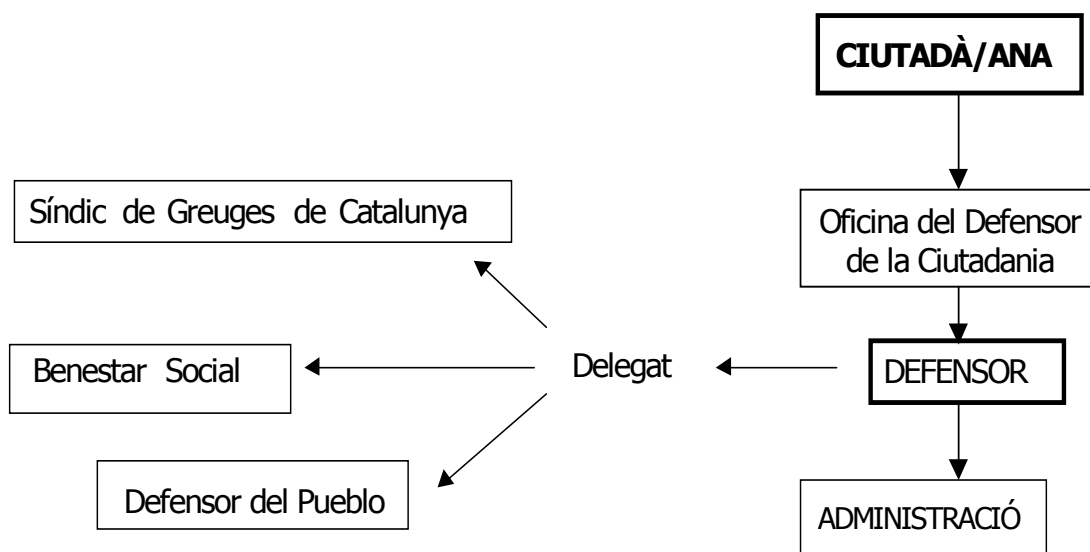
Aquesta institució té molt present sempre, en totes les actuacions que duu a terme, els principis d'igualtat davant la llei, d'equitat, de seguretat jurídica, de responsabilitat i de defensa de l'arbitrarietat davant dels poders públics.

Aquests són els eixos principals que mouen la institució i és el camí que s'ha utilitzat, i que s'ha d'utilitzar, sempre en la defensa de les persones i dels drets inviolables que els són inherents.

Si abans hem valorat positivament la implantació de la figura del defensor a la ciutat de Vilanova, reivindicuem, un any més, la millora de les infraestructures de que disposa, i la ampliació horària.

Aquesta presentació recopila i resumeix allò que ha estat l'activitat del Defensor de la Ciutadania en el decurs de l'any 2004. En aquest document es destaquen i es reflecteixen els problemes que preocupen a la societat vilanovina.

FUNCIONAMENT DE L'OFICINA DEL DEFENSOR DE LA CIUTADANIA



L'Oficina del Defensor està ubicada al Centre Cívic Sant Joan, jardins de Francesc Macià sn. El telèfon de contacte del Defensor és el mateix que el del Centre Cívic. 93 815 80 42. Des del mes de juny de l'any 2001, el Defensor disposa d'una adreça electrònica, defensor@vilanova.org. L'horari de visites concertades amb el Defensor és els divendres al matí (de 11 a 13 h) o a la tarda (de 17 a 19 h) alternativament.

El primer contacte amb el Defensor, ja sigui a través del correu electrònic, el telèfon, etc; es fa mitjançant l'informador/a del Centre Cívic. Aquesta persona és l'encarregada de donar les hores de visita i de recollir les dades personals del ciutadà/ana que s'adreça a l'Oficina, exerceix també de filtre per seleccionar els expedients que s'adeqüen a les competències del Defensor.

Les **consultes** es responen en el moment de l'entrevista, si no és possible, es busca la informació i s'intenta donar una resposta en el menor temps possible.

Les **queixes** s'expressen en el moment de l'entrevista i la tasca del Defensor consisteix a adreçar-se a l'Administració per demanar informació i intentar resoldre el tema.

Quan el Defensor considera que el cas que se li exposa no és de la seva competència, delega a la institució que creu més adient, ja sigui, el Síndic de Greuges de Catalunya, al Defensor del Pueblo, a Benestar Socials, etc. El Defensor també pot actuar d'ofici.

Les resolucions del Defensor de la Ciutadania són recomanacions, mai poden anul·lar ni modificar els actes administratius, sancions o decrets.

EXPEDIENTS PENDENTS

Expedient 54/02

Demanda: la ciutadana A.C.M. es va adreçar a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania l'any 2002 per fer una consulta sobre el pagament de la contribució.

Tràmit: en aquella ocasió ja ens vam posar en contacte amb la Regidoria de Serveis Viaris i Habitatge per esbrinar els motius de la tardança en la regulació de l'impost de la finca. Aquesta vegada, davant la necessitat urgent per part de la senyora A.C.M d'aconseguir els papers de la contribució, el Defensor i la ciutadana es desplacen a l'Ajuntament on són atesos pel funcionari P.R que molt amablement proporciona la documentació requerida.

Estat de l'expedient: tancat

Expedient 22/03

Demanda: la ciutadana D.R.M. és la segona vegada que s'adreça a l'Oficina del Defensor, aquest cop per fer una consulta sobre el pagament de les taxes per la urbanització del Fondo Somella. Considera que l'interval de temps que s'ha donat per fer el primer pagament és curt i que no s'han previst ajudes per a les persones amb pocs recursos econòmics.

Tràmit: es va presentar una instància a l'Ajuntament per sol·licitar informació sobre el projecte d'urbanització. Restem a l'espera.

Estat de l'expedient: en tràmit

Expedient 35/03

Demanda: el ciutadà J.M.M i la seva muller G.P.G. exposen que, a causa de la reparcel·lació de la urbanització de la Collada, el seu terreny, on no tenen intenció d'edificar, no té escriptura notarial.

Tràmit: enviem una carta dirigida a l'àrea d'Acció Territorial de l'Ajuntament que immediatament respon la senyora M.G per tal de convocar una reunió amb els afectats. Com a resultat d'aquesta reunió tornem a enviar una carta a l'Ajuntament, aquest cop dirigida al regidor d'Urbanisme. Ens envien la inscripció del registre de la propietat referent a la finca esmentada. Expliquem als demandants que l'escriptura de la seva propietat està en tràmit i que el registre és suficient per demostrar la seva propietat. Davant la insistència dels demandants el Defensor s'adreça personalment a l'Ajuntament per resoldre el tema de l'impost de contribució d'aquesta finca.

Estat de l'expedient: tancat

Expedient 45/03

Demanda: la ciutadana N.C.A. es queixa que des de l'Ajuntament se li exigeix el pagament d'unes taxes per ocupació de la via pública d'uns contenidors i sacs de runes que no són de la seva propietat.

Tràmit: ens posem en contacte amb el servei municipal de recaptació i recomanem a la ciutadana que no faci el pagament. Ens posem en contacte amb la regidoria de Serveis Viaris i Habitatge. El regidor resol per escrit que siguin anul·lades les liquidacions. Ho comuniquem a la ciutadana N.C.A.

Estat de l'expedient: tancat

Expedient 47/03

Demanda: en data del 26/08/03 la ciutadana H.P.G. va denunciar en aquesta oficina que li cobraven l'impost de circulació d'una furgoneta que ja no era de la seva propietat. Ara la furgoneta està abandonada i li exigeixen que sigui ella qui la doni de baixa i pagui els rebuts pendents.

Tràmit: ens posem en contacte amb el propietari de la furgoneta i ens assabentem que aquest no ha rebut cap notificació de l'Ajuntament; està disposat a pagar els rebuts però es nega a pagar els interessos. Enviem una carta a l'Ajuntament i 20 dies després rebem la resposta de Gestió Tributària. Se li retornen a la senyora H.P.G. la quantitat que se li havia cobrat en concepte de recàrrec de constrenyiment i interessos de demora.

Estat de l'expedient: tancat

Expedient 50/03

Demanda: la ciutadana L.U.C. denuncia que amb data 2/07/03 va patir les agressions d'un membre del cos de la Policia Local de Vilanova i la Geltrú i que com a conseqüència va patir lesions greus i va estar detinguda.

Tràmit: la ciutadana L.U.C. s'ha entrevistat amb l'alcalde de Vilanova per explicar la seva versió dels fets. Des de l'Oficina del Defensor de la ciutadania enviem una carta al Síndic de Greuges per denunciar els fets i demanar la seva intervenció. La resposta del Síndic no complau a la ciutadana L.U.C. Recomanem a la senyora L.U.C que posi una denúncia als seus agressors. El cas està pendent del judici en el Jutjat de Primera Instància i Instrucció núm. 5 de Vilanova i la Geltrú.

Estat de l'expedient: delegat

Expedient 55/03

Demanda: la ciutadana T.R.B. s'ha assabentat que el celler que hi ha a sota del seu edifici té intenció de col·locar taules a l'exterior i en previsió de les molèsties que això pot provocar a la comunitat de veïns sol·licita la intervenció d'aquesta Oficina. La senyora T.R.B ha presentat dues instàncies a l'Ajuntament amb el mateix propòsit.

Tràmit: recomanem a la ciutadana T.R.B que aconsegueixi les firmes dels veïns per donar suport a la seva sol·licitud. Enviem una carta al regidor de Serveis Viaris per exposar-li els fets. Poc després rebem la resposta on se'ns

comunica que no s'ha produït cap sol·licitud d'instal·lació de taules i cadires per part del celler esmentat. Se li comunica la resposta del regidor a la ciutadana T.R.B. Amb la carta de sol·licitud d'intervenció i les firmes recollides el Defensor es desplaça a l'Ajuntament i parla personalment amb el regidor. Transmetem la resposta a la ciutadana. El cas es reobre. El regidor es compromet a tenir en compte les queixes veïnals.

Estat de l'expedient: tancat

Expedient 58/03

Demanda: la ciutadana C.F.B. exposa que l'any passat va presentar al·legacions a l'Ajuntament pel procés iniciat de reparcel·lació de la urbanització Santa Maria i que un cop acabades les obres d'urbanització de la zona considera que no han deixat prou espai a les voreres per col·locar la instal·lació del gas ciutat. Es queixa també que la seva parcel·la no té mur de contenció necessari per fer la tanca.

Tràmit: li demanem que porti tota la documentació i restem a l'espera.

Estat de l'expedient: en tràmit

Expedient 63/03

Demanda: el ciutadà J.U.C., com a representant d'una comunitat de veïns, s'adreça a aquesta Oficina per demanar la tramitació d'una carta dirigida al Departament d'Indústria de la Generalitat de Catalunya, amb l'objecte d'un canvi en la instal·lació elèctrica del seu edifici. El senyor J.U.C s'ha assessorat a l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

Tràmit: redactem una carta adreçada a la Direcció General de Consum i Seguretat Industrial exposant el problema i demanant la seva intervenció. Rebem la resposta del cap de la secció de qualitat del subministrament elèctric de la Direcció General d'Energia i Mines informant-nos que qualsevol modificació de la instal·lació elèctrica d'un immoble ha de ser fet per un professional qualificat i que les despeses corren a càrrec dels propietaris. Comunicuem aquesta resposta al senyor J.U.C mitjançant una carta.

Estat de l'expedient: tancat

Expedient 67/03

Demanda: el ciutadà MA.P. exposa que els veïns de la Torre del Veguer tenen greus problemes a causa de la no-urbanització de la zona tot i que paguen la contribució. És tracta d'una urbanització il·legal.

Tràmit: aconsellem que facin una reunió de veïns i que aconseguixin firmes per demanar a l'Ajuntament la seva actuació. Es constitueix l'Associació de Veïns de la Torre del Veguer. Els i proporcionem els estatuts de l'Associació de Veïns Fondo Somella perquè els utilitzin com a model per redactar els seus estatuts. Ens assabentem que l'Ajuntament ha millorat els accessos a l'urbanització.

Estat de l'expedient: en tràmit

EXPEDIENTS 2004

Expedient 01/04

Demanda: la ciutadana C.P.B. denuncia que li han denegat una ambulància per traslladar-se a visitar el metge.

Tràmit: li demanem a la ciutadana que exposi per escrit la seva queixa i sol·liciti la intervenció del defensor, passat un temps, intentem sense èxit posar-nos en contacte amb la senyora C.P.B.

