



ANNEXOS

PRESENTACIÓ
MARC LEGAL
DADES
PROJECCIÓ
TRANSPARÈNCIA
CONCLUSIONS

ANNEXOS

- A1. Relació dels expedients DC, IMA i DP
- A2. Recomanacions, advertiments i suggeriments – RAS
- A3. Resposta de les àrees municipals a les recomanacions
- A4. Manifest de la Delegació de Sindicatures
- A5. Comunicació de la Defensora sobre el punt 7 de l'Acord programàtic PP-VOX
- A6. Declaració de suport institucional del Fòrum SD a la Defensora de Palma
- A7. Normativa d'aplicació directa
- A8. Carta europea per a la salvaguarda dels drets humans a la ciutat
- A9. Dades comptables de l'Oficina de la Defensora
- A10. Full de reclamació
- A11. Dossier de premsa

A1. RELACIÓ D'EXPEDIENTS DC, IMA I DP

EXPEDIENTS DC - 2023

Queixes i suggeriments del 01/01/2023 fins al 31/12/2023

| EXPEDIENT | DATA_RECLAM | MOTIU | TIPUS | | DPT_IMPLICAT1 | DPT_IMPLICAT2 | RESOLUCIÓ |
|-----------|-------------|--|------------|----------|------------------------|---------------|---------------------|
| 2023/001 | 09/01/2023 | Petició de reubicació de contenidors d'EMAYA | RECLAMACIÓ | RESOLT | EMAYA | | RESOLT EN TRÀMIT |
| 2023/002 | 12/01/2023 | Rajoles de la vorera en mal estat i manca de pintura a un gual | RECLAMACIÓ | ARXIVAT | Mobilitat | | ARXIU |
| 2023/003 | 17/01/2023 | Queixa per contenidors de fems | RECLAMACIÓ | REOBERT | EMAYA | | ARXIU |
| 2023/004 | 23/01/2023 | Sol·licita reparació del paviment de l'skate park de Son Moix | RECLAMACIÓ | A TRÀMIT | IME | | |
| 2023/005 | 26/01/2023 | Embargament de nòmina per multa no notificada | RECLAMACIÓ | RESOLT | TRESORERIA | | RESOLT EN TRÀMIT |
| 2023/006 | 01/02/2023 | Normativa de patinets | INFORMACIÓ | A TRÀMIT | MOBILITAT | POLICIA LOCAL | |
| 2023/007 | 09/02/2023 | Molèsties provocades per negoci al c. de Pablo Iglesias | RECLAMACIÓ | ARXIVAT | ACTIVITATS | SANITAT | ARXIU |
| 2023/008 | 09/02/2023 | Tornin col·locar ferros per a aparcar bicicletes al c. de la Salut | RECLAMACIÓ | A TRÀMIT | MOBILITAT | | |
| 2023/009 | 09/02/2023 | Pilons i retxes grogues per a no aparcar damunt la vorera | RECLAMACIÓ | A TRÀMIT | MOBILITAT | | |
| 2023/010 | 10/02/2023 | Condicions d'instal·lacions del Centre de Dia S'Estel | RECLAMACIÓ | ARXIVAT | BENESTAR SOCIAL | | ARXIU |
| 2023/011 | 16/02/2023 | Funcionari de l'Ajuntament usuari d'ASISA | RECLAMACIÓ | RESOLT | PERSONAL | | RESOLT EN TRÀMIT |
| 2023/012 | 23/02/2023 | Multes sense notificació | RECLAMACIÓ | RESOLT | MULTES | | RESOLT EN TRÀMIT |
| 2023/013 | 06/03/2023 | Retirada de la connexió d'aigua per manca de pagament | RECLAMACIÓ | RESOLT | EMAYA | | RESOLT EN TRÀMIT |
| 2023/014 | 06/03/2023 | Queixa de renous | RECLAMACIÓ | A TRÀMIT | SANITAT | | |
| 2023/015 | 07/03/2023 | Club hípic en actiu sense llicència | RECLAMACIÓ | RESOLT | Activitats | | RESOLT EN TRÀMIT |
| 2023/016 | 16/03/2023 | Renous de les màquines d'EMAYA al c. de Nuredduna | RECLAMACIÓ | RESOLT | EMAYA | | RESOLT EN TRÀMIT |
| 2023/017 | 04/04/2023 | Aparell d'aire i rètol que no compleixen normativa | RECLAMACIÓ | RESOLT | OBRES | | NO GREUGE |
| 2023/018 | 05/04/2023 | Multes pagades de les quals no va rebre notificació | RECLAMACIÓ | RESOLT | MULTES | | RESOLT EN TRÀMIT |
| 2023/019 | 12/04/2023 | Reivindicacions sobre l'ús incívic de patinets i bicicletes | RECLAMACIÓ | A TRÀMIT | MOBILITAT | | SEGURETAT CIUTADANA |
| 2023/020 | 18/04/2023 | Tall del subministrament d'aigua | RECLAMACIÓ | ARXIVAT | EMAYA | | ARXIU |
| 2023/021 | 20/04/2023 | Molèsties ocasionades per un bar als baixos de l'edifici | RECLAMACIÓ | REOBERT | Sanitat Policia Local | | ARXIU |
| 2023/022 | 24/04/2023 | Certificat de cèdula d'habitabilitat per carència, no atesa | RECLAMACIÓ | ARXIVAT | INFORMACIO URBANISTICA | | ARXIU |

| EXPEDIENT | DATA_RECLAM | MOTIU | TIPUS | | DPT_IMPLICAT1 | DPT_IMPLICAT2 | RESOLUCIÓ |
|-----------|-------------|---|------------|----------|-------------------------|-----------------|------------------|
| 2023/023 | 27/04/2023 | Renous i música al voltants de la pl. Major i la pl. d'en Coll | RECLAMACIÓ | A TRÀMIT | POLICIA LOCAL | GOVERN INTERIOR | |
| 2023/024 | 14/03/2023 | Sol·licitud d'un pàrquing de bicicletes/motos | RECLAMACIÓ | ARXIVAT | Mobilitat | | RESOLT EN TRÀMIT |
| 2023/025 | 08/05/2023 | Vehicles de lloguer aparcats al carre. | RECLAMACIÓ | RESOLT | POLICIA LOCAL | | RESOLT EN TRÀMIT |
| 2023/026 | 11/05/2023 | Expedient DI-2002/471 obres il·legals no executat | RECLAMACIÓ | RESOLT | DISCIPLINA | | GREUGE |
| 2023/027 | 15/05/2023 | Multes dirigides a domicili presumptament incorrecte | RECLAMACIÓ | ARXIVAT | MULTES | | ARXIU |
| 2023/028 | 15/05/2023 | Renous i molèsties als veïnats del Coliseu | RECLAMACIÓ | A TRÀMIT | SANITAT | | |
| 2023/029 | 17/05/2023 | Cobrament per incidència en la devolució de bicicleta | RECLAMACIÓ | A TRÀMIT | MOBILITAT | | |
| 2023/030 | 22/05/2023 | Molèsties pel tancament del seu carrer | RECLAMACIÓ | ARXIVAT | EMAYA | INFRASTRUCTURES | RESOLT EN TRÀMIT |
| 2023/031 | 23/05/2023 | Habitatges del Jonquet | RECLAMACIÓ | A TRÀMIT | PMH | URBANISME | |
| 2023/032 | 07/06/2023 | Manca de contestació del servei de gestió de vehicles | RECLAMACIÓ | RESOLT | Polícia Local | | RESOLT EN TRÀMIT |
| 2023/033 | 15/06/2023 | Sistema de justificació de subvencions | RECLAMACIÓ | A TRÀMIT | PARTICIP. CIUTADANA | TRESORERIA | |
| 2023/034 | 19/06/2023 | Retard en la instal·lació d'un gual permanent | RECLAMACIÓ | RESOLT | MOBILITAT | | RESOLT EN TRÀMIT |
| 2023/035 | 20/06/2023 | Manca de notificació de multes de trànsit | RECLAMACIÓ | A TRÀMIT | MULTES | | |
| 2023/036 | 22/06/2023 | No es desempadronen els antics habitants | RECLAMACIÓ | RESOLT | POBLACIÓ | | RESOLT EN TRÀMIT |
| 2023/037 | 28/06/2023 | Queixa piscines de Son Hugo | RECLAMACIÓ | A TRÀMIT | IME | | |
| 2023/038 | 29/06/2023 | Substitució de la placa de gual permanent | RECLAMACIÓ | RESOLT | MOBILITAT | | RESOLT EN TRÀMIT |
| 2023/039 | 30/06/2023 | Problemes amb empresa de bugaderia al c. de Manacor | RECLAMACIÓ | RESOLT | ACTIVITATS | | RESOLT EN TRÀMIT |
| 2023/040 | 04/07/2023 | Estat de contenidor de fracció orgànica del c. d'Aragó | RECLAMACIÓ | ARXIVAT | EMAYA | | RESOLT EN TRÀMIT |
| 2023/041 | 06/07/2023 | Sol·licitud de neteja de zones públiques | RECLAMACIÓ | RESOLT | EMAYA | | RESOLT EN TRÀMIT |
| 2023/042 | 26/07/2023 | Restauració d'instal·lacions del Laboratori municipal | INFORMATIU | RESOLT | SANITAT INFRASTRUCTURES | | RESOLT EN TRÀMIT |
| 2023/043 | 25/07/2023 | Denúncia d'activitat de taller i dipòsit de vehicles a sòl rústic | RECLAMACIÓ | ARXIVAT | DISCIPLINA URBANISTICA | ACTIVITATS | ARXIU |
| 2023/044 | 01/08/2023 | Neteja a la barriada de Son Cotoner | RECLAMACIÓ | A TRÀMIT | EMAYA | | |
| 2023/045 | 04/08/2023 | Manca d'atenció presencial a Disciplina d'Activitats | RECLAMACIÓ | A TRÀMIT | ACTIVITATS | | |
| 2023/046 | 25/08/2023 | Pendent de reparació d'una paret expropiada | RECLAMACIÓ | A TRÀMIT | URBANISME | | |
| 2023/047 | 31/08/2023 | Fraccionament de TRSU no fraccionada aran d'una herència | RECLAMACIÓ | RESOLT | TRIBUTARI | | RESOLT EN TRÀMIT |
| 2023/048 | 11/09/2023 | Problemes d'accessibilitat per a minusvàlids EMT | RECLAMACIÓ | A TRÀMIT | EMT | | |
| 2023/049 | 14/09/2023 | Queixa per ubicació de contenidors d'EMAYA | RECLAMACIÓ | RESOLT | EMAYA | | RESOLT EN TRÀMIT |
| 2023/050 | 15/09/2023 | Molèsties per fums i renous d'un local | RECLAMACIÓ | A TRÀMIT | ACTIVITATS | | |

