

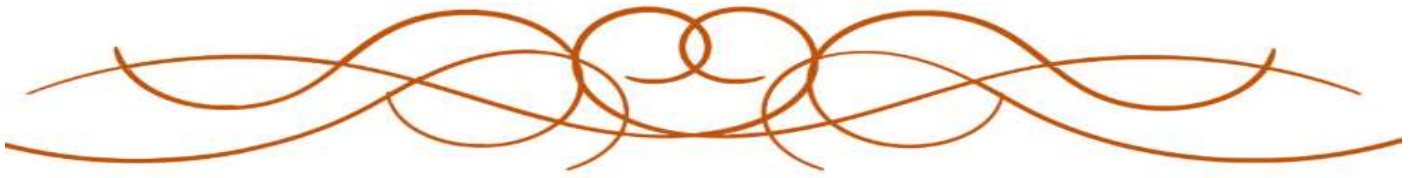


Autor: Javier Mariscal
Fira Argillà 2024

MEMÒRIA ANUAL

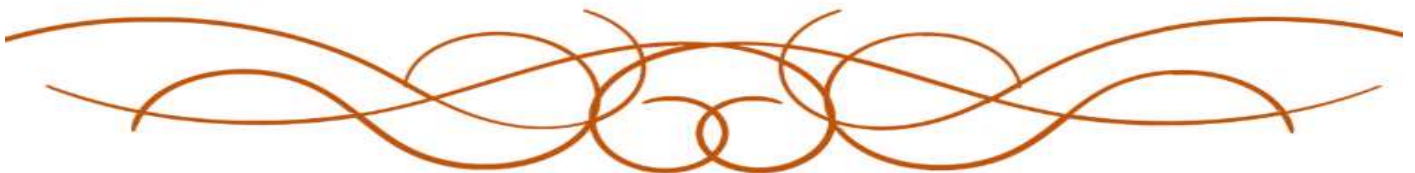
2024

Defensoria de les vilatanes i vilatans
d'Argentona



*“Pot haver moments en què ens sentim impotents per a
prevenir la injustícia, però mai ha d'arribar el moment en
què deixem de protestar”*

Elie Wiesel, Premi Nobel de la Pau de 1986



ÍNDEX

1. Presentació	1
2. Introducció	2
3. Activitat de la Defensoria	3
4. Evolució de l'activitat de la Defensoria	6
5. Expedients 2024	7
6. Jornades, reunions i altres activitats	14
7. Conclusions	15

1. Presentació

La Llei de bases de règim local preveu expressament que els municipis gaudeixin d'autonomia i, per tal que això sigui efectiu, exigeix que el legislador autonòmic i estatal assegurin als municipis el dret a intervenir en tots aquells assumptes que afectin directament al cercle dels seus interessos, i per tant, atribuir les competències que siguin necessàries en atenció a les característiques de l'activitat pública de què es tracti i a la capacitat de la gestió de l'entitat local de conformitat amb els principis de descentralització i màxima proximitat de la gestió administrativa als ciutadans.

Aquesta proximitat als ciutadans, l'assumpció de competències pels ens locals en matèries molt diverses i la tendència creixent a buscar mecanismes que millorin la protecció dels ciutadans envers l'Administració, sobre tot davant d'unes estructures administratives cada vegada més abundants i la insuficiència dels mitjans tradicionals de control per fer front a la situació, ha propiciat que diversos municipis hagin creat la figura de la Sindicatura municipal o Defensoria dels vilatans/es.

Les funcions de la Defensoria de les vilatanes i vilatans d'Argentona és vetllar pels drets i llibertats públiques de la ciutadania del municipi en relació amb l'actuació de l'Administració municipal i dels organismes administratius que en depenen, així com de les empreses de servei públic amb capital que pertanyi total o parcialment a l'Ajuntament i dels concessionaris dels serveis municipals. Així mateix, compleix aquestes funcions amb total autonomia i objectivitat, i gestiona tots aquells tràmits que arriben a la institució per part de la ciutadania en forma de queixa, consulta o proposta.