Estat de l'expedient: tancat

Expedient 02/04

Demanda: el ciutadà JM.E.F. i la seva esposa MT.T.M. es queixen en aquesta Oficina que l'Ajuntament els exigeix el pagament de l'IBI del seu immoble i de la plaça de pàrquing en un termini que ells consideren massa curt. Han presentat una instància per tal de poder fer el pagament fraccionat en 6 terminis, però que els ha estat denegada la seva petició verbalment i sense cap explicació.

Tràmit: fem un escrit dirigit a l'Oficina de Recaptació perquè ens informin. Rebem com a resposta escrita l'Ordenança Fiscal General sobre l'Impost de Béns Immobles. Ho comuniquem als demandants que ja han efectuat dos dels pagaments.

Estat de l'expedient: tancat

Expedient 03/04

Demanda: la ciutadana D.F.P. exposa que a causa d'unes obres a les canonades d'aigua del seu carrer es van produir vibracions que van causar desperfectes a casa seva (van caure els quadres i es van trencar altres elements decoratius). Ha presentat una instància a l'Ajuntament on inclou fotografies dels desperfectes.

Tràmit: redactem una carta dirigida al Servei Municipal d'Abastament d'Aigua on exposem el problema. La companyia de l'aigua no se'n fa responsable. Comuniquem la resposta a l'afectada. La ciutadana abandona la seva demanda.

Estat de l'expedient: tancat

Expedient 04/04

Demanda: el ciutadà T.T.P. sospita que un company d'escola del seu fill és seropositiu. Ho ha preguntat a l'escola però es neguen a donar-li aquesta informació

Tràmit: consultem la Constitució Espanyola respecte al dret de confidencialitat, dret a l'honor i intimitat personal. Els serveis sanitaris no estan obligats a donar informació sobre l'estat d'una persona presumptament infectada. L'assistència a l'escola no representa cap perill ni per a aquesta persona ni per als altres. Ho comuniquem al demandant. Accepta la resolució però es mostra

preocupat i expressa la intenció de canviar el seu fill d'escola. Li recomanem que no ho faci i s'informi bé s'obre el tema per tal d'eliminar qualsevol dubte.

Estat de l'expedient: tancat

Expedient 05/04

Demanda: el ciutadà A.S.C. exposa que és propietari de tot un immoble als baixos del qual hi ha una cafeteria bar que va ser traspassada fa 2 anys. Des del mes de desembre els veïns pateixen sorolls i males olors procedents de la cafeteria bar. L'establiment ha fet obres sense el consentiment del propietari i exerceix de bar restaurant sense els permisos necessaris. S'ha presentat una instància a l'Ajuntament.

Tràmit: redactem una carta adreçada a Acció Territorial per exposar les queixes del senyor A.S.C. La resposta ens informa que el propietari del bar va presentar una sol·licitud per adequar a la normativa de la LIIAA la seva activitat de bar, que posteriorment va presentar una instància per ampliar la sol·licitud a bar restaurant, que el Decret d'Alcaldia on es donava permís municipal ambiental per a l'adaptació de dit establiment es va fer públic en el tauler d'edictes i els diaris locals, que també es va fer notificació particular als veïns de l'immoble afectat i que el senyor A.S.C. va presentar diverses instàncies a l'Ajuntament dins el termini d'exposició al públic. A requeriment del senyor A.S.C. es va fer una inspecció al bar, es va poder comprovar que s'estava realitzant activitats de restaurant sense llicència i es va iniciar un decret d'incoació de clausura de la cuina del local fins a disposar del corresponent permís municipal. Recomanem al senyor A.S.C. que es busqui un advocat i iniciï la via judicial.

Estat de l'expedient: tancat

Expedient 06/04

Demanda: el ciutadà A.R.N. demana hora per entrevistar-se amb el defensor per un tema de la Seguretat Social.

Tràmit: el ciutadà A.R.N. no es presenta a l'entrevista amb el defensor de la ciutadania.

Estat de l'expedient: arxivat per desistiment

Expedient 07/04

Demanda: el ciutadà J.E.G. es presenta en aquesta oficina per queixar-se dels sorolls que provenen de l'acadèmia de dansa que hi ha situada als baixos del seu edifici i de les obres que s'estan efectuant en el mateix establiment. El ciutadà J.E.G. ha presentat tres instàncies a l'Ajuntament i no ha obtingut respost. També ha efectuat una denúncia a la Policia Local.

Tràmit: enviem una carta al regidor d'Acció Territorial per demanar informació sobre l'expedient de llicència de l'acadèmia de dansa. El regidor ens envia la resposta on es fa ressò de les instàncies presentades pel ciutadà J.E.G. i assegura que l'establiment i l'activitat que s'hi du a terme s'adeqüen perfectament a les normatives establertes. Informem el ciutadà J.E.G. de la

resposta del regidor i en assabentem que davant la impossibilitat d'evitar les molèsties ha decidit traslladar la seva residència.

Estat de l'expedient: tancat

Expedient 08/04

Demanda: la ciutadana V.P. exposa que té un pis llogat a unes persones que no hi viuen habitualment però que hi tenen els gossos abandonats.

Tràmit: informem la ciutadana V.P que la consulta que fa en aquesta Oficina no és de la competència del Defensor de la Ciutadania, li aconsellem que es posi en contacte amb un advocat i que amb la col·laboració dels veïns denunciï la situació al departament de Sanitat de l'Ajuntament.

Estat de l'Expedient: no admès

Expedient 09/04

Demanda: la ciutadana MD.R.M. exposa que en el moment en què va comprar el seu habitatge es va informar sobre el projecte urbanístic que afectava l'esplanada de davant de casa seva i li van assegurar que era un espai destinat a l'edificació d'una escola (Escola Montserrat), ara resulta que estan construint unes naus industrials que l'Ajuntament diu que estan destinades a equipaments del port. S'han entrevistat amb el regidor d'Acció Territorial i l'alcalde i els dos han coincidit a dir que el director de l'Escola Montserrat s'ha venut part dels terrenys i que l'INCASOL considera aquests terrenys zona industrial.

Tràmit: redactem una carta dirigida a Alcaldia per demanar una resposta sobre la construcció o no de l'Escola Montserrat. L'Ajuntament ens respon informant-nos de la reunió que va tenir l'alcalde amb un representant dels veïns afectats i el compromís adquirit de tractar el tema amb el regidor d'Acció Territorial. Notifiquem la resposta de l'alcalde als afectats.

Estat de l'expedient: tancat

Expedient 10/04

Demanda: el ciutadà J.P.A. explica que les obres que van fer a l'edifici del costat de casa seva van causar-li danys al seu habitatge. L'Ajuntament va considerar que no hi havia responsabilitat municipal i que aquest era un problema que havien de resoldre els veïns. El senyor J.P.A. va optar per la via judicial i en el judici que es va celebrar va obtenir una indemnització de 300 €. Quantitat que considera insuficient. Ara li han denegat la justícia gratuïta i li reclamen el pagament dels honoraris del seu advocat per la qual cosa li han embargat la pensió de la seva dona.

Tràmit: hem escrit una carta dirigida al Síndic de Greuges i una altra dirigida a l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de Barcelona per informar-nos de quin son els passos a seguir en aquest cas.

Estat de l'expedient: Delegat

Expedient 11/04

Demanda: la ciutadana R.G.L. concerta una visita amb el defensor de la ciutadania per queixar-se de la presència constant de vehicles mal estacionats en el seu carrer.

Tràmit: la ciutadana R.G.L. no es presenta a l'entrevista amb el Defensor de la Ciutadania.

Estat de l'Expedient: arxivat per desistiment.

Expedient 12/04

Demanda: el ciutadà J.H.M. denuncia que pateix molèsties dels veïns de sobre de casa seva i que s'han agreujat després d'haver-los avisat en diverses ocasions. Han denunciat els fets a la Policia Local i també al Jutjat de Primera Instància i Instrucció núm. 2 de Vilanova i la Geltrú.

Tràmit: Recomanem al senyor J.H.M. que reuneixi els veïns per intentar resoldre el problema i que redactin la carta per sol·licitar la intervenció del Defensor. Després de la reunió de veïns sembla que la situació millora, però últimament ha tornat a empitjorar. Ens adrecem als veïns causants de les molèsties per citar-los a l'Oficina del Defensor i exercir la mediació però no obtenim resposta. Restem a l'espera.

Estat de l'expedient: en tràmit

Expedient 13/04

Demanda: la ciutadana AM. D. denuncia les instal·lacions deficientes de l'Escola Montserrat i la situació d'incertesa en que es troben els pares i els nens d'aquesta Escola. Manifesta la intenció d'anar veure l'inspector de la Generalitat.

Tràmit: recomanem a la senyora AM.D. que tots els afectats es constitueixin com a col·lectiu de pares.

Expedient: tancat (*traslladat, expt: 024/04.)

Expedient 14/04

Demanda: la ciutadana C.M. sospita que a l'edifici del costat han instal·lat un aire condicionat que no compleix les normatives municipals.

Tràmit: recomanem a la senyora C.M. que faci un escrit a l'Ajuntament per demanar informació sobre l'Ordenança municipal reguladora d'instal·lacions d'aparells de climatització i la queixa corresponent a l'aire condicionat dels seus veïns. L'Ajuntament respon amb la informació requerida i anuncia una inspecció a l'immoble.

Estat de l'expedient: en tràmit

Expedient 15/04

Demanda: el ciutadà R.S.I. denuncia que l'Ajuntament l'obliga a treure la instal·lació de l'aire condicionat de la façana de casa seva perquè un veí ha formulat una queixa.

Tràmit: li ensenyem al senyor R.S.I. l'Ordenança municipal que regula aquest tema i consultem el Codi Civil. Recomanem al senyor R.S.I. que acati la resolució de l'Ajuntament i retiri l'aire condicionat de la façana.

Estat de l'expedient: tancat

Expedient 16/04

Demanda: la ciutadana M.D.F. es presenta com a representant d'un grup d'afectats per la promotora immobiliària Sra. Oliva Carrera García que ha dut a terme la reforma de diversos habitatges en el nucli antic de Vilanova i la Geltrú.

Tràmit: els afectats han presentat de forma individual instàncies a l'Ajuntament de Vilanova i, un cop reunits com a grup d'afectats, han enviat una carta al Síndic de Greuges i s'han reunit amb l'alcalde de Vilanova. Davant la manca de resposta per part del govern municipal demanen la intervenció del Defensor de la Ciutadania. Enviem una carta a l'Ajuntament per insistir sobre el tema. Finalment es celebra una reunió entre els afectats, el regidor de Serveis Viarisi el Cap de Serveis d'Urbanisme i Medi Ambient. S'arriba a acords i esperem la intervenció de l'Ajuntament. Restem a l'espera.

Estat de l'expedient: en tràmit

Expedient 17/04

Demanda: la ciutadana M.G.P. concerta una visita amb el Defensor de la Ciutadania per fer una consulta sobre problemes amb els veïns.

Tràmit: la ciutadana M.G.P. no es presenta a l'entrevista amb el defensor.

Estat de l'expedient: arxivat per desistiment

Expedient 18/04

Demanda: el ciutadà I.C.M. es queixa que a Vilanova hi ha una única farmàcia de guàrdia. El senyor que formula la queixa ha expressat personalment el seu descontentament al senyor Alcalde.

Tràmit: comuniquem al ciutadà que l'única entitat que té competències per a aquest tema de les Farmàcies de guàrdia és el Col·legi de farmacèutics. Aconsellem al senyor I.C.M. que s'adrexi a les associacions de veïns de Vilanova per tal d'aconseguir el màxim suport a la seva demanda.

Estat de l'expedient: tancat

Expedient 19/04

Demanda: el ciutadà X.C. es queixa que el gat d'una veïna que viu a l'edifici del costat es passeja pel seu pis provocant molèsties.

Tràmit: aconsellem al senyor X.C. que faci una denúncia a la Guardia Urbana si les molèsties del gat continuen. Informem al ciutadà que l'Ajuntament de Vilanova té la intenció de fer un cens de tots els animals domèstics de la ciutat.

Estat de l'expedient: en tràmit

Expedient 20/04

Demanda: el ciutadà J. B.T. exposa que va instal·lar un dipòsit d'aigua sense el permís de la resta de veïns de l'immoble, que aquests el van denunciar i que han anat a judici. El veredicta l'obliga a retirar el dipòsit. El ciutadà J.B.T es mostra en desacord amb aquest veredicta.