| EXPEDIENT | DATA_RECLAM | MOTIU | TIPUS | | DPT_IMPLICAT1 | DPT_IMPLICAT2 | RESOLUCIÓ |
|-----------|-------------|---|------------|----------|-------------------------|---------------|------------------|
| 2023/051 | 04/10/2023 | Contenidors de fems en mal estat davant casa seva | RECLAMACIÓ | RESOLT | EMAYA | | RESOLT EN TRÀMIT |
| 2023/052 | 04/10/2023 | Cobrament excessiu en deixar una bicicleta -Bicipalma- | RECLAMACIÓ | A TRÀMIT | MOBILITAT | | |
| 2023/053 | 10/10/2023 | Molèsties derivades de l'activitat DISCOTECA T*** | RECLAMACIÓ | RESOLT | ACTIVITATS | | RESOLT EN TRÀMIT |
| 2023/054 | 17/10/2023 | Plaça d'aparcament per a persona discapacitada | RECLAMACIÓ | RESOLT | MOBILITAT | | RESOLT EN TRÀMIT |
| 2023/055 | 19/10/2023 | Obres de manteniment sense executar al CEIP Es Pil-larí | RECLAMACIÓ | RESOLT | INFRAESTRU19/1919CTURES | | RESOLT EN TRÀMIT |
| 2023/056 | 19/10/2023 | Deteriorament/fems a la zona del bastió del Príncep | RECLAMACIÓ | RESOLT | INFRAESTRUCTURES | EMAYA | RESOLT EN TRÀMIT |
| 2023/057 | 26/10/2023 | Manca de notificació de multa | RECLAMACIÓ | RESOLT | MULTES | | GREUGE |
| 2023/058 | 07/11/2023 | Multes de trànsit sense notificació | RECLAMACIÓ | A TRÀMIT | TRESORERIA | | |
| 2023/059 | 07/11/2023 | Manca resposta a petició reunió amb el regidor de Med. Ambient | RECLAMACIÓ | A TRÀMIT | MEDI AMBIENT | | |
| 2023/060 | 08/11/2023 | Molèsties local TXXXXX del c. de la Fàbrica | RECLAMACIÓ | ARXIVAT | SANITAT ACTIVITATS | | RESOLT EN TRÀMIT |
| 2023/061 | 09/11/2023 | Molèsties per renous de compressor d'un veí | RECLAMACIÓ | A TRÀMIT | SANITAT DISCIPLINA | | |
| 2023/062 | 10/11/2023 | Disconforme amb una plusvàlua | RECLAMACIÓ | A TRÀMIT | TRIBUTARI | | |
| 2023/063 | 13/11/2023 | Disconformitat certificat infracció urbanística camí de ca Na Verda | RECLAMACIÓ | A TRÀMIT | PATRIMONI | EMAYA | |
| 2023/064 | 14/11/2023 | Condicionament de vehicles de la Policia Local | RECLAMACIÓ | RESOLT | PREVENCIÓ | | ARXIU |
| 2023/065 | 21/11/2023 | Queixa sobre contenidors d'EMAYA | RECLAMACIÓ | A TRÀMIT | EMAYA | | |
| 2023/066 | 28/11/2023 | Abandonament de restes de fems al carrer | RECLAMACIÓ | A TRÀMIT | EMAYA | | |
| 2023/067 | 11/12/2023 | Camí de la Torre Redona bloquejat per residents a barraques | RECLAMACIÓ | A TRÀMIT | INFRAESTRUCTURES | | |
| 2023/068 | 11/12/2023 | Petició senyals trànsit verticals al c. de la Ciutat de Querétaro | RECLAMACIÓ | A TRÀMIT | MOBILITAT | | |
| 2023/069 | 19/12/2023 | Dificultat per a accedir a l'Arxiu municipal | RECLAMACIÓ | A TRÀMIT | ARXIU MUNICIPAL | | |
| 2023/070 | 19/12/2023 | Retard en la sol·licitud d'un gual permanent | RECLAMACIÓ | A TRÀMIT | MOBILITAT | | |
| 2023/071 | 19/12/2023 | Multes sense notificar | RECLAMACIÓ | RESOLT | MULTES | | RESOLT EN TRÀMIT |
| 2023/072 | 19/12/2023 | Molèsties per aparell d'aire condicionat del veí de dalt | RECLAMACIÓ | A TRÀMIT | DISCIPLINA | SANITAT | |
| 2023/073 | 20/12/2023 | Renous per músics a la plaça del Mercat | RECLAMACIÓ | A TRÀMIT | POLICIA LOCAL | SANITAT | |
| 2023/074 | 21/12/2023 | Molèsties per l'activitat del forn VXXXXXXX | RECLAMACIÓ | RESOLT | ACTIVITATS | | RESOLT EN TRÀMIT |

| IMA | DATA | CANAL | MOTIU |
|----------|------------|----------|---|
| 001/2023 | 02/01/2023 | A/e | Consulta de tramitació notarial d'expedients matrimonials |
| 002/2023 | 03/01/2023 | A/e | Paralització de negoci de menjar preparat per obres de l'Ajuntament |
| 003/2023 | 04/01/2023 | Visita | No pot fer front a una multa per manca de recursos |
| 004/2023 | 09/01/2023 | A/e | Empara a DC perquè té programat un desnonament |
| 005/2023 | 11/01/2023 | Visita | Queixa per la no atenció a l'Oficina d'Objectes Trobats |
| 006/2023 | 11/01/2023 | Visita | Queixa per la no atenció a l'Oficina d'Objectes Trobats |
| 007/2023 | 11/01/2023 | Telèfon | Informació del procediment d'actuació de l'Oficina Antigrafit |
| 008/2023 | 12/01/2023 | Telèfon | Sobre l'obligatorietat de l'ús de la mascareta als transports públics |
| 009/2023 | 13/01/2023 | Visita | Sobre el canvi d'horari de l'Oficina d'Objectes Trobats |
| 010/2023 | 09/01/2023 | A/e | Al·legació de multa per manca de notificació |
| 011/2023 | 11/01/2023 | A/e | Voler ser inclosos al servei de recollida de fems porta a porta |
| 012/2023 | 11/01/2023 | A/e | Queixa EMT |
| 013/2023 | 18/01/2023 | Telèfon | Menyspreu per part de la Policia Local |
| 014/2023 | 23/01/2023 | C.intern | Reclamació sobre condicions de segona activitat a la Policia Local |
| 015/2023 | 24/01/2023 | Visita | Sol·licitud de gual permanent a edifici plurifamiliar |
| 016/2023 | 24/01/2023 | A/e | Estat de salubritat de l'aparcament públic de la pl. Major |

| | | | |
|----------|------------|---------|--|
| 017/2023 | 23/01/2023 | Telèfon | Volia treure la targeta ciutadana per al seu ca |
| 018/2023 | 25/01/2023 | A/e | Moto d'aigua a la via pública. Demanen retirada |
| 019/2023 | 25/01/2023 | Visita | Queixa per la demora per a obtenir cita per al Padró municipal |
| 020/2023 | 27/01/2023 | A/e | Molèsties per obres als baixos del seu immoble |
| 021/2023 | 30/01/2023 | Telèfon | Consulta per problema de tipus bancari |
| 022/2023 | 30/01/2023 | A/e | Consulta motivada per lloguer vacacional a Cala Millor |
| 023/2023 | 30/01/2023 | A/e | Sol·licita d'assessoria jurídica en matèria de lloguer d'habitatge |
| 024/2023 | 31/01/2023 | A/e | Centre de Dia S'Estel. Problemes per la temperatura molt baixa |
| 025/2023 | 31/01/2023 | Visita | Sol·licita informació per a fer un canvi d'empadronament |
| 026/2023 | 31/01/2023 | A/e | Retard per a obtenir les etiquetes d'ORA |
| 027/2023 | 01/02/2023 | Visita | Sol·licitud de gual permanent no atesa |
| 028/2023 | 03/02/2023 | A/e | Queixa per funcionament del servei de l'Arxiu municipal |
| 029/2023 | 07/02/2023 | A/e | Sol·licita que s'impulsin mesures de pacificació de trànsit |
| 030/2023 | 08/02/2023 | Telèfon | Manca de notificació de multa ACIRE |
| 031/2023 | 08/02/2023 | Visita | Expulsat d'un alberg per reclamar unes maletes perdudes |
| 032/2023 | 09/02/2023 | Visita | Queixa a l'IBAVI per demanda d'habitatge |
| 033/2023 | 13/02/2023 | A/e | Multa de trànsit amb cotxe de lloguer quan ja l'havia entregat |
| 034/2023 | 13/02/2023 | A/e | Persona amb discapacitat necessita ajuda econòmica |
| 035/2023 | 13/02/2023 | Telèfon | Problemes per a renovar la concessió d'ORA |
| 036/2023 | 14/02/2023 | A/e | Denegació de comptador d'aigua per manca de pagament |
| 037/2023 | 15/02/2023 | Telèfon | Queixa club tercera edat |
| 038/2023 | 15/02/2023 | A/e | Queixa sobre un agent de la Policia Local |
| 039/2023 | 15/02/2023 | Visita | Va ser multat a l'inici del confinament (ITV i tinença d'estupefaents) |
| 040/2023 | 16/02/2023 | Visita | Persona vulnerable acudeix perquè aviat quedarà sense habitatge |

| | | | |
|----------|------------|---------|---|
| 041/2023 | 17/02/2023 | A/e | Queixa per renous i pols al c. de Joan Bonet |
| 042/2023 | 17/02/2023 | A/e | Renous i molèsties a la pl. de Son Fortesa |
| 043/2023 | 17/02/2023 | Telèfon | Sol·licita ajuda per a localitzar un advocat |
| 044/2023 | 21/02/2023 | A/e | No atesa sense cita prèvia a notificadors (certificat digital). |
| 045/2023 | 17/02/2023 | Telèfon | Queixa per la manca de notificació de multes |
| 046/2023 | 21/02/2023 | A/e | Notificació de multa no enviada a temps |
| 047/2023 | 22/02/2023 | A/e | Multa de trànsit ja pagada però Multes no contesta als seus correus |
| 048/2023 | 22/02/2023 | Telèfon | A l'Oficina d'Objectes Trobats no li agafen el telèfon |
| 049/2023 | 16/07/2023 | A/e | Sol·licita davant una desestimació d'un recurs de notificació de multes |
| 050/2023 | 23/02/2023 | Telèfon | Molèsties per renous a la plaça de toros |
| 051/2023 | 19/02/2023 | A/e | Queixa pel tracte rebut d'un conductor d'autobús |
| 052/2023 | 22/02/2023 | Telèfon | Desavinences amb els veïns per una caixa de telefonia |
| 053/2023 | 23/02/2023 | Telèfon | Conflicte entre companyies d'assegurances |
| 054/2023 | 23/02/2023 | Telèfon | Sol·licita informació per a poder canviar el seu cotxe de domicili |
| 055/2023 | 27/02/2023 | Telèfon | Filtracions a habitatges PHM-RIBA |
| 056/2023 | 02/03/2023 | Telèfon | Cobrament de taxes per part de l'Ajuntament de Sóller |
| 057/2023 | 21/02/2023 | A/e | Embargament de multes amb manca de notificació |
| 058/2023 | 23/02/2023 | Visita | Reclamació entre particulars que afecta el seu fill |
| 059/2023 | 06/03/2023 | A/e | Multa no notificada |
| 060/2023 | 06/03/2023 | A/e | Manca d'espai al Cementeri de Palma per a la comunitat musulmana |
| 061/2023 | 07/03/2023 | Visita | Problemes amb el tècnic que ha contractat per a passar l'ITE |
| 062/2023 | 07/03/2023 | A/e | Bufete d'advocats de Madrid interessats en el tema de les multes |
| 063/2023 | 08/03/2023 | A/e | Molèsties per contenidors davant el seu portal |
| 064/2023 | 10/03/2023 | Visita | Queixa per manca de notificació de multa |