2. Introducció

Al llarg de l'any 2024 hi ha hagut diferents esdeveniments que han afectat a la ciutadania a nivell social, polític i econòmic.

Vam tenir un canvi polític al govern de la Generalitat de Catalunya pel nomenament del president Salvador Illa, líder del Partit Socialista de Catalunya (PSC). L'última vegada que el PSC va presidir el govern de Catalunya va ser l'any 2010, aquest canvi de presidència ha comportat que els partits polítics independentistes perdessin la majoria absoluta en el Parlament de Catalunya. També es va incorporar per primer cop en el Parlament el partit polític Aliança Catalana amb ideologia independentista i un programa polític de dretes.

Un altre dada rellevant a nivell polític va ser l'aprovació de la Llei d'Amnistia que va entrar en vigor l'11 de juny i va permetre la tornada a Catalunya d'alguns líders de partits independentistes exiliats a l'estranger encausats en el procés independentista. L'aprovació d'aquesta llei va reduir les tensions polítiques existents entre els membres del govern de Catalunya i el govern d'Espanya.

També vam ser testimonis d'una catàstrofe mediambiental, la DANA de la Comunitat de València, a on malauradament van morir 231 persones i va provocar greus danys materials a diferents municipis. Aquest esdeveniment ens va fer reflexionar un cop més sobre el canvi climàtic que any rere any es fa més evident i també perquè els municipis de tota Catalunya facin un diagnòstic d'aquelles zones a on es va urbanitzar sense tenir en compte si el sòl a on s'edificava es tractava d'una zona inundable. També ens ha servit per revisar els sistemes i plans d'autoprotecció que actualment existeixen a Catalunya i que molts d'ells no estaven actualitzats.

Pel que fa a la inflació, els preus s'han mostrat continguts al llarg de l'any i a partir de maig van iniciar una tendència descendent. Aquest fet ha donat una treva a la població amb una estabilització del tipus d'interès de les hipoteques i l'aplicació d'un IVA reduït a l'electricitat i en alguns aliments de primera necessitat.

En el plànol internacional, les guerres entre Rússia i Ucraïna i Israel i Gaza han continuat actives provocant la mort de molts civils i allargant la crisi migratòria de persones que intenten allunyar-se de les zones de risc.

3. Activitat de la Defensoria

La funció de la defensora de les vilatanes i vilatans d'Argentona és la d'atendre les queixes, reclamacions i/o propostes que la ciutadania vulgui fer arribar per tal que el seus drets davant l'Administració Pública Local siguin respectats. De vegades arriben temes que són clarament de competència municipal i d'altres que són de caire públic o privat que cal valorar i analitzar per intentar orientar, assessorar o fer la derivació correcta a l'òrgan competent i donar una resposta ràpida evitant que la burocràcia s'allargui en el temps.

L'activitat de la defensora s'organitza en tres tipus d'actuacions:

❖ **Consultes, assessoraments i mediacions**

És l'atenció que s'ofereix a la ciutadania que s'adreça a l'oficina sol·licitant assessorament dels seus drets i acompanyament en els tràmits que cal fer o la derivació pertinent a l'Àrea de l'Ajuntament que correspongui.

❖ **Queixes/reclamacions**

Són les instàncies que presenta la ciutadania les quals tenen relació i són objecte de les competències pròpies que assumeix l'Administració municipal, els organismes o les empreses que en depenen. En aquest tipus d'actuació es fa una valoració inicial de la queixa, s'escolta a la persona que l'ha interposat per saber els detalls de la mateixa i s'estudia la documentació aportada per tal de fer-la arribar al Servei municipal corresponent.

❖ **Actuacions d'Ofici**

La defensoria també pot presentar a l'Ajuntament una actuació d'ofici relacionada amb el coneixement de casos concrets a on pugui haver un possible greuge o una determinada problemàtica o dificultat en algun àmbit social o de municipi.

Durant l'any 2024, aquesta defensoria ha iniciat un total de **20 expedients**.