Tràmit: informem el senyor J.B.T. que el Defensor de la Ciutadania no té competència per a aquest assumpte i li recomanem que consulti un advocat per fer al·legacions.

Estat de l'expedient: tancat

Expedient 21/04

Demanda: el ciutadà B.M. ens explica el cas de la seva filla de quatre anys que pateix paràlisi cerebral i denuncia que la Generalitat de Catalunya els ha denegat l'ajut per pagar part dels costos de la rehabilitació.

Tràmit: aconsellem al ciutadà que s'adrexi al Síndic de Greuges de Catalunya.

Estat de l'expedient: delegat

Expedient 22/04

Demanda: el ciutadà J.V. concerta una visita amb el Defensor de la Ciutadania sense especificar el motiu de la seva consulta.

Tràmit: el ciutadà J.V. no es presenta a l'entrevista amb el Defensor.

Estat de l'expedient: tancat

Expedient 23/04

Demanda: el ciutadà R.N. ens explica que als anys 60 es va crear la urbanització Ibersol, tot i ser una urbanització privada il·legal els espigons que allunyaven l'aigua de mar dels habitatges es van fer com a obra pública (Departament de costes de la Generalitat de Catalunya). L'Ajuntament es va fer càrrec del barri però encara no s'ha produït la cessió i no hi ha documents. L'any 2000 es crea l'Associació de Veïns d'Ibersol.

Tràmit: S'ha fet la instància a l'Ajuntament per demanar la documentació. Restem a l'espera.

Estat de l'expedient: en tràmit

Expedient 24/04

Demanda: representants de l'AMPA de l'Escola Montserrat s'entrevisten amb el Defensor el mateix dia que han tingut una reunió amb l'alcalde de Vilanova per tractar el tema del tancament del centre. Volen explicacions per saber com s'han administrat els diners que els pares van pagar convençuts de la construcció d'una nova escola. Expressen la seva preocupació pel fet que la majoria de pares volen preinscriure els nens en altres escoles de Vilanova tot i saber que no hi ha places suficients per a tots ells. Demanen a l'Ajuntament que avanci les obres de l'Escola St. Jordi per al proper curs 2004/2005.

Tràmit: demanem als representants de l'AMPA de l'Escola Montserrat que ens mantinguin informats de tots els tràmits que duguin a terme (carta adreçada a la consellera d'Ensenyament, carta adreçada al Síndic de Greuges, etc) i ens comprometem a parlar del tema amb el regidor d'Ensenyament. Restem a l'espera.

Estat de l'expedient: en tràmit

Expedient 25/04

Demanda: el ciutadà M.M. demana que la instal·lació aèria del cablejat elèctric del Carrer de Sant Pere es millori, es fa ressò que la companyia Fecsa-Endesa està realitzant millores d'aquest tipus en altres carrers de Vilanova.

Tràmit: el senyor M.M. ha parlat personalment amb el regidor d'Urbanisme per exposar-li la seva demanda. El Defensor s'entrevista amb el regidor per demanar la seva mediació amb la companyia elèctrica. Comuniquem la resposta del Regidor al ciutadà.

Estat de l'expedient: tancat

Expedient 26/04

Demanda: el ciutadà A.O. es presenta en aquesta Oficina com a representant de la comunitat de veïns. Nou veïns d'un total de 12 volen canviar la porta del garatge mentre que la resta de veïns s'hi oposa.

Tràmit: fem les consultes pertinents i informem el senyor A.O. que per prendre una decisió veïnal cal que hi estigui d'acord la majoria simple dels veïns, és a dir, la meitat més un, i per tant poden canviar la porta del garatge i els veïns en desacord han de consentir i pagar la seva part.

Estat de l'expedient: tancat

Expedient 27/04

Demanda: el ciutadà R.R.N. exposa que té un pis on no hi viu, però que el gat del veí el freqüenta sovint sense cap control per part del seu propietari, que ha estat avisat diverses vegades.

Tràmit: aconsellem el senyor R.R.N. que s'assabenti si algun altre veí pateix les visites del gat i que facin una denúncia conjunta a la Guàrdia Urbana. Davant la falta de competències del Defensor en aquest tema consultem amb l'Ajuntament. Ens informen que l'Ajuntament vol fer un registre de tots els animals domèstics de la vila.

Estat de l'expedient: en tràmit

Expedient 28/04

Demanda: la senyora A.M.M. explica que va portar a arreglar dos anells a una joieria i que no els va anar a recollir dins el termini acordat, passat un temps, la joieria no volia retornar-li els anells, motiu pel qual va denunciar el propietari de la joieria. Per evitar anar a judici, van arribar a un acord segons el qual la senyora A.M.M. podia escollir una joia en concepte de compensació. La senyora

A.M.M no va retirar la denuncia i el judici s'ha produït sense la seva compareixença. S'ha desestimat el cas.

Tràmit: aconsellem la ciutadana A.M.M. que s'assessori amb seu advocat i que torni a iniciar el procés judicial.

Estat de l'expedient: no admès

Expedient 29/04

Demanda: la ciutadana H.D.C. exposa que el seu marit està malalt i no es pot moure del llit a causa de la seva obesitat. Serveis Socials li ha proporcionat una noia que l'ajuda un cop a la setmana però considera que aquesta ajuda no és suficient. S'està tramitant la invalidesa del seu marit.

Tràmit: consultem el cas amb Serveis Socials, comuniquem a la senyora H.D.C que la seva queixa no és competència del Defensor de la Ciutadania i li recomanem que insisteixi per accelerar el procés d'obtenció de la invalidesa del seu marit.

Estat de l'expedient: no admès

Expedient 30/04

Demanda: la ciutadana M.A. exposa que viu en un pis de lloguer des de 1999 i que ara li volen pujar el lloguer 60 euros.

Tràmit: consultem el que disposa la llei d'arrendaments urbans i li ho comuniquem per carta a la ciutadana.

Estat de l'expedient: tancat

Expedient 31/04

Demanda: la ciutadana M.C.D. concerta una visita amb el Defensor de la Ciutadania per fer una consulta sobre temes diversos (la contribució, el servei d'autobusos, etc.). Denuncia que l'autobús de la línia 2 no compleix els horaris i que l'estat de les parades és llastimós i que el mal estat del paviment dels carrers de Vilanova dificulta la circulació de l'autobús i el confort dels passatgers.

Tràmit: enviem una carta al regidor de Serveis Viaris per transmetre-li el malestar d'aquesta ciutadana i demanar la seva intervenció. Comuniquem a la ciutadana la resposta del regidor.

Estat de l'expedient: tancat

Expedient 32/04

Demanda: el ciutadà FJ.T.G. exposa que viu en un pis de lloguer i que aquest darrer mes el propietari no ha volgut els diners del lloguer.

Tràmit: expliquem al senyor FJ.T.G que és molt probable que el propietari vulgui posar fi al seu contracte de lloguer i li recomanem que faci l'ingrés i que ho comuniqui al propietari per burofax.

Estat de l'expedient: tancat

Expedient 33/04

Demanda: el ciutadà L.R.J. exposa els problemes que té amb la presidenta de la comunitat de veïns per les despeses que provoca la rehabilitació de la façana de l'edifici

Tràmit: amb la intenció d'exercir la mediació, des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania enviem una carta a la presidenta de la comunitat de veïns per citar-la a una entrevista. Ens assabentem que els veïns s'han tornat a reunir i prescindeixen dels serveis d'aquesta Oficina.

Estat de l'expedient: desistimat

Expedient 34/04

Demanda: el ciutadà J.A.S. concerta una entrevista amb el Defensor per tal d'exposar els seus problemes d'habitatge.

Tràmit: el ciutadà no es presenta a l'entrevista amb el Defensor.

Estat de l'expedient: desestimat

Expedient 35/04

Demanda: la ciutadana S.G.C ens explica que l'any 2002 va ensopegar amb una pirona del carrer dels Caputxins que sobresortia del paviment, la caiguda va provocar-li una commoció cerebral i diverses contusions de gravetat. El cas ha estat vist per sentència i la senyora S.G.C està a l'espera de rebre la indemnització de l'Ajuntament. Ara, ha rebut una factura de l'aigua de 500 euros, una xifra que considera desproporcionada i es nega a pagar l'impost fins que l'Ajuntament no pagui la seva indemnització.

Tràmit: aconsellem la senyora S.G.C. que pagui el rebut de l'aigua i farem una consulta al seu advocat per saber en quin estat es troba el contenciós administratiu.

Estat de l'expedient: desestimat

Expedient 36/04

Demanda: la ciutadana S.C. denuncia que a casa seva hi entren escarabats que provenen de les clavegueres del carrer. S'ha queixat verbalment a un responsable de l'Ajuntament i ha presentat una instància.

Tràmit: demanem a la ciutadana que faci la seva demanda per escrit sol·licitant la intervenció del Defensor. Un mes després de l'entrevista ens posem en contacte telefònic amb la senyora S.C. i ens comunica que ja ha solucionat el problema.

Estat de l'expedient: tancat

Expedient 37/04

Demanda: el ciutadà M.V.N. denuncia que ha estat multat repetidament per estacionar el seu vehicle en zona blava i ha sobrepassat el temps establert en el tiquet, ha presentat al·legacions i no està satisfet amb les resposta obtinguda de l'Ajuntament. Presenta un informe molt extens sobre les zones blaves de

Vilanova, les empreses que s'encarreguen del control dels vehicles i proves gràfiques del constant incompliment per part d'alguns conductors de les normes d'estacionament.

Tràmit: comuniquem al ciutadà que necessitem un temps per estudiar la documentació que ha presentat.

Estat de l'expedient: en tràmit

Expedient 38/04

Demanda: el ciutadà P.R. es queixa de les molèsties que provoquen les males olors que desprèn el torrent de Riba Roges i dels sorolls i la brutícia que provoquen els grups de joves que es reuneixen a la plaça Vilanova-Port.

Tràmit: aconsellem el ciutadà P.R. que presenti instàncies de denúncia a l'Ajuntament. Restem a l'espera.

Estat de l'expedient: en tràmit

Expedient 39/04

Demanda: el ciutadà A.C.C. es queixa que la Guàrdia Urbana s'ha emportat una moto que és de la seva propietat i que estava ben estacionada i lligada a la plaça de la Peixateria Vella. La moto no està matriculada perquè no es posa en circulació.

Tràmit: aconsellem el senyor A.C.C. que pagui la multa per tal de recuperar la moto.

Estat de l'expedient: tancat

Expedient 40/04

Demanda: el ciutadà G.M.T. es queixa que el nombre de places de l'Escola de Música Municipal Mestre Montserrat. és insuficient per cobrir la demanda dels ciutadans i que el criteri que s'utilitza per admetre els nous alumnes és incorrecte i injust. Proposa la creació d'un tercer grup del primer nivell.

Tràmit: demanem al ciutadà que posi per escrit la seva queixa per sol·licitar la intervenció del Defensor. Passat un temps, ens posem en contacte amb el senyor G.M.T per saber si ha fet alguna gestió pel seu compte i ens informa que anul·la la seva queixa.

Estat de l'expedient: arxivat per desistiment

Expedient 41/04

Demanda: el ciutadà I.K.Z. denuncia en aquesta Oficina que el seu domicili situat a la plaça de Beatriu de Claramunt pateix la intrusió lumínica i l'enlluernament que procedeix de l'incorrecte i desencertat sistema d'il·luminació de la plaça. El ciutadà considera que s'està incomplint la llei d'ordenació ambiental de l'enllumenat, demana que es canviïn els fanals tipus màstil de la plaça per un altre tipus de fanal que no enlluerni les façanes dels edificis pròxims i garanteixi una il·luminació més homogènia per a tota la plaça.

Tràmit: enviem una carta a l'Ajuntament adreçada al regidor de Via Pública i Habitatge per comunicar-li la queixa del senyor I.K.Z., la resposta del regidor no es fa esperar i ens assabenta que el servei d'electricistes de la USM s'encarregarà de revisar els fanals de la plaça. El ciutadà ens envia un correu electrònic per agrair la intervenció de L'Oficina del Defensor i comunicar-nos que el problema ha estat solucionat.

Estat de l'expedient: tancat

Expedient 42/04

Demanda: el ciutadà A.A.M. denuncia que l'Ajuntament ha col·locat una piló davant del seu garatge.