| | | | |
|----------|------------|---------|--|
| 065/2023 | 13/03/2023 | Visita | Conductor de galera de la Catedral ha suspès la prova pràctica |
| 066/2023 | 13/03/2023 | Telèfon | Problema de convivència per consum de drogues de la filla |
| 067/2023 | 09/03/2023 | Telèfon | Queixa per manca d'atenció policial |
| 068/2023 | 13/03/2023 | Visita | Queixa per manca de notificació a l'adreça on resideix |
| 069/2023 | 15/03/2023 | Telèfon | Queixa per retard en un permís d'obres a l'Ajuntament de Lluçmajor |
| 070/2023 | 16/03/2023 | Visita | Sol·licitud d'aparcament de motos/bicicletes a la via pública |
| 071/2023 | 15/03/2023 | Telèfon | Retard en un judici de divorci |
| 072/2023 | 16/03/2023 | Telèfon | Desnonament d'un ciutadà d'una casa de l'IBAVI |
| 073/2023 | 17/03/2023 | Visita | Proliferació de terrasses, renous, alcohol i drogues a la pl. del Mercat |
| 074/2023 | 17/03/2023 | Visita | Problemes amb un metge de Son Llàtzer |
| 075/2023 | 21/03/2023 | A/e | La Policia Local no executa una ordre d'embargament |
| 076/2023 | 21/03/2023 | A/e | Presència policial a la pl. del Bisbe Berenguer de Palou per cans a lloure |
| 077/2023 | 22/03/2023 | A/e | Costs elevats de tarifes d'enterrament de l'EFMSA |
| 078/2023 | 23/03/2023 | A/e | Queixa pel servei de recollida porta a porta |
| 079/2023 | 29/03/2023 | A/e | Manca de resposta a homologació de títol universitari estranger |
| 080/2023 | 29/03/2023 | Telèfon | Petició de canvi de treballador social no atesa |
| 081/2023 | 30/03/2023 | A/e | Queixa de la comunitat per torrades a la terrassa del pis 1B |
| 082/2023 | 24/03/2023 | Telèfon | Disconformitat amb actuacions de la Fundació XXXXX |
| 083/2023 | 29/03/2023 | Telèfon | Problema amb una veïna conflictiva |
| 084/2023 | 27/03/2023 | Telèfon | Problemes amb el SEPE. Sol·licita devolució de doblers |
| 085/2023 | 23/03/2023 | Visita | L'any 2022 va demanar cita amb Mobilitat i encara no n'hi han donada |
| 086/2023 | 24/03/2023 | A/e | El varen treure d'un hostel on estava allotjat |
| 087/2023 | 25/03/2023 | A/e | Ocupació il·legal de l'espai públic per part del bar TXXX AXXX |
| 088/2023 | 04/04/2023 | A/e | Problema per a la consulta amb el SOIB |

| | | | |
|----------|------------|-------------|--|
| 089/2023 | 05/04/2023 | Visita | Persona en situació vulnerable al·lega ser injustament registrada per la Policia Local per consum d'estupefaents |
| 090/2023 | 22/03/2023 | A/e | Abocament d'enderrocs al c. del General Riera |
| 091/2023 | 11/04/2023 | A/e | Molèsties als locals dels voltants de l'av. de Gabriel Roca, 44 |
| 092/2023 | 11/04/2023 | A/e | No rep informació de les obres realitzades al c. dels Banys, 4 |
| 093/2023 | 30/03/2023 | Visita | Queixa per no atenció a la cita prèvia del Padró |
| 094/2023 | 31/03/2023 | Visita | Queixa a un CEPA per no poder inscriure's a un examen |
| 095/2023 | 31/03/2023 | Visita | Queixa per atenció inexistent per part d'Urbanisme |
| 096/2023 | 12/04/2023 | Visita | Responsabilitat patrimonial per l'estat del paviment a l'av. de Gabriel Roca |
| 097/2023 | 12/04/2023 | A/e | Queixa per l'atenció rebuda a Serveis Socials |
| 098/2023 | 14/04/2023 | Visita | Els cotxes aparquen envaint el seu espai de gual permanent |
| 099/2023 | 14/04/2023 | A/e | Empadronament fraudulent |
| 100/2023 | 31/03/2023 | A/e | Queixa sobre una notificació |
| 101/2023 | 17/04/2023 | Telèfon | Persona de nacionalitat cubana denuncia actes terroristes a concerts |
| 102/2023 | 17/04/2023 | Correu int. | Certificat per obtenció de cèdula d'habitabilitat per carència no atès |
| 103/2023 | 17/04/2023 | A/e | Llic. CN2021/5533 sense moviment i han traslladat contenidors |
| 104/2023 | 14/04/2023 | Telèfon | Denegació de papers |
| 105/2023 | 11/04/2023 | A/e | Impossibilitat de contactar amb l'OAC de Sant Francesc (Formentera) |
| 106/2023 | 20/04/2023 | Correu int. | Homes per la igualtat Mallorca demanen entrevista amb la Defensora |
| 107/2023 | 14/04/2023 | A/e | Molèsties pel renou que provoquen les obres de davall la seva casa |
| 108/2023 | 24/04/2023 | A/e | Queixa relativa a la freqüència dels autobusos EMT a Son Espases |
| 109/2023 | 18/04/2023 | A/e | Queixa per unes obres que considera il·legals devora casa seva |
| 110/2023 | 24/04/2023 | A/e | Queixa per obtenir cita per a empadronament |
| 111/2023 | 18/04/2023 | A/e | Estat de desemparament d'uns ancians |

| | | | |
|----------|------------|---------|---|
| 112/2023 | 19/04/2023 | A/e | Fet fora de l'alberg del CRAT |
| 113/2023 | 25/04/2023 | A/e | Ubicació dels contenidors d'EMAYA per a evitar incendis |
| 114/2023 | 20/04/2023 | Visita | Manca de resposta a una sol·licitud de gual permanent |
| 115/2023 | 19/04/2023 | Visita | Queixa per la tardança a notificar la localització de la seva cartera |
| 116/2023 | 24/04/2023 | Visita | Problema amb la Seguretat Social. Embargament |
| 117/2023 | 26/04/2023 | Visita | Denúncia de molèsties reiterades per renous a la pl. d'en Coll |
| 118/2023 | 25/04/2023 | Visita | Sol·licita informació per a treballar a Espanya |
| 119/2023 | 24/04/2023 | A/e | Volen revisar els requisits per a disposar d'un habitatge del PMH |
| 120/2023 | 27/04/2023 | A/e | Incivisme a la zona de l'Arenal entre MXX PXX i c. del JXXX |
| 121/2023 | 27/04/2023 | Telèfon | Sol·licita informació del lloguer de la seva casa |
| 122/2023 | 27/04/2023 | Visita | Sol·licita un canvi d'habitatge del PMH des de fa dos anys |
| 123/2023 | 02/05/2023 | Visita | Acudeix al·legant que no té lloc per a empadronar-se |
| 124/2023 | 28/04/2023 | Visita | No el donen de baixa d'una companyia d'electricitat |
| 125/2023 | 27/04/2023 | A/e | Distància dels contenidors d'EMAYA respecte de casa seva |
| 126/2023 | 03/05/2023 | Visita | No es pot empadronar perquè el propietari de la casa no l'hi deixa |
| 127/2023 | 01/05/2023 | A/e | Queixa sobre les molèsties d'un veí |
| 128/2023 | 04/05/2023 | Visita | Sol·licitud de llicència d'obres CN2023/539 no atesa |
| 129/2023 | 05/05/2023 | Visita | Acudeix a demanar assessoria jurídica d'arrendaments urbans |
| 130/2023 | 05/05/2023 | Visita | Contracte d'arrendament, asseg. del cotxe i embargament per multes |
| 131/2023 | 03/05/2023 | Telèfon | Cita prèvia per a empadronar-se |
| 132/2023 | 08/05/2023 | Telèfon | Retirada de la grua |
| 133/2023 | 04/05/2023 | Visita | Sol·licita condicionament del c. de Cartagena (Son Fuster) |
| 134/2023 | 09/05/2023 | A/e | Problemes amb la companyia d'assegurances Zurich |
| 135/2023 | 08/05/2023 | Telèfon | Incivisme de la gent contra els comerciants del c. d'Eusebi Estada |

| | | | |
|----------|------------|---------|--|
| 136/2023 | 09/05/2023 | A/e | Càrrec de 54,50 € de Bicipalma per manca d'ancoratge |
| 137/2023 | 09/05/2023 | Telèfon | Accident dins un autobús de l'EMT per no disposar de cinturons de seguretat |
| 138/2023 | 09/05/2023 | Visita | Queixa per molèsties de renous d'uns veïns |
| 139/2023 | 10/05/2023 | A/e | Problemes per renous amb el veí del pis de sota |
| 140/2023 | 09/05/2023 | Visita | La propietària del pis on viu el vol treure per a utilitzar-ho ella |
| 141/2023 | 09/05/2023 | A/e | Ocupació irregular d'aparcament, renous i actuacions incíviques |
| 142/2023 | 11/05/2023 | Telèfon | Sol·licita informació sobre guals permanents |
| 143/2023 | 12/05/2023 | A/e | Cobrament indegut i devolució de l'Agència Tributària |
| 144/2023 | 15/05/2023 | Visita | Problemes per a obtenir cita prèvia a Mobilitat |
| 145/2023 | 15/05/2023 | Visita | El banc no li deixa treure els doblers que necessita |
| 146/2023 | 16/05/2023 | Telèfon | Problemes per a aparcar a l'aparcament de na Burguesa |
| 147/2023 | 17/05/2023 | Visita | Problemes amb l'empadronament |
| 148/2023 | 17/05/2023 | Telèfon | Sol·licita una reunió amb la Defensora |
| 149/2023 | 17/05/2023 | Visita | Queixa per la manca d'atenció presencial a Urbanisme |
| 150/2023 | 17/05/2023 | Telèfon | Reformes de clavegueram i consegüent brutícia al carrer |
| 151/2023 | 17/05/2023 | Telèfon | Incompliment d'una ordre d'allunyament |
| 152/2023 | 18/05/2023 | Telèfon | Manca de mitjans de la Conselleria per a renovar certificat de discapacitat |
| 153/2023 | 19/05/2023 | A/e | Multes sense constància de notificació prèvia |
| 154/2023 | 18/05/2023 | Visita | Manca de cita prèvia per a empadronar-se |
| 155/2023 | 22/05/2023 | Visita | Embargament de doblers per part de la Seguretat Social |
| 156/2023 | 22/05/2023 | Visita | Problemes amb la renovació del permís de treball per denegació d'asil |
| 157/2023 | 23/05/2023 | A/e | Llicència d'obres finalitzada amb molt de retard i duplicitat en la documentació |
| 158/2023 | 24/05/2023 | Visita | Multes no notificades. Presenta reclamació davant el TEA |
| 159/2023 | 31/05/2023 | A/e | Molèsties per la llum que desprèn un semàfor prop de casa seva |