Els expedients de l'any 2024 es poden distribuir de la següent manera:

- Assessorament: 3 expedients
- Queixes/reclamacions: 17 expedients

QUEIXES/RECLAMACIONS 2024

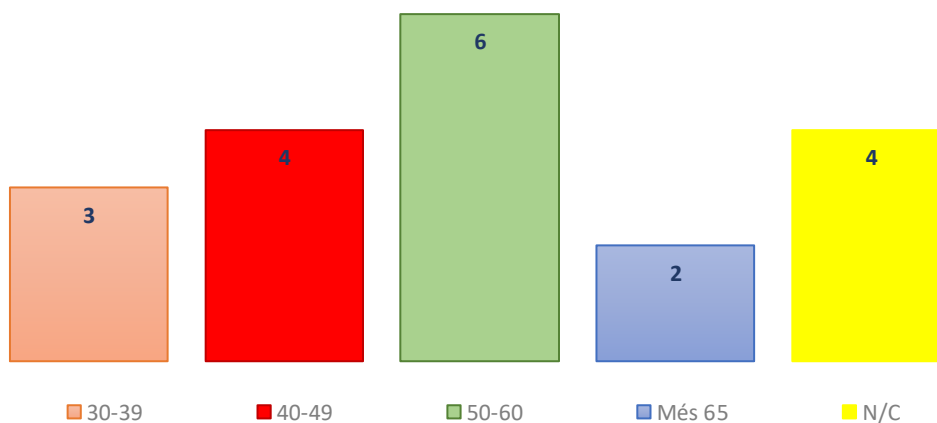
■ Serveis Territorials ■ Consum ■ Mobilitat ■ Policia Local ■ Benestar Animal ■ Serveis Socials



Aquestes actuacions es van presentar per mitjans electrònics a través del formulari habilitat a la web de l'Ajuntament d'Argentona.

Pel que fa a la ciutadania que s'ha posat en contacte amb la defensoria, el col·lectiu predominant són les persones majors de 50 anys.