Tràmit: el ciutadà va parlar directament amb el regidor de Serveis Viaris per aconseguir la retirada del piló i la col·locació d'un gual.

Estat de l'expedient: tancat

Expedient 43/04

Demanda: el ciutadà JF.S.P. denuncia que l'Ajuntament li ha denegat la devolució de la fiança que va dipositar per poder fer obres en un habitatge.

Tràmit: Enviem una carta dirigida al regidor de serveis viaris per demanar informació d'aquest cas, la resposta ens assabenta que la petició de retorn de fiança a passat de la regidoria de serveis viaris i habitatge a la secció d'obres via pública, que s'encarregarà de la seva tramitació. Comuniquem la resposta de l'Ajuntament al ciutadà JF.S.P.

Estat de l'expedient: en tràmit

Expedient 44/04

Demanda: el ciutadà F.H. s'adreça a aquesta Oficina per explicar-nos que va patir un accident laboral, que va anar a judici i que va rebre una indemnització que considera insuficient i que està insatisfet amb l'actuació del seu advocat.

Tràmit: li expliquem al ciutadà que el cas que ens exposa no és competència del Defensor de la Ciutadania, que la documentació que ens ensenya demostra que la sentència és correcta. Li oferim la possibilitat d'adreçar-nos al Síndic de Greuges de Catalunya.

Estat de l'expedient: delegat

Expedient 45/04

Demanda: el ciutadà Ll.G. denuncia l'acumulació de deixalles als contenidors que en alguns casos entorpeix la circulació dels vianants per les voreres.

Tràmit: ens posem en contacte amb el ciutadà a través del correu electrònic, i ens comunica que ha fet la mateixa denúncia a l'Ajuntament i està esperant d'obtenir una resposta.

Estat de l'expedient: arxivat per desistiment.

Expedient 46/04

Demanda: el ciutadà C.P. denuncia que els establiments del Centre Comercial Lauren de Vilanova i la Geltrú no reciclen els residus que generen.

Tràmit: ens posem en contacte amb el ciutadà a través del correu electrònic per tal de concertar una entrevista amb el Defensor. No obtenim resposta.

Estat de l'expedient: arxivat per desistiment.

Expedient 47/04

Demanda: el ciutadà A.O. denuncia l'estat d'insalubritat del Torrent de la Pastera que afecta molt directament els veïns de la plaça de les Casernes. Adjunta un informe medio-ambiental que es va presentar a l'Ajuntament per formalitzar la denúncia.

Tràmit: el president de l'Associació de Veïns de la Plaça de les Casernes s'ha reunit en diverses ocasions amb els responsables de l'equip de govern sense que s'hagi aconseguit resoldre el problema.

Estat de l'expedient: en tràmit

Expedient 48/04

Demanda: el ciutadà A.L.M. ens explica que viu davant de l'oficina que s'encarrega d'expedir el document d'identitat i que les cues de gent que es formen al carrer causen moltes molèsties al veïnat (sorolls, ocupació de la via pública, deixalles, etc.)

Tràmit: el Defensor s'entrevista amb el regidor de Serveis Viaris per tractar aquest tema, el regidor es compromet a parlar amb el comissari d'aquesta oficina. Comuniquem la resposta del regidor al ciutadà i aquest ens informa que passada la temporada d'estiu ha baixat la presència de persones fent cua davant l'oficina.

Estat de l'expedient: tancat

Expedient 49/04

Demanda: la ciutadana M.A.A. ens explica que viu de lloguer en un pis de protecció oficial de l'Ajuntament i que la convivència amb els seus veïns és difícil, ja que molts d'ells són persones que viuen en la marginalitat.

Tràmit: comuniquem a la ciutadana que el problema que exposa no és competència del Defensor de la Ciutadania.

Estat de l'expedient: no admès

Expedient 50/04

Demanda: la ciutadana MR.M.C. en explica que fa 27 anys que viu de lloguer en el mateix pis, que fa cinc anys va renovar el contracte de lloguer per posar-lo al seu nom i que ara que l'ha de renovar el propietari vol augmentar molt substancialment el lloguer.

Tràmit: informem a la senyora MR.M.C. sobre el que disposa la llei d'arrendaments urbans per a aquests casos i li aconsellem que consulti un advocat o que s'assessori pel seu gestor.

Estat de l'expedient: delegat

Expedient 51/04

Demanda: La ciutadana C.D. ens explica que ha canviat de residència i que a la urbanització on ha anat a viure, una urbanització il·legal, no hi ha el servei telefònic per a totes les residències i que l'Ajuntament es nega a donar els permisos a la companyia Telefònica per fer les obres d'ampliació de l'infraestructura.

Tràmit: enviem una carta a l'Ajuntament dirigida a l'Alcaldia per demanar informació sobre aquest tema. La resposta ens comunica que el Pla general limita molt les actuacions municipals i qualsevol acció d'empreses locals en urbanitzacions il·legals, ja que no es pot consolidar una il·legalitat. Li comuniquem aquesta resposta a la ciutadana. La ciutadana insatisfeta amb aquesta resposta fa pública la seva queixa a través del Diari de Vilanova i demana amb insistència la intervenció del Defensor.

Estat de l'expedient: en tràmit

Expedient 52/04

Demanda: el ciutadà Ll.P. denuncia les molèsties que pateix a causa de la gran quantitat de coloms que hi ha al voltant de casa seva (males olors, brutícia, sorolls i desperfectes en el seu habitatge). Acusa una veïna de ser la responsable de la presència d'aquests ocells a la zona, ja que els alimenta deixant grans quantitats de menjar al terrat de casa seva.

Tràmit: ens adrecem al regidor de Via Pública per demanar informació sobre aquest tema i ens comuniquen que faran una batuda per capturar els coloms i disminuir la colònia existent a Vilanova. Ho comuniquem al ciutadà i li demanem que ens faciliti les dades de la veïna per tal de poder enviar-li una carta persuasiva.

Estat de l'expedient: tancat

Expedient 53/04

Demanda: la ciutadana C.C. vol assessorament per aconseguir cobrar la pensió no contributiva.

Tràmit: informem la senyora C.C. de la normativa i requisits necessaris per poder optar a rebre una pensió no contributiva.

Estat de l'expedient: no admès

Expedient 54/04

Demanda: la ciutadana MT.S.C. denuncia les molèsties (sorolls i brutícia) que pateix a causa d'un bar pròxim a casa seva, i més concretament, a causa dels

clients habituals d'aquest bar que s'estan al carrer amb els seus gossos parlant i cridant fins a altes hores de la matinada.

Tràmit: ra la ciutadana MT.S.C. que faci una recollida de firmes entre els veïns afectats i que si ho creu convenient faci una denúncia pública a través del Diari de Vilanova. La notícia surt al Diari i poc després ens assabentem que el bar ha tancat.

Estat de l'expedient: tancat

Expedient 55/04 (Expedient 48/04)

Demanda: el ciutadà JM.A.A. ens explica que viu davant de l'oficina que s'encarrega d'expedir el document d'identitat i que les cues de gent que es formen al carrer causen moltes molèsties al veïnat (sorolls, ocupació de la via pública, deixalles, etc.). Demana una solució a aquest problema tant pe als veïns afectats com per la gent que ha de fer les cues. El senyor JM.A.A. fa extensiva les seva queixa a les activitats nocturnes que es duen a terme a la Plaça de la Vila en dies laborables (concerts del FIMPT).

Tràmit: el Defensor s'entrevista amb el regidor de Serveis Viaris per tractar aquest tema, el regidor es compromet a parlar amb el comissari d'aquesta oficina. Comuniquem la resposta del regidor al ciutadà i aquest ens informa que passada la temporada d'estiu ha baixat la presència de persones fent cua davant l'oficina.

Estat de l'expedient: tancat

Expedient 56/04

Demanda: el ciutadà Ll.A.G. ens explica que la palmera que el seus veïns tenen a l'entrada de casa està trencant la tanca i alçant les rajoles del terra de l'entrada de casa seva. El senyor Ll.A.G. va presentar una instància a l'Ajuntament, amb la autorització dels seus veïns, per fer donació de la palmera al municipi. La instància no ha obtingut resposta i davant la passivitat dels veïns, demana la intervenció d'aquesta Oficina.

Tràmit: els veïns han accedit finalment a tallar la palmera.

Estat de l'expedient: tancat

Expedient 57/04

Demanda: la ciutadana S.F. s'entrevista amb el Defensor com a representant del grup d'afectats del gimnàs New Form que, tot i el tancament de les instal·lacions, segueixen pagant les quotes mensuals.

Tràmit: el Defensor informa a la senyora S.F. que ha d'aconseguir reunir el màxim nombre d'afectats possible i davant la complexitat del cas recomana que es posin en contacte amb un advocat, el Defensor s'ofereix com a mediador i l'Oficina del Defensor de la Ciutadania esdevindrà la central on es recolliran les dades dels afectats.

Estat de l'expedient: en tràmit

Expedient 58/04

Demanda: la ciutadana M.G.S. es queixa dels sorolls nocturns que pateixen els veïns de la plaça Beatriu de Claramunt a causa d'un grup de famílies que s'hi reuneixen cada nit i deixen jugar els nens fins a altes hores de la matinada. La senyora M.G.S. demana també la retirada d'una cistella de basquet que hi ha a la plaça, ja que no es tracta d'una instal·lació esportiva i d'aquesta manera s'evitaria part de les molèsties nocturnes.

Tràmit: ens adrecem al regidor de Via Pública mitjançant una carta on li exposem el cas, poc després ens comuniquen des de l'Ajuntament que la denúncia de la ciutadana M.G.S ha estat traslladada a la Policia Local, encarregada de fer complir l'Ordenança Municipal de sorolls en la via pública. Ho comuniquem a la ciutadana.

Estat de l'expedient: tancat

Expedient 59/04

Demanda: el ciutadà JR.V.C. explica que va pagar el rebut de les quotes per a la urbanització del Fondo Somella dins del termini de temps establert en primera instància, però que davant la prolongació d'aquest termini demana la devolució dels diners. Ha fet diversos tràmits a l'Ajuntament que s'han vist truncats per les vacances d'estiu dels funcionaris responsables, i li han comunicat que la transferència no es podrà fer abans de setembre. Sol·licita que li siguin retornats els diners immediatament, ja que fa un mes que va fer el pagament. Demana informació per emprendre accions legals contra l'Ajuntament.

El ciutadà JR.V.C. es mostra decebut i indignat pel fet que l'Oficina del Defensor de la Ciutadania estigui tancada durant el mes d'agost i no hi hagi ningú responsable de recollir les queixes dels ciutadans davant l'Administració.

Tràmit: ens posem en contacte amb el senyor JR.V.C. per concertar una entrevista amb el Defensor i ens comunica que ha aconseguit resoldre el problema.

Estat de l'expedient: tancat

Expedient 60/04

Demanda: la ciutadana I.M.T. s'adreça a la nostra Oficina per queixar-se de les molèsties (sorolls, brutícia i amenaces) que pateix a causa del pub Shamrock ubicat a la plaça dels Lledoners. La ciutadana ha fet denúncies a la policia per l'incompliment d'horaris d'aquest establiment i diversos aldarulls protagonitzats pels seus clients. La senyora I.M.T. demana que es retiri el permís al pub Shamrock per instal·lar la terrassa exterior a la plaça, que l'afecta molt directament, ja que la terrassa està davant del portal de casa seva.

Tràmit: comuniquem a la ciutadana el resultat de l'entrevista que va mantenir el Defensor amb el regidor de Via Pública i Habitatge per tractar d'aquest tema entre d'altres. La ciutadana es mostra satisfeta amb la resposta del regidor però espera resultats.

Estat de l'expedient: tancat

Expedient 61/04

Demanda: la ciutadana C.G. ens explica que hi ha 5 edificis, entre els quals hi ha el seu habitatge, que tenen terrasses al primer pis i sota d'aquestes terrasses hi ha un pàrquing. El problema és que a causa de desperfectes en aquestes terrasses, el pàrquing té goteres i la reparació va a compte de tots els veïns, tinguin o no terrassa o plaça de pàrquing. Denuncia que els veïns han aprovat uns estatuts sense el consens necessari.

Tràmit: informem la ciutadana que el cas que ens exposa no és competència del Defensor de la Ciutadania. Li aconsellem que revisi els estatuts i s'adrexi a un advocat.