| | | | |
|----------|------------|---------|--|
| 160/2023 | 30/05/2023 | Telèfon | Senyora resident a Eivissa sol·licita canvi de treballador social |
| 161/2023 | 31/05/2023 | Telèfon | Vol posar reclamacions a diferents serveis de l'Ajuntament |
| 162/2023 | 05/06/2023 | A/e | Dificultats per a accedir al servei de taxi |
| 163/2023 | 06/06/2023 | Visita | Presumptes incidències en notificar unes multes de trànsit |
| 164/2023 | 01/06/2023 | Telèfon | Queixa per no haver taxis a la zona de Son Armadans (pl. del Pont) |
| 165/2023 | 07/06/2023 | Visita | Comportament del president de l'Associació 3a Edat del Molinar |
| 166/2023 | 07/06/2023 | Visita | Problemes per obtenir justificant d'IEE passada l'any 2020 |
| 167/2023 | 05/06/2023 | Telèfon | Desacord amb embargaments |
| 168/2023 | 09/06/2023 | A/e | Multa per aparcar dins un càrrega i descàrrega de zona blava |
| 169/2023 | 12/06/2023 | A/e | Problemes amb la finalització de servei atenció domiciliària municipal i pas a dependència |
| 170/2023 | 12/06/2023 | Visita | Manifesta que el volen fer fora de casa seva |
| 171/2023 | 14/06/2023 | Visita | Acudeix a l'Oficina atès que se li acaba l'estada d'acolliment a la Porciúncula |
| 172/2023 | 14/06/2023 | Telèfon | Va presentar un escrit a la Seguretat Social i no li han contestat |
| 173/2023 | 15/06/2023 | A/e | Sanció de 34,50 € per excés de temps en l'ús del servei de Bicipalma |
| 174/2023 | 14/06/2023 | A/e | Disconforme amb un certificat d'infracció urbanística |
| 175/2023 | 15/05/2023 | Telèfon | Deficiències en un guai permanent no autoritzat |
| 176/2023 | 20/06/2023 | Visita | Molèsties derivades del parc de jocs del bosc de Bellver |
| 177/2023 | 19/06/2023 | A/e | No aconsegueix cita a l'OAC de S'Escorxador per a empadronar-se |
| 178/2023 | 22/06/2023 | A/e | Proliferació de cases de massatges xinesos |
| 179/2023 | 26/06/2023 | A/e | Sol·licitud d'habitatge social |
| 180/2023 | 27/06/2023 | Telèfon | Persona interessada a obtenir cita amb un treballador social |
| 181/2023 | 27/06/2023 | Telèfon | Molèsties provocades pels estudiants-turistes a la zona de l'Arenal |
| 182/2023 | 28/06/2023 | A/e | Molèsties per renous del party boat BXXX SXXX |
| 183/2023 | 03/07/2023 | Telèfon | Retard en la tramitació d'una nacionalitat concedida |

| | | | |
|----------|------------|---------|--|
| 184/2023 | 04/07/2023 | Telèfon | Problemes per a treure el certificat de residència per Internet |
| 185/2023 | 05/07/2023 | A/e | Sol·licitud de pròrroga d'us de les instal·lacions de l'IME per obres |
| 186/2023 | 05/07/2023 | Telèfon | Vol presentar una queixa a Urbanisme però no vol donar el seu nom |
| 187/2023 | 05/07/2023 | Telèfon | El seu exmarit fa obres en una propietat comuna sense el seu permís |
| 188/2023 | 06/07/2023 | A/e | Molèsties per renou a un càrrega i descàrrega al c. de Pérez Galdós, 3 |
| 189/2023 | 10/07/2023 | Telèfon | Manca de neteja del seu carrer |
| 190/2023 | 06/07/2023 | A/e | No pot aconseguir aconseguir cita per a empadronar-se |
| 191/2023 | 07/07/2023 | Visita | Desacord amb el cobrament d'unes factures de llum |
| 192/2023 | 10/07/2023 | Visita | Pèrdua de bonificació IMVT per vehicles de més de 25 anys |
| 193/2023 | 10/07/2023 | Visita | Denegació del subministrament d'aigua |
| 194/2023 | 12/07/2023 | Telèfon | Rebuig per part de la Junta Electoral d'al·legacions a la participació en una mesa electoral |
| 195/2023 | 12/07/2023 | Visita | Ordre de paralització de karaoke a l'av. de Joan Miró |
| 196/2023 | 11/07/2023 | Telèfon | Normativa i protocol per a la retirada de la uralita amb amiant |
| 197/2023 | 12/07/2023 | A/e | Brutícia al passeig Marítim |
| 198/2023 | 17/07/2023 | Visita | No convaliden el carnet de conduir del Senegal |
| 199/2023 | 17/07/2023 | Visita | Qualitat de l'aigua de la platja de la zona de la Ciutat Jardí - el Molinar |
| 200/2023 | 19/07/2023 | Telèfon | Queixa d'una companyia de serveis dentals |
| 201/2023 | 19/07/2023 | Telèfon | Disconformitat amb les factures d'una companyia elèctrica |
| 202/2023 | 18/07/2023 | Visita | Revisió de contracte de lloguer fora de termini |
| 203/2023 | 17/07/2023 | A/e | Disconformitat per haver rebut una notificació en català |
| 204/2023 | 19/07/2023 | Visita | Manca d'actuacions municipals (antics habitatges de GESA, Nou Llevant) |
| 205/2023 | 17/07/2023 | Telèfon | Temperatura alta a negoci d'oci infantil PXXXX JXXX |
| 206/2023 | 26/07/2023 | A/e | Servei públic - taxi |
| 207/2023 | 28/07/2023 | Visita | Obtenció del certificat de vulnerabilitat |

| | | | |
|----------|------------|---------|---|
| 208/2023 | 28/07/2023 | Visita | Possible incompliment de drets processals |
| 209/2023 | 01/08/2023 | A/e | Inscripció a estades esportives del Consell de Mallorca |
| 210/2023 | 27/07/2023 | Visita | Sol·licita certificat de l'Ajuntament per a llevar un pal d'electricitat de Gesa |
| 211/2023 | 28/07/2023 | Visita | Petició d'incrementar el temps per a anul·lar les multes de l'ORA |
| 212/2023 | 31/07/2023 | A/e | Molèsties per les obres de millora de la xarxa d'aigües a Son Fortesa |
| 213/2023 | 02/08/2023 | Visita | Excés de velocitat dels cotxes al seu carrer i molèsties minimarket |
| 214/2023 | 31/07/2023 | Visita | Obligació de presentar digitalment per les AV / sales de massatges per la situació actual de la Federació |
| 215/2023 | 04/08/2023 | A/e | Neteja al camí Salard |
| 216/2023 | 04/08/2023 | Visita | Vol fer canvi de domicili sense cita prèvia al Padró municipal. |
| 217/2023 | 07/08/2023 | Telèfon | Reclamació a l'IMI per instal·lacions adequades |
| 218/2023 | 07/08/2023 | Visita | Problemes per manca de col·laboració dels veïns de la IEE |
| 219/2023 | 07/08/2023 | Visita | Tramitació d'una cèdula d'habitabilitat (BRXX/373 / BR XX/374) |
| 220/2023 | 01/08/2023 | Telèfon | Expropiació de la casa al seu pare amb pràctiques il·legals |
| 221/2023 | 03/08/2023 | Telèfon | Reclamació per haver comprat una caixa registradora defectuosa |
| 222/2023 | 03/08/2023 | Telèfon | Li reclamen un pagament d'IBI d'una casa que ja no és seva |
| 223/2023 | 04/08/2023 | Visita | La seva nora no els deixa veure la seva neta |
| 224/2023 | 04/08/2023 | Telèfon | La legislació no preveu la figura de la possessió on viu |
| 225/2023 | 04/08/2023 | Visita | Manca resposta a una petició d'informació a l'Administració autonòmica |
| 226/2023 | 09/08/2023 | A/e | Renou i músics a la zona de la pl. del Mercat - Sant Nicolau |
| 227/2023 | 08/08/2023 | A/e | Reclamació sobre dues galeres |
| 228/2023 | 09/08/2023 | A/e | Queixa per manca de serveis municipals a la barriada de Son Anglada |
| 229/2023 | 14/08/2023 | A/e | Problemes a la sanitat pública - desídia per part d'inspecció mèdica - |
| 230/2023 | 21/08/2023 | Visita | Molèsties el vespre del dia 20/08/2023 per renou a la zona |
| 231/2023 | 21/08/2023 | Telèfon | Problemes al cap de setmana per l'atenció de Benestar Social |

| | | | |
|----------|------------|-----------|--|
| 232/2023 | 22/08/2023 | Telèfon | Manca de neteja d'una zona d'una plaça al Rafal Vell |
| 233/2023 | 22/08/2023 | Telèfon | Va aparcar a una zona ACIRE per errada i li han arribat unes quantes multes |
| 234/2023 | 24/08/2023 | A/e | Problemes d'allotjament turístic a Màlaga |
| 235/2023 | 24/08/2023 | A/e | Denúncia de grafit al c. de Josep Tous Ferrer (edifici del Mercat de l'Olivar) |
| 236/2023 | 24/08/2023 | A/e | Queixa pel comportament dels patinets a Palma |
| 237/2023 | 24/08/2023 | A/e | Sol·licitud d'ajuda per a persona discapacitada |
| 238/2023 | 28/08/2023 | Telèfon | Multa de trànsit sense notificació prèvia |
| 239/2023 | 29/08/2023 | C. intern | Immobilització de galera |
| 240/2023 | 29/08/2023 | A/e | Sol·licita retirada de cactus d'un solar confrontant |
| 241/2023 | 31/08/2023 | Telèfon | Incidències relatives a incivisme a l'ascensor i als accessos a la pl. Major |
| 242/2023 | 31/08/2023 | Visita | Queixa sobre l'abocament de fems a la zona de la pl. de la Porta del Camp |
| 243/2023 | 04/09/2023 | Telèfon | Al·lega haver rebut una telefonada que avisava de sanció de trànsit |
| 244/2023 | 01/09/2023 | Telèfon | Reclamació per renou de les obres a la pl. de la Quartera, ed. Ca la Seu |
| 245/2023 | 05/09/2023 | Telèfon | Queixa per renous que provoca un allotjament turístic |
| 246/2023 | 06/09/2023 | Telèfon | Tardança a donar-li la nacionalitat |
| 247/2023 | 08/09/2023 | Telèfon | Problemes per a obtenir cita prèvia per empadronament |
| 248/2023 | 05/09/2023 | A/e | Queixa per no poder accedir a cita prèvia |
| 249/2023 | 11/09/2023 | A/e | Cobrament indegut d'empresa de lloguer de vehicles XXXXX |
| 250/2023 | 11/09/2023 | Visita | Problemes amb convalidació de títol universitari |
| 251/2023 | 12/09/2023 | C. Intern | Deteriorament per manca d'inversions a Cala Major i Sant Agustí |
| 252/2023 | 14/09/2023 | A/e | Queixa perquè no funciona el servei de DMS |
| 253/2023 | 14/09/2023 | A/e | Problemes per a obtenir cita per a empadronar-se |
| 254/2023 | 18/09/2023 | Telèfon | Presumpta vulneració dels drets humans en un centre d'acolliment |
| 255/2023 | 15/09/2023 | Telèfon | Queixa d'un conductor de l'EMT |