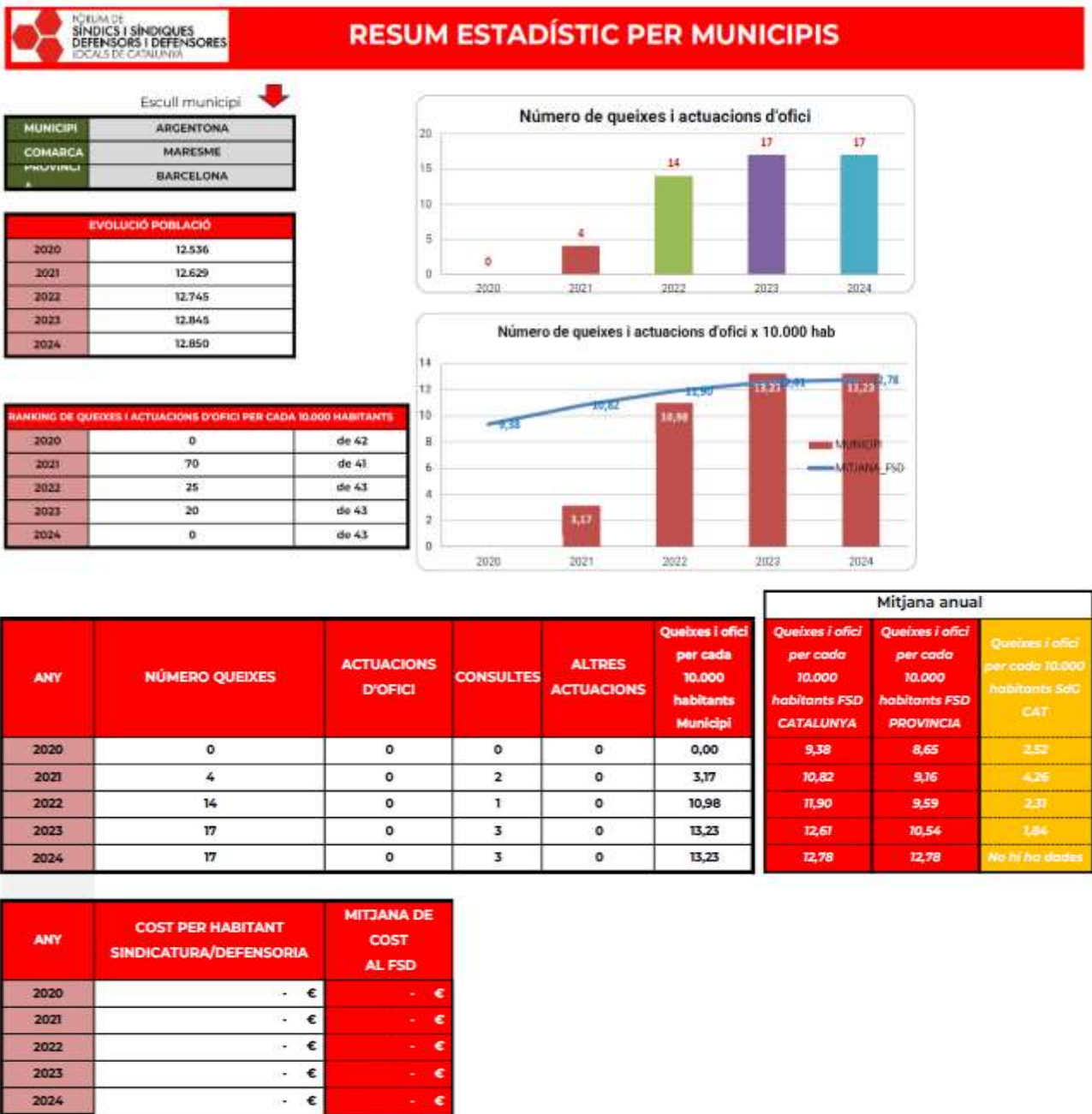
EDAT DE LA CIUTADANIA



El desenvolupament de l'activitat de la Defensora no genera cap despesa ni contraprestació econòmica exceptuant les quotes anuals generades per la pertinença al Fòrum SD o les dietes de transport que es puguin justificar com inherents a l'activitat. Al llarg de l'any 2024, no ha estat necessari fer efectiva cap dieta.

4. Evolució activitat de la Defensoria

Pel que fa a l'evolució de l'activitat de la Defensoria en comparació amb l'any 2023 i d'acord amb les estadístiques elaborades pel Fòrum de Síndics i Síndiques, Defensors i Defensores locals de Catalunya, el nombre de les queixes i consultes ateses per la defensora aquest 2024 ha estat similar:



5. Expedients

D'acord amb la informació facilitada per l'Ajuntament, dels 17 expedients de reclamació/queixa oberts en el 2024, s'han resolt 12. Tanmateix, resten 5 expedients en tramitació.

ANY 2024

Expedient 1/2024	
Data	1 de gener
Mitjà de presentació	Presencial
Tipus d'intervenció	Queixa/reclamació
Àrea	Polícia Local
Estat	Resolt
Es rep queixa relacionada amb una sanció de trànsit i actuació de l'agent de policia.	

Expedient 2/2024	
Data	8 de gener
Mitjà de presentació	Formulari web
Tipus d'intervenció	Queixa/reclamació
Àrea	Serveis Territorials
Estat	En tràmit
No aplicació de la bonificació municipal a l'Impost sobre Béns Immobles (IBI) per instal·lació de plaques solars.	

Expedient 3/2024	
Data	16 de gener
Mitjà de presentació	Formulari web
Tipus d'intervenció	Queixa/reclamació
Àrea	Mobilitat
Estat	Resolt
Vehicles que no respecten la limitació de velocitat i les senyals d'STOP en diversos carrers d'Argentona.	

Expedient 4/2024	
Data	18 de gener
Mitjà de presentació	Formulari web
Tipus d'intervenció	Queixa/reclamació
Àrea	Mobilitat
Estat	En tràmit
Molèsties de soroll provinent de les tapes de clavegueram i del pas elevat de vianants de l'Av. Puig i Cadafalch.	