Estat de l'expedient: no admès

Expedient 62/04

Demanda: la ciutadana AM.C. denuncia que va inscriure el seu fill al Club de Futbol Vilanova en la categoria d'aleví, que el noi va començar la temporada, però que la segona setmana va absentar-se dels entrenaments perquè la família va marxar de vacances, en tornar s'assabenten que hi ha hagut modificacions en els grups i que obliguen el noi a fer futbol camp.

Tràmit: el Defensor es posa en contacte amb el president del Club. La ciutadana ens informa que ha parlat personalment amb la regidora d'Esports. La ciutadana retorna poc temps després a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania per refermar-se en la seva queixa i mostrar la seva indignació amb el Club.

Estat de l'expedient: desestimat

Expedient 63/04

Demanda: les ciutadanes P.V.LL. i M.B.V. s'adrecen a aquesta Oficina per fer una consulta relacionada amb el seu immoble, denuncien que la comunitat de veïns es nega a instal·lar comptadors d'aigua.

La ciutadana M.B.V. aprofita l'entrevista amb el Defensor per fer una segona consulta, explica que el dia 28 d'agost 2004 va patir una caiguda al carrer de Matanzas a causa d'un forat en el paviment, que va presentar una reclamació a l'Ajuntament per danys i lesions i que està en desacord amb l'informe elaborat sobre aquesta qüestió pel departament de Serveis Viaris i Habitatge.

Tràmit: comuniquem a la ciutadana que la seva reclamació ha sigut desistida, ja que no va presentar les al·legacions dins el termini de deu dies un cop notificat el Decret de resolució.

Estat de l'expedient: tancat

Expedient 64/04

Demanda: es posa en contacte amb aquesta Oficina l'administrador d'una finca situada a la plaça d'Adarró. Ens explica que volen fer les connexions amb la canalització de gas natural però que l'Ajuntament ho impedeix perquè s'ha de travessar una àrea qualificada de zona verda.

Tràmit: enviem un correu electrònic al regidor d'Urbanisme i Medi Ambient en què sol·licitem una reunió a tres bandes. La resposta confirma els motius de la denegació de la llicència per la instal·lació de gas. Considera que els tècnics municipals han explicat aquests motius sobradament al ciutadà i als seus advocats i desestima la possibilitat de fer la reunió. Restem a l'espera.

Estat de l'expedient: en tràmit

Expedient 65/04

Demanda: la ciutadana MM.G.M. ens explica que la seva sogra viu de lloguer en un primer pis i que el pis superior es troba en estat d'abandonament, de tal manera que quan plou el primer pis s'inunda. Han avisat el propietari que en un primer moment estava disposat a fer les obres de rehabilitació, però la situació continua igual i l'aparellador de l'Ajuntament no pot entrar al pis sense el consentiment del propietari.

Tràmit: li aconsellem que torni a instar l'Ajuntament per pressionar el propietari a rehabilitar l'habitatge i que si no és així inici tràmits legals.

Estat de l'expedient: tancat

Expedient 66/04

Demanda: el ciutadà M.S.F. es queixa que l'han multat per estacionar en una zona on sempre havia estat permès aparcar. Considera que s'hagués hagut d'avisar els veïns de la nova senyalització i afirma que aquesta zona està mal senyalitzada i poc il·luminada.

Tràmit: recomanem al ciutadà que presenti una instància a l'Ajuntament per formalitzar la seva queixa. Restem a l'espera.

Estat de l'expedient: en tràmit.

Expedient 67/04

Demanda: la ciutadana I.G. s'adreça a aquesta Oficina per tal d'obtenir assessorament sobre un tema que l'angoixa. El passat mes de juliol va rebre una carta de l'Oficina de Gestió Tributària d'Igualada que li comunicava un procés administratiu de constrenyiment per deutes contrets amb l'Ajuntament de Capellades. L'afectada es va posar en contacte immediatament amb l'Ajuntament d'Igualada i després de llargues gestions telefòniques va aconseguir esbrinar que es tractava d'un error. La ciutadana vol assegurar-se que no es tornarà a cometre el mateix error i considera que ha de rebre una compensació per danys i perjudicis.

Tràmit: ens posem en contacte amb el Síndic Municipal de Greuges d'Igualada i li demanem que investigui el cas. Ens informa que l'Ajuntament de Capellades té delegada la competència del cobrament d'alguns impostos a l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona. Comuniquem a la ciutadana que si vol tirar endavant amb la seva demanda ho ha de fer a través del Síndic de Greuges de Catalunya.

Estat de l'expedient: delegat

Expedient 68/04

Demanda: el ciutadà JA.G.C. ha rebut una carta de l'Ajuntament on li comuniquen un procés administratiu de constrenyiment per deutes contrets en la demora en el pagament de l'impost de circulació. El ciutadà està disposat a pagar, però es lamenta del procediment administratiu que considera prepotent i amenaçador.

Tràmit: recomanem al ciutadà que efectui el pagament del deute.

Estat de l'expedient: tancat

Expedient 69/04

Demanda: el ciutadà F.A. ens explica que des de fa molt temps el tub del desguàs del terrat del seu edifici té filtracions que afecten el celobert i la paret de la seva cuina. Han fet diverses reparacions que no han solucionat el problema, i els veïns han acordat fer venir el perit de la companyia asseguradora, però el ciutadà F.A. hi està en desacord perquè considera que s'ho ha de mirar un arquitecte tècnic.

Tràmit: informem el ciutadà que el tema que planteja no és competència del Defensor de la Ciutadania, li recomanem que si ell ho considera necessari consulti un arquitecte tècnic i que presenti l'informe a la resta de veïns.

Estat de l'expedient: no admès

Expedient 70/04

Demanda: la ciutadana P.F. és veïna del carrer de Sant Pau i denuncia que davant de casa seva hi ha un solar abandonat que s'ha convertit en un abocador i en un parking públic. Des de fa un més a tota la porqueria acumulada s'hi afegeix la carrosseria d'un cotxe cremat. Demana la intervenció de l'Ajuntament per sanejar el solar i evitar que hi aparquin els cotxes.

Tràmit: ens adrecem per escrit al regidor d'Habitatge i Via Pública per demanar informació sobre aquest tema. Des de l'Ajuntament ens responen que estan assabentats de l'existència d'aquest solar abandonat, que s'ha investigat la propietat i que s'esgotaran les vies legals per tal que els amos es facin càrrec del seu manteniment. Poc després el cotxe cremat desapareix del solar i es procedeix al tancament d'aquest espai.

Estat de l'expedient: tancat

Expedient 71/04

Demanda: Ee ciutadà J.M.A. denuncia que l'Ajuntament li ha obert un expedient de constrenyiment per haver contret deutes pel no pagament de l'impost de béns immobles, impost de vehicles, llicència fiscal, taxes d'escombraries, etc.

Tràmit: enviem una carta al Departament de Gestió Tributària de l'Ajuntament de Vilanova per demanar informació sobre l'expedient d'aquest ciutadà. Restem a l'espera.

Estat de l'expedient: en tràmit

Expedient 72/04

Demanda: el ciutadà V.B. ens explica que la Policia li ha posat una denúncia per haver protagonitzat un episodi violent tant a l'oficina de la Policia Local com a l'Hospital.

Tràmit: ens posem en contacte amb la Policia Local per demanar informació. Comuniquem al ciutadà que el tema que planteja no és competència del Defensor de la Ciutadania i li aconsellem que es busqui un advocat.

Estat de l'expedient: no admès

Expedient 73/04

Demanda: la ciutadana MR.G.M. denuncia que a l'Oficina del Registre de la Propietat li han confirmat que els seu sogres, ja difunts, són els propietaris d'una parcel·la a la Collada. En aquesta Oficina l'han informat també que una persona o empresa s'ha fet càrrec de les despeses que ha generat al llarg dels anys aquest terreny.

Tràmit: redactem una instància que la ciutadana presentarà a l'Ajuntament on sol·licita més informació. Restem a l'espera.

Estat de l'expedient: en tràmit

Expedient 74/04

Demanda: la ciutadana N.L. ens explica que ha comprat un pis al carrer de Sant Antoni – La Lluna i que a l'edifici del costat hi viu una persona gran que acumula deixalles a casa seva, motiu pel qual han començat a sortir escarabats i rates.

Tràmit: fem una consultat al regidor d'Habitatge i aquest ens contesta per escrit informant-nos que aquest veí pateix una malaltia psíquica, que la seva família no se'n vol fer càrrec i que ha estat declarat "incapaç". El veí ha acceptat voluntàriament ser ingressat a Sant Boi de Llobregat i que un cop es va obtenir l'autorització judicial per entrar al pis d'aquest veí, un equip de neteja va encarregar-se de buidar els 50 m2 d'escombraries que hi havia emmagatzemades.

Estat de l'expedient: tancat

Expedient 75/04

Demanda: la ciutadana R.M. ens explica que va demanar una llicència d'activitats a l'Ajuntament de Vilanova, que els tràmits van durar més de 6 mesos durant els quals va haver de fer diverses al·legacions per tal d'obtenir els permisos, i que després de pagar les taxes a l'Ajuntament, la van informar que la llicència que demanava era competència de la Generalitat i que li retornaven els diners que ja havia pagat. Que un cop ha aconseguit iniciar l'activitat ha demanat a l'Ajuntament el permís per col·locar un cartell i que aquest permís li ha estat denegat per no tenir la llicència de l'Ajuntament.

La ciutadana es mostra cansada i desesperada per tots aquests tràmits burocràtics i denuncia la manca de coordinació entre alguns departaments de l'Ajuntament.

Tràmit: recomanem a la ciutadana que sol·liciti una entrevista amb el regidor d'Acció Territorial i li exposi la seva situació.

Estat de l'expedient: tanca

Expedient 76/04

Demanda: la ciutadana MT. N.N. té un problema amb una companyia d'assegurances i vol assessorament.

Tràmit: comuniquem a la ciutadana que el tema que planteja no és competència del Defensor de la Ciutadania però davant la seva insistència li donem hora per entrevistar-se amb el Defensor. La ciutadana no es presenta el dia de l'entrevista.

Estat de l'expedient: no admès

Expedient 77/04

Demanda: la ciutadana A.A. ens explica que va canviar la porta d'entrada a casa seva sense el permís de la comunitat de veïns, i que això i altres incidents han provocat un conflicte amb la resta d'habitants de l'immoble. Es queixa que li estan ratllant la porta i acusa dels desperfectes algun veí.

Tràmit: enviem una carta a la presidenta de la comunitat de veïns per demanar-li més informació i per convocar-la a una reunió amb el Defensor. La presidenta està disposada a col·laborar amb la mediació, però denuncia que aquesta veïna és molt problemàtica i que no assisteix a cap assemblea. El Defensor exerceix la mediació en una reunió en la qual assisteixen les dues veïnes afectades, la presidenta de la comunitat i un veí. S'arriba a l'acord de convocar una altra assemblea amb la presència de tots els veïns per mirar de conciliar les parts enfrontades. Les denunciants ens comuniquen que han rebut amenaces i que no assistiran a la reunió per evitar més enfrontaments verbals. Davant la negativa de diàleg, el Defensor es desentén del tema.

Estat de l'expedient: tancat

Expedient 78/04

Demanda: el ciutadà A.B. s'ha assabentat que el pub White island de la rambla de la Pau ha sol·licitat a l'Ajuntament canviar de llicència per convertir-se en sala de festes, amb l'ampliació d'horaris que això representa. Denuncia aquest fet per les molèsties que això comportarà per als veïns de la zona.

Tràmit: el ciutadà ha presentat instàncies a l'Ajuntament i ha enviat un correu electrònic al regidor de Serveis Viaris per exposar-li els fets. Comuniquem al ciutadà que el Defensor de la Ciutadania no pot actuar si l'Ajuntament no ha concedit encara la llicència al pub.

Estat de l'expedient: no admès

Expedient 79/04

Demanda: La ciutadana C.A ens explica que viu en un edifici familiar i que hi ha un dels veïns, concretament una tieta, que es nega a reparar una tuberia que està causant desperfectes al sostre de l'immoble.

Tràmit: Recomanem a la senyora C.A que es posi d'acord amb tots els veïns, o si més no amb la majoria d'ells, per crear una comunitat de veïns amb uns estatuts.

Estat de l'expedient: Tancat.

Expedient 80/04

Demanda: la ciutadana J.G.R. ens explica que el seu marit és autònom i que treballa per a empreses i particulars però que no té un local on desenvolupar la seva activitat, que per altra banda, és una activitat que no genera cap residu. Es queixa que aquest és el segon any que ha de pagar l'impost de deixalles industrials.