| | | | |
|----------|------------|-----------|--|
| 256/2023 | 25/08/2023 | Visita | Ciutadà marroquí en atur no sap si pot absentar-se d'Espanya |
| 257/2023 | 25/09/2023 | A/e | Mal ús per part de la ciutadania dels contenidors de fems a Son Sardina |
| 258/2023 | 25/09/2023 | A/e | La seva veïnada té un pi que el molesta i no el vol tallar |
| 259/2023 | 08/09/2023 | Visita | Queixa de menjar en mal estat al CRAT |
| 260/2023 | 26/09/2023 | Visita | EMAYA li factura per una fuita d'aigua del veïnat |
| 261/2023 | 14/09/2023 | Telèfon | Problemes amb una comunitat de propietaris |
| 262/2023 | 14/09/2023 | Telèfon | Queixa sobre una companyia aèria |
| 263/2023 | 02/10/2023 | Telèfon | Multa no notificada amb recàrrec |
| 264/2023 | 02/10/2023 | Telèfon | Problemes amb un procediment davant els tribunals |
| 265/2023 | 03/10/2023 | Telèfon | Consulta per emergència habitacional |
| 266/2023 | 19/09/2023 | Telèfon | Falta de pagament d'ajudes a una persona discapacitada |
| 267/2023 | 03/10/2023 | A/e | Mobilitat li contesta en castellà encara que s'hi ha dirigit en català |
| 268/2023 | 27/09/2023 | A/e | Queixa per renous a les pistes de l'Aeroport |
| 269/2023 | 27/09/2023 | A/e | Projecte de reurbanització c. del General Ricardo Ortega (Junta de Govern) |
| 270/2023 | 28/09/2023 | A/e | Vehicle abandonat al polígon de Son Valentí – c. del Tèxtil, 1 |
| 271/2023 | 04/10/2023 | A/e | Demora en tramitació IBAVI VPO a Santa Ponça |
| 272/2023 | 01/10/2023 | A/e | Molèsties per ubicació de contenidors de fems al c. de Sant Domingo |
| 273/2023 | 27/09/2023 | Telèfon | Obres que fan els seus veïns en què posen uns tubs a la seva façana |
| 274/2023 | 03/10/2023 | A/e | Molèsties per renous al c. de Valparaíso |
| 275/2023 | 27/09/2023 | Telèfon | Queixa perquè li va arribar una multa amb l'import triplicat |
| 276/2023 | 10/10/2023 | C. intern | Manca d'espais acollida a dones víctimes de violència no de gènere |
| 277/2023 | 10/10/2023 | A/e | Demana còpia d'expedients sancionadors contra els quals ha recorregut |
| 278/2023 | 10/10/2023 | A/e | Boicot a les seves comunicacions digitals |
| 279/2023 | 11/10/2023 | C. intern | Mercat de Llevant |

| | | | |
|----------|------------|----------|---|
| 280/2023 | 11/10/2023 | Visita | Ha patit un desnonament en data 14.09.2023 |
| 281/2023 | 27/09/2023 | Telèfon | Sol·licita com pot empadronar la seva parella a casa seva |
| 282/2023 | 13/10/2023 | Visita | Sol·licitud de retirada d'un vehicle de la via pública |
| 283/2023 | 13/10/2023 | Telèfon | Falta de resposta del Consolat d'Espanya a l'Equador |
| 284/2023 | 16/10/2023 | Visita | Retirada del seu vehicle juntament amb el seu contingut |
| 285/2023 | 16/10/2023 | Visita | Sol·licitud de llicència d'obres no atesa degudament |
| 286/2023 | 16/10/2023 | C.intern | Contenidors voltant escultures de Guinovart al parc de Mar |
| 287/2023 | 17/10/2023 | A/e | Reclama pintar les línies del garatge comunitari davant el c. de la Palmera, 13 |
| 288/2023 | 12/10/2023 | A/e | Construcció davant casa seva que tapa el sol |
| 289/2023 | 13/10/2023 | A/e | Queixa per la qualitat i la freqüència del servei de transport de l'EMT |
| 290/2023 | 17/10/2023 | Visita | Informació referent a la pròxima ITE. |
| 291/2023 | 18/10/2023 | Telèfon | Queixa sobre el servei de l'EMT |
| 292/2023 | 18/10/2023 | Visita | Ha rebut avís d'embargament de l'ATIB i no és atesa a Disciplina |
| 293/2023 | 06/10/2023 | Telèfon | Retard en els tràmits per a concedir la nacionalitat al seu fill |
| 294/2023 | 23/10/2023 | Telèfon | Convivència a la barriada Son Fortesa Sud. Renous, desperfectes... |
| 295/2023 | 23/10/2023 | Visita | Problemes de mobilitat. Denuncia l'estat de la zona on viu |
| 296/2023 | 24/10/2023 | A/e | Denúncia per renous de l'activitat "MXXXXXXXX" |
| 297/2023 | 24/10/2023 | Telèfon | Consulta sobre activació del protocol d'abús sexual a menors |
| 298/2023 | 21/10/2023 | A/e | Queixa sobre el funcionament de la Policia Local |
| 299/2023 | 21/10/2023 | A/e | Retard en la tramitació del bo social tèrmic |
| 300/2023 | 23/10/2023 | A/e | Queixa sobre multes de trànsit no notificades |
| 301/2023 | 24/10/2023 | A/e | Queixa per crits violents i càntics a la via pública |
| 302/2023 | 24/10/2023 | A/e | Queixa per conflicte veïnal entre particulars |
| 303/2023 | 26/10/2023 | Telèfon | Ciutadana té ocupes a casa seva. No és de Palma |

| | | | |
|----------|------------|---------|---|
| 304/2023 | 26/10/2023 | Visita | Senyal vertical a un pas de vianants del c. de la Ciutat de Querétaro |
| 305/2023 | 06/10/2023 | Telèfon | Queixa per problemes amb la seva exsòcia |
| 306/2023 | 13/10/2023 | Visita | Queixa perquè està tancada l'Oficina d'Objectes Trobats |
| 307/2023 | 19/10/2023 | Visita | Queixa per bloqueig d'una inspecció tècnica |
| 308/2023 | 19/10/2023 | Visita | Queixa per disconformitat amb una pensió de la Seguretat Social |
| 309/2023 | 30/10/2023 | Visita | Viu al carrer i desconfia de la seva treballadora social |
| 310/2023 | 30/10/2023 | A/e | Manca de seguretat i de recollida de fems als voltants de casa seva |
| 311/2023 | 31/10/2023 | Telèfon | Denúncia per retard de cobrament de RESOGA del seu germà |
| 312/2023 | 31/10/2023 | Visita | Denúncia d'obres presumptament il·legals del veí de baix |
| 313/2023 | 31/10/2023 | Visita | Denegació del certificat de residència per a viatjar |
| 314/2023 | 03/11/2023 | Visita | Devolució de les taxes UNED |
| 315/2023 | 03/11/2023 | Telèfon | Problema amb Fundació tutelar per a disponibilitat de fons econòmics |
| 316/2023 | 03/11/2023 | Telèfon | Problemes associats a l'exercici de la prostitució al seu immoble |
| 317/2023 | 06/11/2023 | Visita | Incidència amb la Policia Local en oferir resistència a control d'alcoholèmia |
| 318/2023 | 06/11/2023 | A/e | Problemes per a obtenir cita per a empadronar-se |
| 319/2023 | 26/10/2023 | A/e | Manca d'autobusos a la línia 7 de l'EMT |
| 320/2023 | 02/11/2023 | Telèfon | Problemes de conservació de congelats a Eroski de Santa Ponça |
| 321/2023 | 08/11/2023 | A/e | Disconformitat amb plusvàlua. |
| 322/2023 | 20/10/2023 | Telèfon | Carrera automobilística a Orient. Tall de les dues sortides del poble |
| 323/2023 | 24/10/2023 | Telèfon | Queixa per retard a la llista d'espera de la sanitat pública |
| 324/2023 | 27/10/2023 | Telèfon | La volen treure de la casa on viu de lloguer |
| 325/2023 | 27/10/2023 | Telèfon | Problemes per a registrar a la seva filla a Anglaterra |
| 326/2023 | 13/11/2023 | Visita | No funciona el telèfon dels taxis adaptats |
| 327/2023 | 13/11/2023 | Visita | Demana ampliació de termini per a sortida del Centre Sant Joan de Déu |

| | | | |
|----------|------------|----------|--|
| 328/2023 | 14/11/2023 | Telèfon | Queixa per curset de la CAIB (tractament d'aigua) només en català |
| 329/2023 | 10/11/2023 | A/e | Queixa per idioma d'informació als autobusos de l'EMT |
| 330/2023 | 10/11/2023 | A/e | Problemes per a obtenir la baixa d'una companyia d'assegurances |
| 331/2023 | 11/11/2023 | A/e | Trànsit al carrer del Poliesportiu Germans Escalas |
| 332/2023 | 10/11/2023 | C.intern | Condicionament de vehicles ús de la Policia Local |
| 333/2023 | 14/11/2023 | Visita | L'interessat fa feina per a una empresa de desocupació |
| 334/2023 | 14/11/2023 | Visita | Targeta d'ORA provisional mentre tramiten canvi d'adreça de cotxe a la DGT |
| 335/2023 | 14/11/2023 | A/e | Problemes per a escolaritzar el seu fill |
| 336/2023 | 07/11/2023 | Telèfon | Queixa contra l'IBAVI |
| 337/2023 | 08/11/2023 | Telèfon | Problema amb una companyia d'assegurances |
| 338/2023 | 20/11/2023 | Visita | Demana posar interfon per a accedir a la seva zona ACIRE |
| 339/2023 | 17/11/2023 | A/e | Queixa sobre l'atenció rebuda a un alberg de l'IMAS |
| 340/2023 | 21/11/2023 | A/e | Accessibilitat al pàrquing del Casal de Barri de Can Alonso |
| 341/2023 | 22/11/2023 | A/e | Problemes per habitatge ocupat |
| 342/2023 | 16/11/2023 | Visita | Consulta sobre contradicció en resolució de subvenció |
| 343/2023 | 08/11/2023 | Telèfon | Queixa per delictes cibernètics |
| 344/2023 | 25/11/2023 | A/e | Problemes de convivència amb un veïnat |
| 345/2023 | 09/11/2023 | Telèfon | Problemes per a empadronar-se a l'Ajuntament de Sant Joan |
| 346/2023 | 30/11/2023 | Visita | Problemes de seguretat a la sortida d'un pub, amb intervenció CNP |
| 347/2023 | 09/11/2023 | Telèfon | Reclamació per un frau amb un banc |
| 348/2023 | 09/11/2023 | Telèfon | No troba cita per a empadronar-se |
| 349/2023 | 16/11/2023 | Visita | Atenció incorrecta d'un funcionari i demora en la resposta |
| 350/2023 | 01/12/2023 | C.intern | Barrera per obres que impedeix l'accessibilitat |
| 351/2023 | 04/12/2023 | Visita | Manca de resposta per l'homologació d'un títol |

| | | | |
|----------|------------|-----------|--|
| 352/2023 | 05/12/2023 | C.Intern | Problemes d'habitatge a Palma |
| 353/2023 | 05/12/2023 | Telèfon | Problemes d'empadronament a l'Ajuntament de Manacor |
| 354/2023 | 05/12/2023 | Visita | Atenció presencial a Urbanisme. Només atenen consultes generals |
| 355/2023 | 07/12/2023 | Visita | Desallotjament del seu habitatge per danys estructurals |
| 356/2023 | 30/11/2023 | Visita | Certificat de no infracció urbanística per cèdula d'habitabilitat |
| 357/2023 | 30/11/2023 | A/e | Problema amb l'aplicació de l'SMAP MobiAPP Arc |
| 358/2023 | 12/12/2023 | Telèfon | Queixa amb una reclamació a Consum |
| 359/2023 | 30/11/2023 | A/e | Sol·licitud d'accés als teatres de Palma |
| 360/2023 | 30/11/2023 | A/e | Avis de multa després del període de pagament |
| 361/2023 | 12/12/2023 | A/e | Sol·licita paralització de procediments de multes |
| 362/2023 | 13/12/2023 | Visita | Molèsties derivades d'un extractor per renous i fum |
| 363/2023 | 12/12/2023 | A/e | Denuncia una intoxicació massiva a l'alberg de Ca l'Ardiaca |
| 364/2023 | 27/10/2023 | Visita | No pot aconseguir cita a l'IBAVI |
| 365/2023 | 22/11/2023 | Telèfon | Indefensió per trencament de condemna |
| 366/2023 | 15/12/2023 | Visita | Policia Local tanca el seu negoci malgrat la reparació de deficiències |
| 367/2023 | 19/12/2023 | Visita | El Govern li ha denegat l'ajuda de dependència |
| 368/2023 | 19/12/2023 | Visita | Multes per zona ACIRE on només té autoritzat un sector |
| 370/2023 | 19/12/2023 | Telèfon | Renou al c. de Santiago Álvarez (la Indioteria) |
| 371/2023 | 20/12/2023 | Telèfon | Problema amb ECI |
| 372/2023 | 20/12/2023 | Telèfon | No aconsegueix cita prèvia per a empadronar-se |
| 373/2023 | 22/12/2023 | C. intern | Caiguda d'un contenidor d'EMAYA a la via pública |
| 374/2023 | 27/12/2023 | Telèfon | Estat de les palmeres a la zona de Can Pastilla – l'Arenal |
| 375/2023 | 27/12/2023 | Visita | No agafen telèfon d'informació a la DG de Dependència |
| 376/2023 | 27/12/2023 | Telèfon | Rep una notificació del nostre Ajuntament a Granada |