Expedient 5/2024	
Data	25 de gener
Mitjà de presentació	Formulari web
Tipus d'intervenció	Queixa/reclamació
Àrea	Consum
Estat	Resolt
Es rep una queixa en relació a una carta relacionada amb el subministrament d'una companyia d'electricitat.	

Expedient 6/2024	
Data	30 de gener
Mitjà de presentació	Formulari web
Tipus d'intervenció	Assessorament
Àrea	Dret comunitari
Estat	Resolt
Es rep una consulta en relació a la instal·lació d'una uralita en zona comunitària.	

Expedient 7/2024	
Data	9 de febrer
Mitjà de presentació	Formulari web
Tipus d'intervenció	Queixa/reclamació
Àrea	Consum
Estat	Resolt
Es rep una queixa en relació a una factura relacionada amb el subministrament d'aigua de la companyia municipal.	

Expedient 8/2024	
Data	21 de maig
Mitjà de presentació	Formulari web
Tipus d'intervenció	Queixa/reclamació
Àrea	Benestar Animal
Estat	Resolt
Queixa en relació a gossos deslligats contínuament en la plaça de Salvat-Papasseit.	

Expedient 9/2024	
Data	18 de juny
Mitjà de presentació	Formulari web
Tipus d'intervenció	Assessorament
Àrea	Sanitat
Estat	Resolt
Es rep una consulta en relació a la llista d'espera de l'atenció hospitalària de l'Hospital de Mataró.	

Expedient 10/2024	
Data	26 de juny
Mitjà de presentació	Formulari web
Tipus d'intervenció	Queixa/reclamació
Àrea	Polícia Local
Estat	Resolt
Sanció de trànsit elaborada per un agent de la policia local d'Argentona amb divergència entre la documentació i l'actuació.	

Expedient 11/2024	
Data	29 de juny
Mitjà de presentació	Formulari web
Tipus d'intervenció	Queixa/reclamació
Àrea	Serveis econòmics
Estat	Resolt
Cobrament indegut de taxes municipals a nivell particular i en la Comunitat de Propietaris.	

Expedient 12/2024	
Data	23 de juliol
Mitjà de presentació	Formulari web
Tipus d'intervenció	Queixa/reclamació
Àrea	Polícia Local i Benestar Animal
Estat	Resolt
Sanció de la policia local d'Argentona per tenir el gos deslligat en via pública.	

Expedient 13/2024	
Data	21 de juliol
Mitjà de presentació	Formulari web
Tipus d'intervenció	Queixa/reclamació
Àrea	Mobilitat
Estat	Resolt
Es rep queixa per vehicles que no respecten el límit de velocitat ni la senyal d'STOP del carrer de Sant Genís.	

Expedient 14/2024	
Data	5 d'agost
Mitjà de presentació	Formulari web
Tipus d'intervenció	Queixa/reclamació
Àrea	Espai Públic
Estat	Resolt
Aixecament de vorera per les arrels d'un arbre que obstaculitza la porta d'entrada d'un garatge particular.	

Expedient 15/2024	
Data	22 de setembre
Mitjà de presentació	Formulari web
Tipus d'intervenció	Queixa/reclamació
Àrea	Serveis Territorials
Estat	En tràmit
Es rep queixa ciutadana per inundacions constants per pluja a l'Avinguda Nostra Senyora de la Salut.	

Expedient 16/2024	
Data	9 d'octubre
Mitjà de presentació	Formulari web
Tipus d'intervenció	Queixa/reclamació
Àrea	Polícia Local
Estat	En tràmit
Manca habitual d'efectius a la comissaria de la Policia Local d'Argentona per atendre denúncies presencials.	

Expedient 17/2024	
Data	19 d'octubre
Mitjà de presentació	Formulari web
Tipus d'intervenció	Queixa/reclamació
Àrea	Serveis Territorials
Estat	En tràmit
No aplicació de la bonificació municipal a l'Impost sobre Béns Immobles (IBI) per instal·lació de plaques solars.	