Tràmit: adrecem una carta al Departament de Gestió Tributària de l'Ajuntament de Vilanova, ens comuniquen que l'impost s'aplica als titulars de qualsevol activitat susceptible de generar residus comercials i que no és rellevant el fet de tenir o no local d'activitat.

Estat de l'expedient: tancat

Expedient 81/04

Demanda: el ciutadà L.R.M. ens explica que va presentar una instància a l'Ajuntament per queixar-se dels sorolls que afectaven el seu domicili procedents d'una estació de servei i de rentat de cotxes. L'Ajuntament va mesurar els soroll i va considerar que, com a mesura correctora de l'impacte acústic, l'estació de servei havia d'instal·lar una barrera vegetal davant dels habitatges. Han transcorregut dos mesos i l'empresa no ha fet cap actuació.

Tràmit: ens adrecem per escrit al regidor de Medi Ambient, i la seva resposta ratifica l'obligació de l'empresa de posar una tanca la vegetal per disminuir l'impacte acústic de l'activitat que exerceix.

Estat de l'expedient: en tràmit

Expedient 82/04

Demanda: la ciutadana D.B., resident a Canyelles, ens explica que l'Ajuntament de Vilanova té obert a nom seu un expedient de constrenyiment per diversos deutes contrets amb el municipi. Fa un any van embargar-li el pis, li reclamen l'impost de deixalles, etc.

Tràmit: recomanem a la ciutadana que davant la gravetat dels fets exposats, s'assessori amb un advocat.

Estat de l'expedient: no admès

Expedient 83/04

Demanda: la ciutadana E.O. va patir un accident a la via pública amb un ferro que sobresortia de la tanca d'una obra que va estripar-li una jaqueta nova de pell. La ciutadana va denunciar-ho a l'Ajuntament per evitar que algú altre si pogués fer mal, i va fer una instància per tal de obtenir una indemnització. L'Ajuntament li ha respost 6 mesos després de l'incident negant qualsevol responsabilitat.

Tràmit: comuniquem a la ciutadana que la seva denúncia havia d'adreçar-se a l'empresa constructora i que l'Ajuntament no acceptarà indemnitzar-la per la jaqueta de pell trencada.

Estat de l'expedient: desestimat

Expedient 84/04

Demanda: la ciutadana A.O. denuncia que va patir maltractaments, que va posar una denúncia a la Policia Nacional i que hi ha l'ordre preventiva d'allunyament contra l'individu acusat de les agressions. Paradoxalment, a aquest individu, se li permet seguir treballant al bar de sota de casa seva i per tant infringeix l'ordre cada cop que la ciutadana ha d'entrar o sortir de casa seva, amb el perill i la pressió psicològica que això comporta per a ella i els seus fills.

Tràmit: li comuniquem a la ciutadana que el problema que exposa no és competència del Defensor de la Ciutadania. Li recomanem que extremi les precaucions i que esperi la sentència definitiva.

Estat de l'expedient: no admès

Expedient 85/04

Demanda: la ciutadana N.C. s'adreça a la nostra Oficina per queixar-se que no li ha estat concedida la totalitat de la beca de menjadors escolars per als seus fills, ja que hi ha pendent de pagament l'impost de circulació d'un vehicle de la seva propietat.

Tràmit: ens adrecem per escrit a la persona encarregada de tramitar les beques del Consell Comarcal de Garraf. Rebem una resposta del Departament d'Ensenyament de l'Ajuntament de Vilanova, on ens informen dels criteris que s'han utilitzat per valorar el cas de la ciutadana N.C. El Consell Comarcal del Garraf es farà càrrec d'aquesta beca. Se li recomana a la ciutadana que anul·li el deute contret amb l'Ajuntament de Vilanova tan aviat com li sigui possible.

Estat de l'expedient: tancat

Expedient 86/04

Demanda: el ciutadà M.J.M. s'adreça a la Oficina del Defensor de la Ciutadania per queixar-se de l'assignació d'escola per als seus fills que estan escolaritzats en centres diferents amb totes les molèsties que això comporta.

Tràmit: el dia de l'entrevista el ciutadà no compareix.

Estat de l'expedient: arxivat per desistiment.

Expedient 87/04

Demanda: el ciutadà D.V.F. ha presentat un projecte a l'Ajuntament per iniciar un programa de reinserció de malalts mentals i rehabilitació del poble de Jafrà.

Tràmit: recomanem al ciutadà que esperi obtenir una resposta de l'Ajuntament a la seva proposta.

Estat de l'expedient: no admès

Expedient 88/04

Demanda: la ciutadana F.O. s'adreça a aquesta Oficina per denunciar que hi ha una veïna que agredeix i insulta la seva filla que té un 80% de discapacitat.

Tràmit: Li comuniquem a la ciutadana que el cas que exposa no és competència del Defensor de la Ciutadania, l'animem a trucar a la Policia si la seva filla torna a ser agredida. Li recomanem que demani ajuda a Serveis Socials.

Estat de l'expedient: no admès

Expedient 89/04

Demanda: la ciutadana N.C. es queixa de la presència de joves a la plaça Marina que fan soroll a altes hores de la matinada, que embruten la plaça i atemoritzen els veïns. Ha trucat a la Policia diverses vegades, però no sempre han atès la seva denúncia.

Tràmit: fem un escrit dirigit al Cap de la Policia Local instant-lo a mantenir una reunió amb els veïns amb la presència del Defensor. Restem a l'espera.

Estat de l'expedient: en tràmit

Expedient 90/04

Demanda: la ciutadana EM.N. ens explica els problemes familiars que han degenerat en una situació greu de convivència amb la seva germana.

Tràmit: comuniquem a la ciutadana que el tema que planteja no és competència del Defensor de la Ciutadania i li proporcionem el telèfon de Serveis Socials. Insisteix a parlar amb el Defensor, però el dia de l'entrevista no es presenta.

Estat de l'expedient: no admès i arxivat per desistiment

Expedient 91/04

Demanda: el ciutadà M.G. denuncia que la veïna de sota de casa seva ha fet obres al celobert de l'edifici sense el permís de la comunitat de veïns i dubta que tingui els permisos de l'Ajuntament. Ha presentat una instància a l'Ajuntament.

Tràmit: el dia de l'entrevista amb el Defensor, el ciutadà no es presenta.

Estat de l'expedient: arxivat per desistiment

Expedient 92/04

Demanda: el ciutadà J.V.Ll. demana hora pel Defensor de la Ciutadania sense voler especificar quin tema el preocupa.

Tràmit: s'entrevista amb el Defensor per una qüestió personal.

Estat de l'expedient: no admès

Expedient 93/04

Demanda: el ciutadà F.L. es queixa que el seu veí té dos gossos que es passen pràcticament tot el dia lligats al garatge bordant. El ciutadà ha intentat raonar amb el veí, ha fet denúncies a la Policia i ha anat a parlar del problema amb el regidor d'Habitatge. Ha demanat també assessorament jurídic a un advocat.

Tràmit: el Defensor es posarà en contacte amb el regidor d'Habitatge per tal de saber en quin estat es troba l'expedient administratiu sancionador obert contra el veí causant de les molèsties.

Estat de l'expedient: en tràmit

Expedient 94/04

Demanda: el ciutadà J.H.P. es queixa que no va rebre els rebuts de l'IBI i de les escombraries del mes de juliol i que aquest mes li han arribat amb un recàrrec del 5%.

Tràmit: adreçem una carta a Gestió Tributària per demanar informació sobre aquest tema. Comuniquem al ciutadà la resposta de l'Ajuntament i li recomanem que domicilii el pagament de les taxes municipals. El ciutadà ens agraeix la intervenció, però es mostra disconforme amb el sistema recaptador de l'Ajuntament de Vilanova que considera abusiu.

Estat de l'expedient: tancat

Expedient 95/04

Demanda: la ciutadana A.T.G. es queixa de la pols que genera les obres de l'Eixample de Mar que afecta els carrers, la façana dels edificis i l'interior dels habitatges. Considera que no es fa prou per netejar les restes de terra que els camions deixen als carrers.

Tràmit: el Defensor concerta una entrevista a tres bandes amb el regidor de Serveis Viaris i una representació dels veïns afectats. Se celebra una segona entrevista amb la presència, aquest cop, de representants de l'empresa constructora. S'arriba al compromís, per part de l'empresa, de complir els horaris i controlar la sortida de camions; per part de l'Ajuntament asseguruen que extremaran les mesures de neteja. Restem a l'espera.

Estat de l'expedient: en tràmit

Expedient 96/04

Demanda: la ciutadana A.B.M. ens explica que viu en un pis que no és de propietat i que en els darrers mesos li han apujat molt el lloguer. El propietari l'ha denunciat per impagament.

Tràmit: el dia de l'entrevista amb el Defensor, la ciutadana no es presenta

Estat de l'expedient: arxivat per desistiment

Expedient 97/04

Demanda: la ciutadana D.V. denuncia que els veïns de sobre de casa seva no es fan càrrec de l'avaria dels tubs de l'aigua que afecten el seu pis.

Tràmit: el cas que exposa aquesta ciutadana no és competència del Defensor de la Ciutadania i li recomanem que s'adreci a un advocat.

Estat de l'expedient: no admès

Expedient 98/04

Demanda: el ciutadà C.L. es queixa de l'estat del camí d'accés a la urbanització Mas Joliu i considera que l'Ajuntament hi ha d'intervenir, ja que des de fa 20 anys estan pagant contribució.

Tràmit: recomanem al ciutadà que reuneixi el màxim nombre de firmes possibles entre els veïns de la urbanització i sol·licitem reunir-nos amb el regidor de Serveis Viaris.

Estat de l'expedient: en tràmit

Expedient 99/04

Demanda: la ciutadana MA.C. ens explica que viu en un dels Blocs de Sant Joan i que tenen problemes amb un dels veïns de la seva escala, que des de fa uns mesos no paga les despeses de comunitat.

Tràmit: la ciutadana ha de portar la sol·licitud d'intervenció per al Defensor i la quantitat i el llibre de la comunitat per saber quant puja el deute del veí amb la comunitat. Restem a l'espera.

Estat de l'expedient: en tràmit

Expedient 100/04

Demanda: la Oficina del Defensor de la Ciutadania rep un correu electrònic firmat pels representants del Nucli Antic, veïns residents a la Plaça Cap de Creu, al carrer dels Estudis i Santa Anna. En aquest correu denuncien l'excés de transit rodat per aquests carrers, el mal estat de les voreres i la inundació dels habitatges en cas de pluges torrencials.

Tràmit: una representació dels veïns es reuneix amb el Defensor per explicar més detalladament les seves queixes i els tràmits que han iniciat a l'Ajuntament. El Defensor es compromet a parlar del tema amb el regidor de Serveis Viaris i Habitatge.

Estat de l'expedient: en tràmit

Expedient 101/04

Demanda: el ciutadà A.V.F. ens explica que va assistir a la reunió que va convocar el regidor de Serveis Viaris i Habitatge amb els veïns dels blocs de Sant Joan per explicar el projecte d'urbanització d'aquesta àrea. El ciutadà afirma que no va entendre les explicacions i que el projecte no té en compte les propostes dels veïns.

Tràmit: enviem una carta al regidor de Serveis Viaris per demanar-li informació detallada del projecte i incloent-hi les propostes d'aquest veí.

Estat de l'expedient: en tràmit

Expedient 102/04

Demanda: la ciutadana B.F. ens explica que la fan fora del pis on viu i que no té on anar amb els seus fills.

Tràmit: li comuniquem que el que ens explica no és competència del Defensor de la ciutadania i que és millor que s'adrexi a Serveis Socials. La ciutadana insisteix a entrevistar-se amb el Defensor. El dia de la visita la ciutadana no es presenta.

Estat de l'expedient: no admès i arxivat per desistiment.

Expedient 103/04

Demanda: la ciutadana N.M. es queixa que la Seguretat Social li ha canviat dues vegades el metge de capçalera i que ella ja estava contenta amb el primer que tenia i el vol recuperar.

Tràmit: la informem que el tema que exposa no és competència del Defensor de la Ciutadania.

Estat de l'expedient: no admès

Expedient 104/04

Demanda: el ciutadà J.C.V. ens explica que té un terreny a la urbanització Santa Maria i que vol partir-lo en dos per fer-hi dos habitatges. Demana a l'Ajuntament que aprofitant la urbanització dels carrers condicionin amb claveguera, aigua i electricitat les dues parcel·les.