377/2023

27/12/2023

Visita

Policia Local va rompre la porta de casa seva per error durant un desnonament

| DP DATA D'ARXIU | DC | DATA OB. | | MOTIU | DEP. IMPLICAT | ESTAT |
|--------------------|----------|------------|---|-----------------|---------------|------------|
| 001/2023 | 22031251 | 11/01/2023 | Inseguretat i molèsties a prop del local Punt de Joc a Son Ferriol | POLICIA LOCAL | ARXIVAT | 04/04/2023 |
| 002/2023 | XXXXXXXX | 01/02/2023 | Recurs de súplica – errada en la comunicació DP | | ARXIVAT | |
| 003/2023 | 23005011 | 15/03/2023 | Recurs a procediment CPR9052180, matrícula 5984-LPP. | MULTES | ARXIVAT | 30/03/2023 |
| 004/2023 | 23009997 | 17/04/2023 | Manca de devolució d'embargament, sanció MU30265481 | MULTES | ARXIVAT | 18/04/2023 |
| 005/2023 | 22027832 | 26/04/2023 | Recurs de multes radar | MULTES | A TRÀMIT | |
| 006/2023 | 23012350 | 27/04/2023 | Queixa per renous provinents del Bar XXX del c. XXX | SANITAT | RE-OBERT | 09/05/2023 |
| 007/2023 | 20006561 | 02/05/2023 | Incompliment de normativa de galeres | MEDI AMBIENT | A TRÀMIT | |
| 008/2023 | 23014249 | 15/05/2023 | Sol·licita canvi d'ubicació d'uns contenidors per brutícia | EMAYA | ARXIVAT | 16/05/2023 |
| 009/2023 | 23002402 | 19/05/2023 | Reglament de segona activitat Policia Local | POLICIA LOCAL | ARXIVAT | |
| 010/2023 | 23014649 | 25/05/2023 | Manca de resposta a un recurs | MOBILITAT | ARXIVAT | 16/06/2023 |
| 011/2023 | 23019691 | 27/07/2023 | Falta de notificació de multa | MULTES | ARXIVAT | 16/10/2023 |
| 012/2023 | 23023401 | 04/09/2023 | Línia A2 - Aeroport | EMT | A TRÀMIT | |
| 013/2023 | 23026493 | 06/10/2023 | Queixa sobre el personal que l'atén a casa seva els caps de setmana | SERVEIS SOCIALS | ARXIVAT | 28/12/2023 |
| 014/2023 | 23000904 | 26/10/2023 | Tallament de subministrament d'aigua per fuita | EMAYA | A TRÀMIT | |
| 015/2023 | 23030390 | 17/11/2023 | Retard en la declaració de zones de baixes emissions | MOBILITAT | ARXIVAT | |
| 016/2023 | 23030438 | 23/11/2023 | Manca de resposta | | ARXIVAT | 28/11/2023 |
| 017/2023 | 23013736 | 20/12/2023 | Manca d'atenció en matèria retributiva | PERSONAL | ARXIVAT | |

A2. RECOMANACIONS, ADVERTIMENTS I SUGGERIMENTS - RAS 2023

RAS 1/2023, de 12 de gener, sobre la gestió administrativa de la bonificació de les tarifes d'EMAYA per ingressos baixos

RAS 2/2023, de 12 de gener, sobre les notificacions digitals massives. El cas específic de les notificacions d'expedients de multes de circulació

RAS 3/2023, de 10 de febrer, sobre la retirada d'una embarcació de la via pública

RAS 4/2023, de 13 d'octubre, sobre la tramitació de la suspensió de subministrament d'aigua per part d'EMAYA

RAS 5/2023, de 16 de novembre, sobre l'erradicació de l'edatisme a l'Administració municipal

RAS 6/2023, de 16 de novembre, sobre la demora en la tramitació de les reserves d'estacionament per a persones de mobilitat reduïda per part de l'Àrea de Mobilitat

RAS 7/2023, de 8 de desembre, sobre les irregularitats quant a l'ocupació de la via pública associades a obres de caràcter privat

RAS 1/2023, de 12 de gener, sobre la gestió administrativa de la bonificació de les tarifes d'EMAYA per ingressos baixos

ANTECEDENTS DE FET

Ateses les reclamacions rebudes per la institució de la Defensora en relació a **la dificultat per la tramitació de la bonificació de les tarifes d'EMAYA per ingressos baixos**, d'acord amb les condicions previstes als articles 27 i 28 del Reglament orgànic de drets de la ciutadania, BOIB núm. 36 de 03.03.2005 (RODC, en endavant) la qüestió es va admetre a tràmit (DC080/2022).

La ciutadania ha comunicat que la tramitació de la bonificació implica una sèrie de requeriments que estableixen que el conjunt de persones convivents en el domicili de referència, susceptible de la bonificació, tinguin un nivell igual o inferior al salari mínim interprofessional multiplicat pel coeficient 1,25, actualment 17.500€.

Així, si es compleix el requeriment, es sol·licita la següent documentació:

- El formulari de sol·licitud de bonificació emplenat i firmat.
- Factura d'EMAYA de l'habitatge, comunitat o altre identificatiu de la persona abonada.
- DNI de la persona titular del comptador.
- Volant domiciliari d'empadronament emès per l'Ajuntament de Palma.
- Model 100 de l'Agència Tributària (Declaració de la renda) de la persona sol·licitant i de totes les que conviuen amb ella. Si alguna de les persones no està obligada a presentar la declaració de renda, Certificat d'Imputacions de l'IRPF (document expedit per l'Agència Tributària).

Aquesta informació s'ha confirmat al web d'EMAYA i també consta al formulari de sol·licitud que adjuntam com annex a la Recomanació. (Annex-1)

Quan no es fa per via digital, la recopilació de tota aquesta documentació suposa a la ciutadania, a vegades persones vulnerables amb poques competències en gestió administrativa i a vegades persones majors amb limitacions de mobilitat o gran dependència personal, l'exigència d'itineraris i entrebancs que dificulten enormement l'accés de bonificacions a les quals tenen dret.

No podem obviar que algunes de les dades contingudes en la documentació exigida ja obren en poder d'EMAYA i la resta podrien ser consultades prèvia activació d'un Contracte per a la consulta de dades personals amb les administracions públiques titulars de la base de dades, el propi Ajuntament de Palma quant a les dades del Padró o l'Agència Tributària quant a les dades fiscals. A més, atesa la renovació anual de la bonificació, la majoria de documents ja estan en poder de l'administració gestora i no es requeriria més que d'una declaració responsable que acrediti el manteniment dels requeriments per la qual es va aprovar la bonificació en anys precedents.

EMAYA indica que la petició del DNI del titular del comptador o la factura d'EMAYA de l'habitatge o altre identificatiu de la persona abonada, tenen la seva justificació quan la sol·licitud es produeix per via digital, ja que la sol·licitud per mig de l'oficina virtual d'EMAYA no requereix de certificació digital i és una forma d'exigir documents que acreditin, segons EMAYA, la legitimitat de la sol·licitud. Des de la institució de la Defensora entenem la intenció d'EMAYA i que la casuística a la que s'ha d'enfrontar l'empresa d'aigües municipal és molt extensa però no es comparteix el criteri sobre les garanties de

seguretat que planteja EMAYA, ja que sols la Certificació digital oportuna i actualitzada acredita legalment l'actuació d'una persona física davant l'administració per mitjans digitals.

Però observem el cas particular de la persona que ha presentat la reclamació per entendre millor l'abast de la qüestió:

- Ciutadà octogenari que viu tot sol.
- Beneficiari de la bonificació per tarifa per baixos ingressos des de fa anys.
- Empadronat des de fa anys al mateix domicili, sense canvi de perfil significatiu.
- Habitatge en una comunitat de propietaris que és la titular, amb comptador únic de comunitat i pagament per coeficients de la factura d'EMAYA aplicada en la quota de comunitat de cada habitatge.
- Pels seus ingressos no ha de presentar declaració de la renda.

Així, doncs, aquesta persona, malgrat ser beneficiària de la bonificació des de fa anys, any rere any ha de presentar de bell nou tota la documentació exigida, la qual cosa li suposa:

1. Desplaçar-se al Registre municipal del nostre ajuntament per obtenir un **certificat d'empadronament**, abonant 1,30 euros pel document. Afortunadament, no cal cita prèvia.
2. Desplaçar-se a l'administrador de la seva finca per obtenir **còpia de factura d'EMAYA** en la qual consta el nom de la seva comunitat i acreditació del administrador que indiqui la **persona jurídica de la comunitat de propietaris**, com a titular del contracte, i la legitimitat quant a l'ús per part del veïnat.
3. Desplaçar-se a l'Agència Tributària per l'obtenció del **Certificat d'imputacions de l'IRPF**, per exemple a Cecili Metel, la demora és d'una setmana.
4. Finalment i amb tota la documentació, demanar cita prèvia per al **lliurament de la sol·licitud** a les oficines d'EMAYA, c. Joan Maragall, també a una setmana vista.

No obstant això, lluny d'afavorir la **simple presentació del formulari de sol·licitud o de renovació**, segons el cas, es continua reclamant any rere any tota la documentació indicada i això obliga a la ciutadania més vulnerable a la inversió de temps i energies indicada; i probablement en alguna ocasió al desistiment de la tramitació. Alhora aquest procediment, tal i com està dissenyat, també augmenta el volum de treball presencial a les diferents administracions implicades (OACs, Agència Tributària ...) de forma innecessària.

Finalment, el ciutadà suggeriria la millora del servei d'EMAYA amb l'emissió d'un **avis de la conclusió de la bonificació**, en un termini previ que permetés iniciar novament la sol·licitud de bonificació per l'any següent.

FONTS DE DRET

Els estatuts d'EMAYA preveuen en el seu article 2 l'objecte social de l'empresa municipal, constituïda com a Societat Mercantil Municipal (SMM en endavant) per a la gestió directa en règim de monopoli, com preveu l'art. 86 de la Llei 7/85, de 2 d'abril, reguladora de bases de règim local, els serveis municipals de l'Ajuntament de Palma quant, entre d'altres, al subministrament d'aigua pel consum públic (en totes les fases del seu procés), el clavegueram i la neteja viària, recollida i eliminació de residus sòlids urbans.