Expedient 18/2024	
Data	28 d'octubre
Mitjà de presentació	Formulari web
Tipus d'intervenció	Queixa/reclamació
Àrea	Consum
Estat	Resolt
Empresa instal·ladora de plaques solars que no aporta la documentació que sol·licita la contractant del subministrament.	

Expedient 19/2024	
Data	11 de novembre
Mitjà de presentació	Formulari web
Tipus d'intervenció	Queixa/reclamació
Àrea	Serveis Socials
Estat	Resolt
Sol·licitud de recursos municipals per adaptacions d'estudi per problemes lleus de salut mental.	

Expedient 20/2024	
Data	17 de novembre
Mitjà de presentació	Formulari web
Tipus d'intervenció	Assessorament
Àrea	Jurídic
Estat	Resolt
Assessorament jurídic per tramitar i presentar al·legacions relacionades amb un impost municipal.	

6. Jornades, reunions i altres activitats

A banda de tramitar les reclamacions, queixes, consultes i propostes de la ciutadania d'Argentona, al llarg del 2024 he assistit i/o fet seguiment de reunions i jornades de temàtica diversa, amb un contingut d'interès per obtenir suport en les diferents casuístiques en les que es troba la ciutadania envers l'Administració.

Aquestes activitats han estat organitzades principalment pel Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya.

A continuació relaciono les més rellevants:

DATA	ACTIVITAT
18/01/2024	Formació de justícia restaurativa general
21/03/2024	Jornada sobre tràmits enfront la vulnerabilitat econòmica, Serveis Socials i aspectes processals
08/05/2024	Jornada formativa "Impulsem la Justícia Restaurativa Ambiental a Catalunya: Potencialitats i Reptes"
31/05/2024	Formació jurídica en dret al padró
10/09/2024	Reunió de la comissió del Codi ètic FòrumSD
19/09/2024	Seminari web EAPC promoció de la participació, transparència i innovació ciutadana
02/10/2024	Presentació informe anual ECOM vulneració de drets persones amb discapacitat
03/10/2024	Seminari web EAPC govern digital i iniciatives d'intel·ligència artificial
14/11/2024	Jornada de Bon Govern i Bona Administració

Per altra banda, el **27 de juny de 2024**, em van fer una entrevista en diferit des de Ràdio Argentona a on vaig exposar el tipus d'expedients que habitualment arriben a aquesta defensoria així com el procediment de tramitació i de presentació telemàtica de les instàncies per part de la ciutadania.

7. Conclusions

D'acord amb les dades estadístiques que es presenten en aquest informe, l'Àrea a la qual s'han derivat més reclamacions d'expedients en el 2024 és l'àrea de Serveis Territorials.

Com ja es va indicar a l'informe anual anterior, la Llei de Procediment Administratiu 39/2015 estableix uns terminis per resoldre els expedients els quals continuen sense respectar-se.

Pel que fa a les queixes relacionades amb l'àrea de Serveis Territorials, una de les més reiteratives ha estat la referent a la bonificació en l'Impost de Béns Immobles (IBI) per la instal·lació de plaques solars per part de la ciutadania. Aquesta reclamació té l'origen a l'Ordenança que es va publicar l'any 2022 a on l'Ajuntament sol·licitava una sèrie de requisits a complir pels beneficiaris per atorgar la bonificació durant 3 anys. A l'Ordenança publicada l'any 2023, es va afegir disposar de la cèdula d'habitabilitat com un requisit més per rebre la bonificació, motiu pel qual els beneficiaris que no la van aportar, la majoria per desconeixement d'aquesta modificació, se'ls va deixar d'aplicar. Per tal d'evitar aquest perjudici als beneficiaris, aquesta defensoria recomana a l'Ajuntament que els requisits documentals de les ordenances municipals que impliquin bonificacions tinguin una vigència anual. En el cas que es publiquin ordenances amb uns requisits documentals de vigència plurianual, es comuniquin les possibles modificacions pel canal més adient a les persones beneficiàries per tal que puguin aportar la documentació complementària corresponent.