Tràmit: el Defensor s'adreça al regidor d'Urbanisme i aquest, a través d'un altre membre de la seva regidoria, l'informa que el pressupost per a aquesta urbanització ja està tancat i que les obres d'instal·lació de la connexió de servei d'aigua per la segona parcel·la les haurà de pagar el propietari del terreny.

Estat de l'expedient: en tràmit

Expedient 105/04

Demanda: la ciutadana M.S.M. es posa en contacte per telèfon amb l'Oficina del Defensor i explica que davant de casa seva hi ha unes jardineres perquè no hi aparquin els cotxes i que ningú no en té cura i han esdevingut abocadors de porqueria.

Tràmit: restem a l'espera de rebre la carta en què sol·liciti la intervenció del Defensor.

Estat de l'expedient: en tràmit

Expedient 106/04

Demanda: la ciutadana M.M. ens explica que ha anat a viure a un edifici nou i que tots els veïns coincideixen a dir que no estan satisfets amb els acabats interiors i exteriors del pàrquing.

Tràmit: el Defensor informa a la ciutadana que amb els edificis nous es té un any de termini per fer reclamacions per defectes de construcció i que s'ha de dirigir o bé a l'administració de finques que li va vendre o bé al constructor directament.

Estat de l'expedient: tancat

Expedient 107/04

Demanda: el ciutadà I.C.M. ens explica que va recórrer una multa per demanar que s'anul·lés la sanció a un vehicle del qual ell no era titular.

Tràmit: Ens adreçem per escrit a l'Ajuntament per demanar informació sobre aquest expedient. Restem a l'espera.

Estat de l'expedient: en tràmit

Expedient 108/04

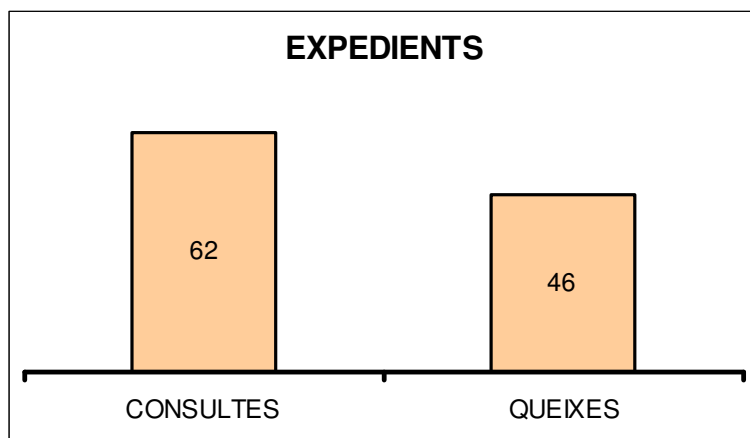
Demanda: el ciutadà O.O.M. s'adreça a aquesta Oficina per denunciar el que ell considera un abús per part d'una agència immobiliària que s'ha quedat la paga i senyal d'un pis, 1000€ en concepte de gestions, tot i que no s'ha produït la compra.

Tràmit: comuniquem al ciutadà que aquest tema no és competència del Defensor de la Ciutadania, i li recomanem que faci la denúncia a la oficina del consumidor i que ho comuniqui a l'agència immobiliària a través de burofax.

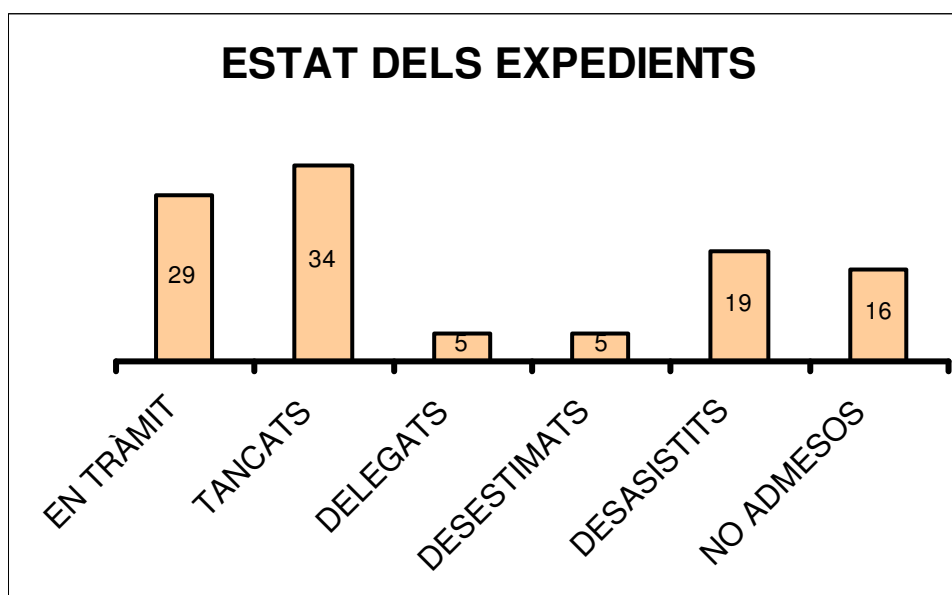
Estat de l'expedient: no admès

Expedient 109/04

Hem rebut la notificació, per part del Departament de Serveis Viaris i Habitatge de l'Ajuntament de Vilanova, d'un expedient sancionador a un veí del carrer de Bailén que causa molèsties a la resta de veïns.



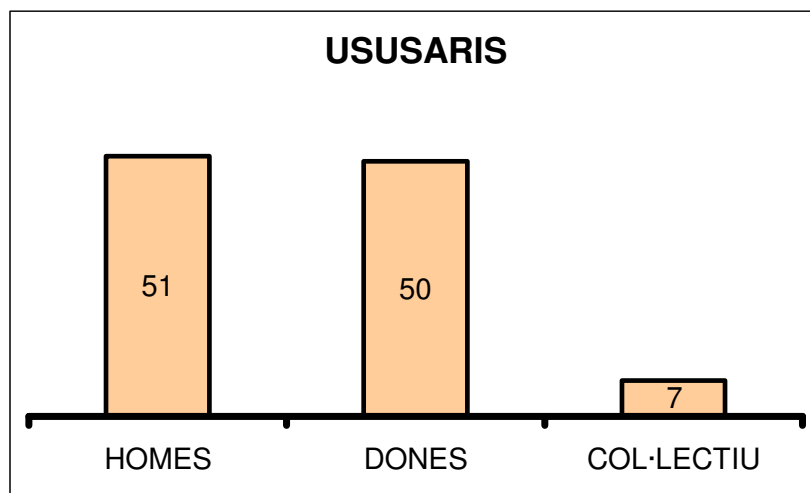
Per classificar els expedients del Defensor hem mantingut el mateix criteri que en anys anteriors, en funció del tipus de demanda que fan els ciutadans: consultes o queixes. **Aquest any hem atès 62 consultes i 46 queixes.**



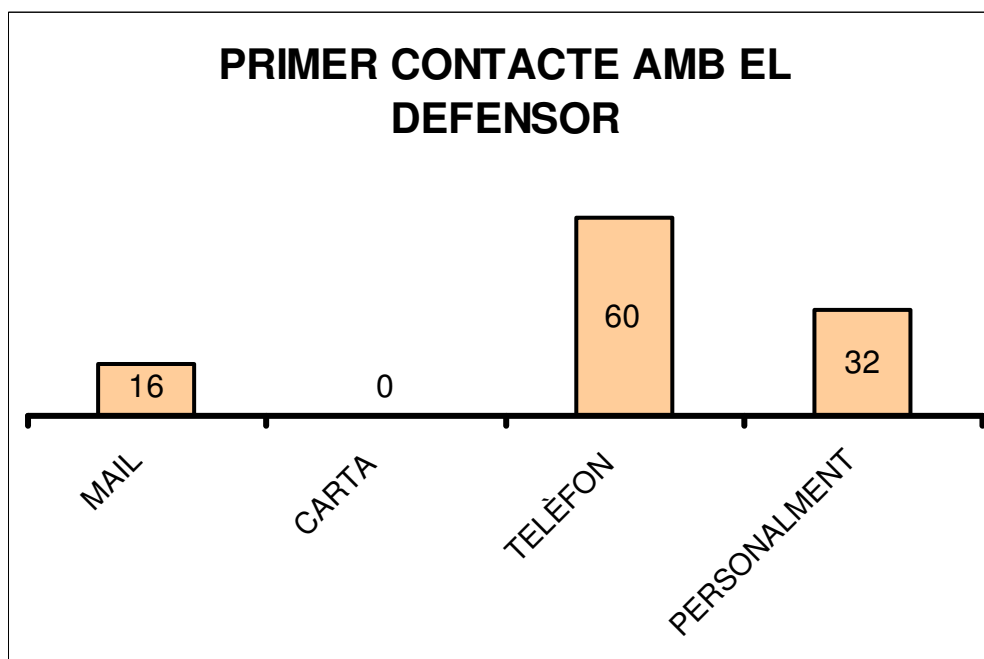
L'estat actual dels expedients oberts el 2004 és el següent: 68 expedients admesos dels quals 34 expedients s'han tancat, 29 segueixen oberts en tràmit i 5 han estat desestimats per motius diversos.

Els 40 expedients restants han estat delegats, desassistits pel ciutadà o no admesos pel Defensor.

S'ha d'afegir també, 1 expedient que és una notificació de l'Ajuntament.



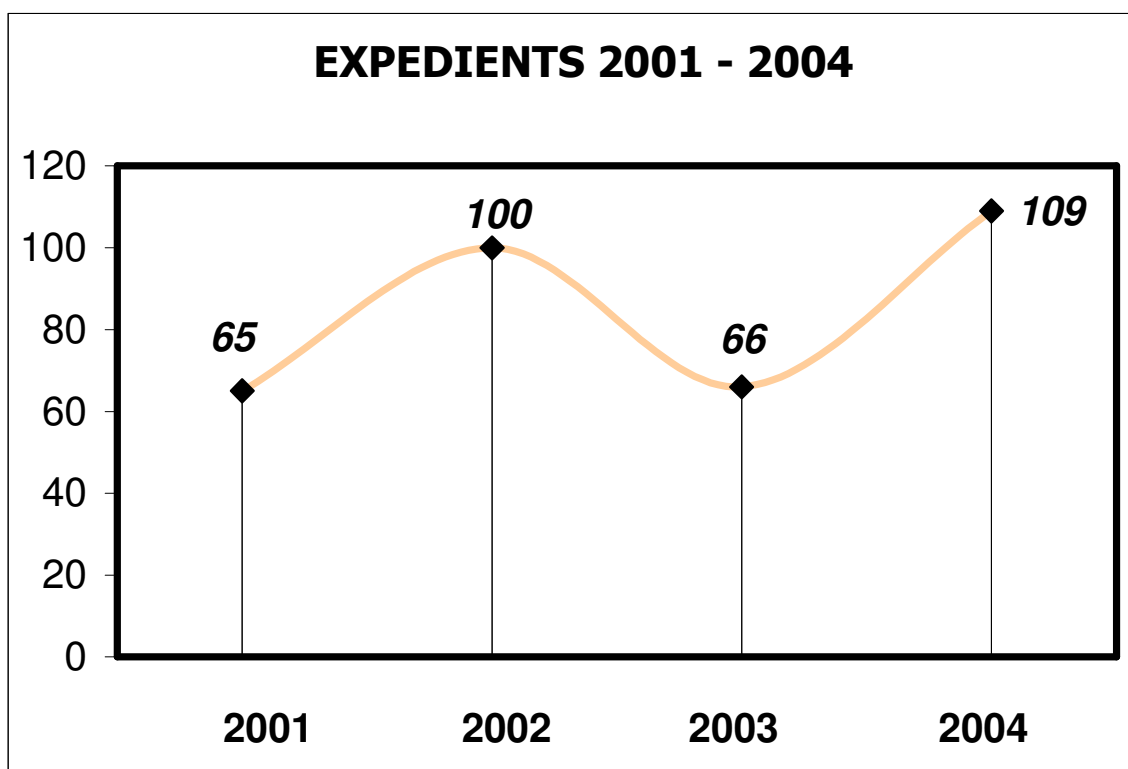
Homes i dones s'adrecen per igual a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania, i són menys els col·lectius de persones que demanen la intervenció del Defensor per resoldre les seves queixes o consultes.