Tot plegat en atenció a les obligacions que es desprenen dels articles 25.2.c i 26.1.a, que identifiquen com a competències pròpies dels municipis un seguit de matèries i per tant sota la seva potestat.

D'altra banda l'aplicació tarifària actual i les bonificacions aplicables al cas que ens ocupa esdevenen, en consonància amb l'art. 107 del Reial Decret Legislatiu 781/1986, de 18 d'abril, pel qual s'aprova el text refós de les disposicions legals vigents en matèria de Règim local, de l'Acord del Ple en data 24.11.2016, en el qual es proposava **la modificació de tarifes d'EMAYA pel servei de subministrament d'aigua a Palma**, autoritzat en data 08.02.2017 pel Conseller de Medi Ambient, Agricultura i Pesca d'acord amb el dictamen favorable de la Comissió de Preus de les Illes Balears en sessió de 06.02.2017 (BOIB núm. 29, de 09.03.2017).

De fet, va ser necessària una segona Resolució del Conseller de Medi Ambient, per l'omissió detectada en la publicació de la resolució al BOIB que afectava directament la tarifa progressiva i a tot allò referent a les bonificacions per baix consum i baixos ingressos (BOIB núm. 40, de 04.04.2017).

Els acords de Ple i la Resolució del Conseller publicada al BOIB indicaven els requeriments per a la bonificació però no la forma de fer efectives les sol·licituds per accedir a les bonificacions, qüestió supeditada a la gestió material que hauria de dissenyar EMAYA en l'exercici de la potestat administrativa municipal pròpia de les seves funcions.

Abans de continuar, cal indicar que malgrat el que disposa l'article 1 dels Estatus d'EMAYA, atès el que preveu l'article 85.ter.1 de la Llei 7/85, de 2 d'abril, Reguladora de bases de règim local, on diu exactament que "les SMM es regiran íntegrament, qualsevol que sigui la seva forma jurídica, per l'ordenament jurídic privat", la Defensora considera que el contingut dels l'article 2.2.b de la Llei 39/2015, de 1 d'octubre, de Procediment administratiu comú, i article 2.2.b de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim jurídic del sector públic, sobre l'àmbit subjectiu d'aplicació determina amb aquesta nova redacció que una SMM com EMAYA i en les circumstàncies que tractam hauria d'orientar la seva activitat supeditada a aquestes normes, d'una empresa municipal que actua en el desenvolupament de potestats administratives. És més, es tracta d'una SMM amb capital 100% municipal i en atenció a un servei que, com ja hem indicat, s'exerceix en règim de monopoli.

Així, malgrat les consideracions exposades per l'Empresa municipal pel que fa a les dificultats de la gestió de les sol·licituds per l'amplíssima casuística de la seva clientela, els principis congruents amb el disseny de la gestió per a l'accés a la bonificació, a més dels requeriments establerts, haurien de tenir-se molt presents els principis continguts a l'article 3 de la Llei 40/2015, en especial els assenyalats amb els apartats a), d) i e) relatius a:

- el servei efectiu a la ciutadania,
- l'agilitat dels de les activitats materials de gestió
- i el principi de bona fe i confiança legítima.

Al nostre parer, la pràctica actual en la gestió de les bonificacions intenta donar resposta a la ciutadania però ens presenta una via digital i una via presencial amb un marge de millora important. La primera via, la digital, no està sotmesa a les garanties que ofereix l'ús de la certificació digital i tampoc no es constata que la documentació presentada s'ajusti a la digitalització fidel prevista a l'article 27.3. de la Llei 40/2015. És cert que es planteja la presentació de documents (el DNI del titular del contracte o les factures d'EMAYA) que pretenen garantir la legitimitat de la sol·licitud però no acaben de ser la millor garantia i més aviat entren en conflicte amb el principi de bona fe i confiança legítima, ja esmentat, i també en contradicció amb l'article 28 de la Llei 39/2015,

sol·licitant documentació que ja està en poder de les administracions públiques (fins i tot d'EMAYA), per desconfiança en la bona fe o la legitimitat de les sol·licituds dels clients.

I d'altra banda la via presencial que esdevé, com ja hem demostrat, en un itinerari que ignora allò previst en l'article 28.3 de la Llei 39/2015 que ens indica que "les administracions no requeriran als interessats dades o documents no exigits per la normativa reguladora aplicable o que ja hagin estat aportats anteriorment per l'interessat a qualsevol Administració", en aquests efectes preveu el mateix article que "les Administracions Públiques hauran d'accedir a aquestes dades electrònicament mitjançant les seves xarxes corporatives o la consulta a les plataformes d'intermediació de dades u altres sistemes electrònics habilitats", llevat que existeixi oposició expressa de l'interessat, per tant entenem que no caldria autorització expressa per l'accés.

Les qüestions plantejades en els darrers paràgrafs sobten encara més si recordam que en molts casos, també en el que ens serveix de referència, es tracta de la renovació del benefici de la bonificació i les acreditacions s'han constatat any rere any i es continua exigint a les persones beneficiàries la mateixa documentació.

Per concloure quant als fonaments de dret, cal esmentar del Reglament de Protecció de dades personals, en pro de la regulació exigible a EMAYA per a articular els sistemes que permetrien la interoperativitat amb el Departament del Padró o amb l'Agència Tributària de les Illes, De fet tenim coneixement de la tramitació de l'accés a la base de dades del padró per part d'EMAYA; i d'acord amb una consulta inicial amb el Delegat de Protecció de dades del nostre ajuntament, no s'observen impediments que apuntin a l'emissió d'un informe favorable, sempre que EMAYA procedís prèviament als requeriment legalment previstos del "Registre de l'activitat" i el compromís d'un "Contracte d'encàrrec per a la gestió de dades".

Quant a la darrera qüestió plantejada pel ciutadà relativa a l'avis de la conclusió del període anual bonificat de la tarifa, consider important adreçar-me amb paraules de la pròpia EMAYA per a reclamar alguna actuació al respecte, paraules contingudes en el document "Missió, Visió i Valors" on l'Empresa municipal s'expressa dient que és la seva missió "prestar el millor servei a la ciutadania posant el focus en la satisfacció dels usuaris i usuàries i utilitzant les tecnologies més avançades i optimitzant els recursos públics" i destacam entre els valors i el feim nostre "la preocupació per les persones, tant per les del nostre principal actiu, la plantilla, com per les que són el nostre objectiu, les usuàries".

Amb l'actitud que demostren aquestes paraules per part d'EMAYA no dubtam que el contingut d'aquesta recomanació s'entendrà amb la millor intenció i que aquest darrer aspecte de l'avis als beneficiaris es treballarà per fer-lo possible, com ja s'està treballant en altres Serveis municipals, com Mobilitat, quan conclouen els terminis d'autoritzacions d'ACIRE-ORA.

CONCLUSIONS

Així, doncs, en vista dels fets exposats, dels arguments jurídics i de les consultes documentals, la Defensora extreu les següents conclusions:

PRIMERA. Cal revisar les vies de presentació, en modalitat digital i en paper, per a la gestió de la bonificació de tarifes d'EMAYA per ingressos baixos, adaptant-les als principis i normativa indicats al llarg de la recomanació per tal de millorar l'atenció de la

ciutadania i evitar que altres factors que no siguin els requeriments exigits compliquin o impedeixin l'accés a la bonificació.

En aquest sentit i en benefici de la ciutadania, **cal activar la interoperativitat digital de dades** entre EMAYA i l'ajuntament, així com entre EMAYA i la resta d'administracions públiques, atès el que per a la nostra institució la tasca d'EMAYA és un indiscutible exercici de potestat administrativa des d'una entitat que actua per gestió directa en règim de monopoli i amb capital 100% municipal.

SEGONA. **Revisar la idoneïtat o no de la renovació anual per a persones de perfils determinats, atorgant períodes més extensos de durada**, ateses les circumstàncies de cada cas, com ara persones grans amb limitacions de mobilitat i sense canvis substancials en els requeriments previstos per a atorgar la bonificació. Des de la Defensora es planteja també **l'estudi de l'auto renovació**, si escau, prèvia revisió automàtica d'EMAYA pels mitjans electrònics que garanteixin l'acompliment dels requeriments.

TERCERA. **Preveure i remetre l'avís de conclusió del termini anual de bonificació** per aquells usuaris que l'any anterior hagin estat beneficiaris. Actualment existeix el precedent d'una bona pràctica que es podria extrapolar a l'activitat d'EMAYA amb la finalitat que es proposa en aquesta consideració, ens referim a la revisió via web de la caducitat de la targeta ciutadana. Així, potser amb un sistema de consulta es podria donar avís per diversos canals de la conclusió de la bonificació.

QUARTA. Oferir en funció de les possibilitats que doni la digitalització de les dades, **l'atorgament automàtic de la bonificació, tal i com es fa des d'altres Administracions autonòmiques com ara la Conselleria de Benestar Social** que en funció de criteris establerts es fa creuament de dades amb l'Agència Tributària i s'ingressa automàticament, a les persones amb necessitats, un ajut econòmic per al subministrament del llum (bo energètic).

Per tot això, **la Defensora considera oportuna l'emissió de la següent RECOMANACIÓ** per instar a la Regidoria de Medi Ambient, que ostenta la presidència d'EMAYA, en particular i a l'administració municipal en el seu conjunt **la revisió de la gestió de la sol·licitud de la Bonificació per ingressos baixos, adoptant les mesures pertinents per a millorar el procés de petició i així facilitar a tota la ciutadania susceptible el suport econòmic que representa.**

Atès el contingut dels articles 25.3, 30.2 i 33 del Reglament orgànic de drets de la ciutadania de la nostra ciutat, us comunico el resultat de les meves investigacions i us sol·licito que tan aviat com us sigui possible em comuniqueu si acceptau o no el nostre Suggestiu/Recomanació/Advertiment, indicant en aquest darrer supòsit les raons en què fonamentau la vostra negativa

Contra las decisions de la Defensora de la Ciutadania no es pot interposar recurs i les queixes que es formulin al respecte no afecten als terminis previstos per a l'exercici de les accions que siguin procedents en via administrativa o jurisdiccional, atès l'article 30.2 del RODC.

La Defensora de la Ciutadania no està facultada per anul·lar cap acte o resolució de l'administració municipal, no obstant això ateses les seves competències es trasllada el resultat d'aquestes investigacions a l'autoritat municipal competent per a què prengui constància i s'emet aquest

RECOMANACIÓ, en benefici de la ciutadania i del funcionament de l'activitat administrativa de l'ajuntament de Palma.

S'insta a l'autoritat municipal competent a comunicar a la Defensora la admissió, l'admissió parcial o l'oposició a la Recomanació-Suggeriment, amb l'aportació d'arguments jurídics i tècnics que avalin la decisió.

Aquesta RECOMANACIÓ es traslladarà a les Àrees i Organismes competents i també a la Comissió Especial de Reclamacions i Suggeriments, pel seu coneixement i efectes.

La Defensora de la Ciutadania
Anna Moilanen Jaakola

RAS 2/2023, de 12 de gener, sobre les notificacions digitals massives. El cas específic de les notificacions d'expedients de multes de circulació.