Per altra banda, en relació a una queixa presentada per la incoació de procediment sancionador referent a una sanció lleu de l'Ordenança reguladora de la tinença d'animals dins del terme municipal d'Argentona, s'ha posat de manifest que alguns preceptes d'aquesta Ordenança, concretament del Títol VIII de Règim sancionador, no han estat desenvolupats per l'Ajuntament. S'ha de tenir present que les Ordenances municipals són d'aplicació i compliment obligatori a partir de la seva publicació i entrada en vigor, i l'Ajuntament ha de vetllar perquè tots els preceptes que la integren estiguin desenvolupats i la ciutadania es pugui acollir, sobre tot en aquells casos en què la sanció es pot substituir per un altre modalitat de sanció no pecuniària. La manca d'aquest desenvolupament reglamentari és deguda a la inactivitat de la pròpia administració local, fet pel qual els efectes d'aquest incompliment no

poden recaure sobre la persona sancionada. Des d'aquesta defensoria es recomana que l'Ajuntament tingui desenvolupats normativament tots els preceptes inclosos a les ordenances municipals per no crear indefensió a la ciutadania.

També s'ha posat de manifest que no hi ha prou efectius de la Policia Local a la comissaria d'Argentona per atendre de manera presencial les denúncies de la ciutadania. Per manca d'aquests efectius, em traslladen que en diverses ocasions la mateixa Policia Local ha derivat a la ciutadania a fer la denúncia als Mossos d'Esquadra per absència d'agents que els pogués atendre. Cal tenir present que l'atenció en seguretat ciutadana és igual d'important tant al carrer com a la comissaria, per aquest motiu, recomano que l'Ajuntament consideri una redistribució d'efectius o ampliar personal per donar abast a les diferents incidències i peticions del municipi.

Pel que fa a la mobilitat en el municipi, s'han rebut diverses queixes relacionades amb l'excés de velocitat dels vehicles en diversos carrers així com no respectar la senyalització viària. Els carrers que presenten aquestes incidències són, entre d'altres, el carrer Sant Genís, carrer General Llauder i carrer d'Anselm Clavé. Per tal d'evitar accidents de trànsit, seria necessari implementar el Pla de Seguretat Viària al municipi i instal·lar elements dissuasius a la carretera en aquelles interseccions que no tenen bona visibilitat, com els carrers que tenen un mirall a la cantonada, i en els que habitualment s'excedeix la velocitat permesa.

En relació a la via pública, també s'han rebut queixes d'alguns elements instal·lats a la carretera, com tapes de clavegueram i bandes elevades, que produeixen contínuament un soroll molest cada vegada que un vehicle els trepitja. Per tal de vetllar pel descans de les veïnes i veïns que conviuen amb el trànsit dels carrers d'Argentona, aquesta defensoria recomana a l'Ajuntament instal·lar elements a la via pública fabricats amb materials que redueixin la contaminació acústica, i en el cas de les bandes elevades de plàstic o cautxú que encara hi ha en alguns carrers, plantejar la substitució progressiva d'aquests elements per salts de formigó o de components asfàltics.

Lligat amb el punt anterior i com a demanda reiterativa de la ciutadania d'Argentona, la qual ja es va posar de manifest en la memòria anual de l'any anterior, aquesta defensoria considera necessari elaborar una Ordenança del soroll per establir una limitació en decibels, en horari diürn i nocturn, en

les activitats comercials i de lleure del municipi per vetllar pel descans del veïnat.

Per finalitzar, agrair a les diferents regidories i a l'alcaldesa la col·laboració i disponibilitat per atendre els expedients que s'han iniciat al llarg de l'any per part de la ciutadania i, molt especialment, agrair a les veïnes i veïns del municipi la seva participació i per traslladar-me les seves inquietuds, reclamacions i queixes que sens dubte fan que el municipi d'Argentona pugui millorar en molts aspectes.

Argentona, 28 de juliol de 2025
Elsa Flores Redondo