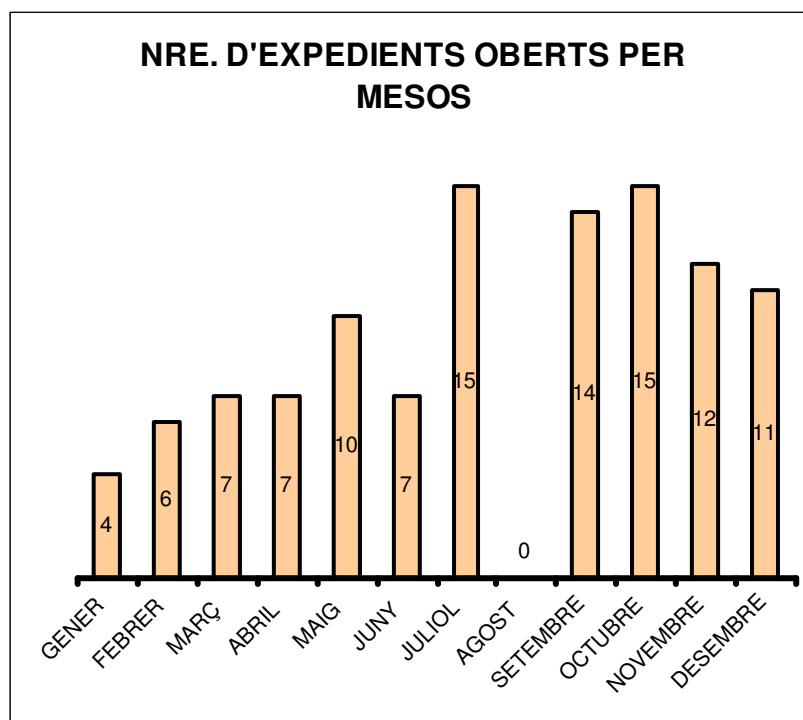
Tot i que el telèfon continua essent el mitjà preferit per la majoria de ciutadans per tenir un primer contacte amb el nostre servei, destaquem l'augment molt significatiu dels ciutadans que s'adrecen per correu electrònic a l'Oficina del Defensor.

El protocol exigeix que després del primer contacte, el Defensor s'entrevisti personalment amb els ciutadans i que aquests exposin les seves demandes per escrit en una sol·licitud d'intervenció.

Així mateix, el Defensor ha utilitzat també el correu electrònic per agilitar alguna de les seves gestions i és membre partícip del **Fòrum de Síndics i Defensor de Catalunya** que a través d'Internet estan en contacte permanentment per resoldre consultes i transmetre informació.



Aquest any l'Oficina del Defensor de la Ciutadania ha obert 109 expedients, la xifra màxima assolida en els quatre anys de funcionament de l'Oficina. Aquesta dada és remarcable, ja que representa un notable augment de casos atesos pel Defensor respecte de l'any passat, en el qual hi va haver una davallada notable en el nombre d'expedients. Tanmateix, d'aquests 109 expedients no tots han estat admesos pel Defensor ja que molts d'ells no s'adequaven a les seves competències.

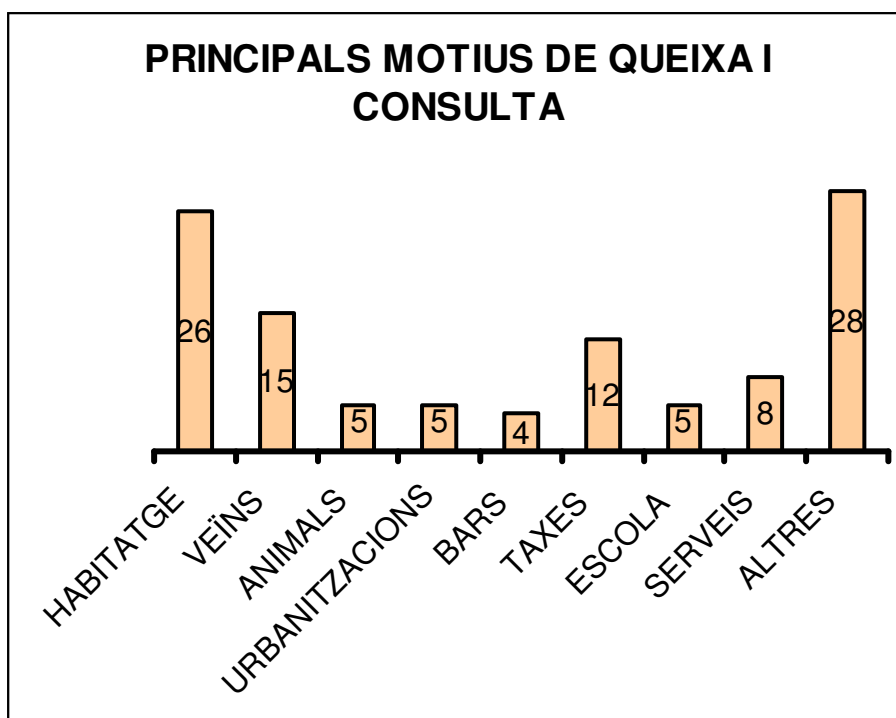


En aquest gràfic ens adonem que s'ha produït una progressió gradual en el nombre d'expedients oberts per mesos.

Tot i el parèntesi de les vacances d'estiu al mes d'agost, durant el qual l'Oficina del Defensor de la Ciutadania va estar tancada, els mesos de més aflluència de ciutadans i ciutadanes van ser, el mes de juliol, setembre i octubre. Aquest augment en l'obertura de nous expedients va coincidir amb la presentació en el ple municipal de la memòria del Defensor de l'any 2003 i ho atribuïm al ressò mediàtic que aquesta presentació va tenir en els mitjans de comunicació local.

En els darrers mesos hem modificat els horaris d'atenció al públic per tal de facilitar l'accés de la ciutadania a l'Oficina del Defensor; el divendres s'ha mantingut com el dia de visita i hem alternat l' horari de matí (d'11 a 13 h) i tarda (de 17 a 19 h), és a dir, les entrevistes s'han fet un divendres al matí i el següent divendres s'han fet a la tarda; d'aquesta manera el ciutadà ha pogut escollir l'horari que més li ha convingut per entrevistar-se amb el Defensor i hem reduït així el temps d'espera.

El Defensor ha atès una mitjana de tres ciutadans/es cada dia de visita i el temps de mitjana des del moment en què s'inicien els tràmits fins a la resolució definitiva dels expedients ha estat de dos mesos.



Habitatge: l'Oficina del Defensor de la Ciutadania ha atès un nombre considerable de queixes i consultes relacionades amb l'habitatge, tot i que moltes d'aquestes demandes no s'adeqüen a les competències del Defensor de la Ciutadania volem destacar l'augment preocupant de casos que podríem qualificar de *mobbing* immobiliari, persones que denuncien modificacions en el seu contracte de lloguer amb condicions abusives.

Veïns: l'Oficina del Defensor de la Ciutadania ha atès en els darrers mesos 15 casos de problemes derivats de la convivència veïnal, es tracta de problemàtiques molt diverses que van des de sorolls, manca d'acord en les decisions de la comunitat, decisions unilaterals que afecten la resta de veïns (instal·lació d'una porta i una visera exterior, instal·lació de l'aparell d'aire condicionat a la façana, instal·lació d'un dipòsit d'aigua al terrat comunitari), etc.

Animals: la manca de responsabilitat d'alguns propietaris d'animals domèstics és la causa de tensions i malestar entre veïns. Ex: el gat que fa excursions incontrolades als habitatges veïns sense que l'amo se'n preocupi, el gos que borda a totes hores, la senyora que dóna de menjar als coloms al terrat de casa, etc

Altres problemes relacionats amb animals van més enllà d'una falta d'entesa entre veïns i plantegen problemes seriosos d'higiene i control sanitari. Ex: presència massiva de coloms, escarabats que surten de les clavegueres, etc.

Urbanitzacions: el tema de les urbanitzacions és un altre forat negre en la relació entre l'Administració i el ciutadà, els problemes van des del pagament de taxes per la urbanització dels terrenys a la manca de serveis bàsics com la recollida d'escombraries o el servei telefònic.

Bars: els sorolls de les terrasses, l'incompliment dels horaris de tancament, i el comportament incívic dels clients fa que els bars siguin una font de problemes inesgotable per als veïns i una amenaça real a la convivència de barri.

Taxes: en relació amb el pagament d'impostos i gestions administratives l'Oficina del Defensor de la Ciutadania ha atès 12 casos, les taxes més discutides han estat: l'impost de circulació (es formulen les queixes quan l'impost recau en vehicles que han estat venuts o donats de baixa), l'impost de l'aigua i l'impost de deixalles industrials (aquest impost afecta activitats que no generen residus).

Escola: aquest any el Defensor s'ha fet partícip de les mobilitzacions dels pares de l'Escola Montserrat que, davant l'imminent tancament del centre, han viscut amb angoixa el procés d'escolarització dels seus fills. Hem rebut queixes per l'assignació d'escola, per la manca de places a l'Escola de Música Municipal i pels criteris d'avaluació que s'utilitzen per atorgar les beques de menjadors.

Serveis: existeix una certa confusió pel que fa a la gestió de determinats serveis i alguns ciutadans demanen la intervenció de l'Ajuntament per resoldre serveis que consideren deficientes; és el cas del cablejat elèctric, els comptadors d'aigua i electricitat, les infraestructures telefòniques, etc.

A l'Oficina del Defensor de la Ciutadania hem rebut queixes del servei de recollida d'escombraries, del servei d'autobusos i del servei de grues per a la retirada de vehicles mal estacionats. Hem atès també una queixa pel llargs tràmits administratius i la burocràcia necessaris per obtenir una llicència d'activitat i per la descoordinació dels diferents departaments implicats. Fins i tot la mateixa Oficina del Defensor ha estat objecte de queixa per part d'un ciutadà que va considerar-se desatès a causa del tancament de l'Oficina durant les vacances del mes d'agost.

Altres: dins d'aquesta denominació ambigua hem encabint aquells expedients difícils de classificar o bé aquells que són variacions de classificacions ja esmentades, és el cas dels sorolls provocats per grups de gent que es reuneixen al carrer o en places provocant molèsties al veïnat o persones que han sofert accidents a la via pública. Altres casos, malgrat ser atesos pel Defensor, no han estat admesos per no adequar-se a les competències del Defensor de la Ciutadania.

DEFENSOR DE LA CIUTADANIA DE VILANOVA I LA GELTRÚ

1. El Defensor de Vilanova atén menys casos en el 2003.
Diari de Vilanova 9-07-04
2. Diàleg amb l'Administració. El Punt 13-03-04
3. El Defensor escolta les queixes del ciutadà i fa de mediador entre ell i l'Administració. Claxon 15-07-04
4. El Defensor de la ciutadania presenta la memòria del 2003. 08800 juliol-04.
5. Crida del Defensor. Diari de Vilanova 01-10-04.
6. El Síndic i el Defensor de la mà. Diari de Vilanova 23-12-04.

DEFENSORS LOCALS

1. Defensors del ciutadà de 30 municipis. El Punt 08-11-04

TEMES ON HA INTERVENGUT EL DEFENSOR

1. Un procés llarg de negociació i entesa amb els propietaris.
Diari de Vilanova 25-06-04.
2. CIU demana que se solucionin les males olors dels torrents.
Diari de Vilanova 02-07-04.
3. L'amo d'un bar denuncia coaccions pel lloguer. Diari de Vilanova 02-07-04.
4. Veïns del carrer del Correu protesten pels sorolls. Diari de Vilanova 15-10-04.
5. Els veïns de Cap de Creu denuncien l'estat d'abandonament del nucli antic.
Diari de Vilanova 15-10-04.
6. Els nous autobusos no convencen. Diari de Vilanova 15-10-04.
7. Els autobusos de la nostra comarca i l'absència d'informació.
Diari de Vilanova (Setembre-04).
8. Enrenou al Ple per la Sínia de les Vaques. Diari de Vilanova 09-07-04.
9. Collell dona suport als afectats de New Form. Diari de Vilanova 10-10-04.
10. Millora la neteja al voltant de l'Eixample de Mar. Diari de Vilanova 03-12-04.
11. Quasi 50 lesions al carrer al 2003. Diari de Vilanova 15-10-04.