En data 15 d'octubre de 2021, la institució de la Defensora de la Ciutadania emetia una Recomanació sobre la urgència de la renovació i adaptació de l'aplicatiu informàtic de gestió de multes de circulació, indicant la importància d'implementar els canvis que haurien de permetre l'atenció de la ciutadania per canals presencials i també pels nous canals digitals previstos com a alternativa segura i de futur per a la ciutadania.

Actualment, la recuperació de la normalitat i l'exercici dels drets de la ciutadania obliga a l'administració municipal al compliment de preceptes legals que no s'ajusten a la realitat que viuen alguns serveis municipals i la ciutadania podria veure els seus drets vulnerats.

Sabem que des de l'ajuntament de Palma, oficines com l'OTAE estan treballant per recuperar terreny a les mancances municipals en matèria d'administració digital però hem de ser conscients que ha arribat el dia, s'han exhaurit les moratòries, i el nostre ajuntament encara té tasques pendents.

ANTECEDENTS DE FET

Ateses les reclamacions rebudes per la institució de la Defensora en relació a la manca de capacitat de l'ajuntament de Palma per a la gestió de l'enviament pel canal digital de notificacions massives, com ara les notificacions digitals de multes, d'acord amb les condicions previstes als articles 27 i 28 del Reglament orgànic de drets de la ciutadania, BOIB núm. 36 de 03.03.2005 (RODC, en endavant) la qüestió es va admetre a tràmit, enregistrat com expedient DC 076/2022.

En data 09.06.2022, s'adreçava a la Defensora de la Ciutadania una reclamació sobre les greus conseqüències econòmiques produïdes per la incapacitat municipal de remetre les notificacions de multes pel canal digital, ja que el ciutadà des de l'any 2017 havia sol·licitat en diverses ocasions la notificació per via digital les denúncies i no obstant això l'ajuntament es continuava adreçant per canal postal (en paper) i les cartes sempre acabaven amb resultat d'absent i amb la publicació al BOE.

Aquest fet provocava i encara provoca que el titular de vehicle que normalment no coincideix, com hem pogut constatar, amb el presumpte infractor no tingui coneixement dels fets fins que la multa passa a via executiva i és l'ATIB qui tramita la notificació i executa un embargament de compte bancari, amb els conseqüents increments en les quanties que solen duplicar o triplicar les xifres inicials. Així, una multa de 100 euros amb descompte 50, podria passar a 220 o 330 euros quan es produeix l'embargament.

En el cas que ens ocupa, l'oficina de la Defensora ha tingut coneixement almenys dels següents expedients en els darrers anys: 050101901, 11970667, 50159511, 50225885, 50275427, 70621854, 50528846, 50537503, 70890988, 50617644, 72310131, 71532550, 50717525, 50721766 i 71412991.

La petició de les notificacions de denúncia per via digital es remunta al 2017, segons manifesta l'interessat, i l'Oficina de la Defensora ha pogut constatar peticions per diversos canals: correus electrònics (ajuntament@palma.cat i multes@palma.cat), comunicacions directes amb el cap de Servei de multes i també pel Registre municipal en data 30.01.2019; expressant-se amb aquestes paraules:

“Sol·licit rebre totes les comunicacions possibles mitjançant correu electrònic o qualque mitjà digital/electrònic/telemàtic. És a dir, vull substituir la correspondència tradicional i modernitzar-la per tal de fer-la sobretot eficaç, ràpida i pràctica”.

En data 08.07.2020, el cap de Servei de multes responia:

“Me sap greu haver-vos de contestar això, però és la realitat. En aquest moment aquest ajuntament no té obligació legal de notificar electrònicament ni tampoc està preparat per fer-ho”.

És cert com veurem en el següent apartat que en aquell moment la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de Procediment administratiu comú (LPAC, en endavant), es trobava encara sota una moratòria que hauria de durar fins el 2 d'abril de 2021 i que permetia a l'ajuntament continuar amb procediments analògics però no és menys cert que el dret ja existia i el ciutadà no estava demanant res descabellat.

És important afegir que aquesta incapacitat de notificar per via digital també ha afectat i afecta a les notificacions de les persones jurídiques sotmeses segons la LPAC a l'ús exclusiu i obligatori del canal digital. És a dir que les administracions públiques, també el nostre ajuntament, han obligat, des de fa anys, a la relació estrictament digital a les persones jurídiques i per contra no s'han implementat els recursos que permetin remetre per aquest canal les comunicacions de caràcter massiu, com ara les denúncies de circulació.

No és un consol però aquesta problemàtica no és exclusiva del nostre ajuntament, al web de la DGT sota l'epígraf “obligatorietat de Direcció Electrònica Vial (DEV) per empreses” diu que a partir de l'1 de novembre de 2022, la DGT deixa d'enviar notificacions en paper a les Persones jurídiques.

Així, els fets ens presenten una administració municipal que ha fet i fa un esforç important per adaptar la seva pràctica a la normativa vigent, però que malgrat tot és incapaç avui de fer front al repte que representa la notificació massiva provocant vulneració de drets i conseqüències que poden afectar econòmicament a la ciutadania i també a les persones jurídiques de la nostra ciutat.

FONTS DE DRET

L'article 39 de la LPAC indica que els actes administratius es presumiran vàlids i produiran efectes des de la data que es dictin, sempre que no estiguin supeditats a la notificació, publicació o aprovació d'un superior, com és el cas de les multes.

Així, la notificació és una passa indispensable per donar validesa la tramitació dels expedients de denúncia, això és indiscutible i la LPAC desenvolupa amb extensió el procés per garantir l'èxit d'aquesta part de la tramitació. Amb ella l'administració municipal comunica les seves actuacions a la ciutadania i llavors s'obri un espai de resposta, de defensa en el cas que ens ocupa, per als presumptes infractors; si les notificacions no s'han produït d'acord amb allò previst per la normativa l'acte no té efectes i sovint, en matèria de multes de circulació, es produeix l'anul·lació dels expedients per produir-se aquest defecte procedimental. Recordam, entre d'altres exemples possibles que fins i tot en via executiva la Llei 58/2003, de 17 de desembre, General Tributària preveu en el seu article 167.3 la manca de notificació de la liquidació com un dels pocs motius admissibles contra la providència de constrenyiment.

És per això que el lloc en el qual es produeix la notificació és determinant perquè d'ell depèn que la notificació sigui correcta i l'acte eficaç, a més la LPAC a l'article 14.1 preveu que **“les persones**

físiques podran triar en tot moment si es comuniquen amb les Administracions Públiques en l'exercici dels seus drets i obligacions **per mitjans electrònics o no**". Per tant és el nostre parer que la ciutadania, des d'un rol no professional, té el dret de triar si vol ser atès per mitjans electrònics o no per part dels serveis municipals, i no a l'inrevés.

En el cas que ens ocupa és un fet comprovat i conegut pel servei municipal competent que el ciutadà volia i vol rebre les comunicacions de l'administració per via digital i malgrat això li ha comunicat sempre per via postal. És indiferent el resultat de les notificacions, que per cert sempre han resultat absents o desconegudes amb publicació posterior al BOE, perquè el ciutadà no volia rebre-les per correu postal.

Plantegem el supòsit que l'administració hagués enviat les notificacions a una adreça física equivocada, quin tractament se li hauria de donar als expedients en aquest supòsit? Evidentment, els intents fets a un lloc que no es correspon amb l'adreça correcta no tenen cap valor, ens hem trobat moltes vegades, i la publicació en el BOE en aquest cas no tindria cap efecte, per tant no es podria considerar realitzada la notificació i la multa s'hauria de retrotreure al moment procedimental en què es va produir la notificació irregular, si és que els terminis de prescripció ho permeten.

El cas que ens ocupa és comparable en molts sentits. En l'escenari d'una administració pública moderna/electrònica, amb vigència completa de la normativa des del 2 d'abril de 2021, adreçar les comunicacions a un lloc que no és el que ha indicat el ciutadà en l'exercici d'un dret, és tant com demostrar una voluntat de NO VOLER QUE LES COMUNICACIONS ARRIBIN a destinació i això seria inadmissible a més d'una vulneració de drets amb efectes invalidants del procés, que fins i tot podrien motivar l'anul·lació i arxiu dels expedients.

Quant a la qüestió de l'obligatorietat, o no, de l'administració a la notificació per canals digitals, la part expositiva del Real Decret –llei 27/2020, de 4 d'agost, de *"medidas financieras, de carácter extraordinario y urgente, aplicables a las entidades locales"*, exposa perfectament tant la cronologia de les moratòries com l'abast dels preceptes legals que han ajornat la seva entra en vigor. A continuació es transcriu la part final de l'apartat VI de l'exposició de motius:

"La exigencia de una adaptación paulatina por parte de todas las administraciones públicas de nuestro país a este nuevo paradigma administrativo ya fue prevista por el legislador en la disposición final séptima de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, al fijar una fecha de entrada en vigor posterior a la general de la ley, en concreto **el 2 de octubre de 2018**, para los preceptos reguladores de determinadas materias que por su trascendencia, efectos prácticos y potencial afectación al núcleo esencial del ejercicio de los derechos de los interesados en su relación con las administraciones públicas aconsejaban una vacatio legis más amplia. Se trata de las previsiones relativas al registro electrónico de apoderamientos, registro electrónico, registro de empleados públicos habilitados, punto de acceso general electrónico de la administración y archivo único electrónico.

Esta disposición final séptima de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, ya fue modificada por el Real Decreto-ley 11/2018, de 31 de agosto, de transposición de directivas en materia de protección de los compromisos por pensiones con los trabajadores, prevención del blanqueo de capitales y requisitos de entrada y residencia de nacionales de países terceros y por el que se modifica la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, cuyo artículo 6 prolongó hasta el **2 de octubre de 2020** la fecha de entrada en vigor de las previsiones sobre las cinco materias señaladas inicialmente prevista para el 2 de octubre de 2018.

La situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 ha obligado durante estos últimos meses a las diferentes administraciones públicas a priorizar la asignación de recursos humanos y tecnológicos al robustecimiento de las infraestructuras y medios tecnológicos existentes para garantizar su funcionamiento, la prestación de los servicios públicos por sus empleados de forma no presencial y el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y empresas. Esta necesaria priorización ha dificultado en muchos casos continuar al ritmo previsto los trabajos de adaptación de los procedimientos administrativos y el diseño de procesos de gestión

óptimos necesarios para el cumplimiento en la fecha prevista en la Disposición final séptima de todas las previsiones de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, objetivo que ha de cumplirse en todo el ámbito subjetivo de aplicación de la Ley, cercano a once mil ochocientos sujetos diferentes, pues comprende la Administración General del Estado, las administraciones de las comunidades autónomas, las entidades que integran la administración local y sus respectivos sectores públicos institucionales en los términos que delimitan ambas leyes.

En definitiva, el riesgo manifiesto desde el punto de vista técnico-organizativo de no concluir a 2 de octubre de 2020 los procesos de adaptación, imposibilidad que puede afectar no solo al ejercicio de los derechos de los interesados sino a la interoperabilidad del funcionamiento de todas las administraciones públicas, aconseja ampliar de nuevo el plazo de entrada en vigor de todas las materias cuya entrada en vigor estaba prevista para el 2 de octubre de 2020, por un periodo adicional de seis meses, hasta **el 2 de abril de 2021**, que permita absorber el impacto y el retraso que hayan sufrido las diferentes administraciones públicas en el calendario de ejecución de las tareas que les competen debido a la mencionada reasignación de prioridades y recursos y finalizar así la implantación de estos instrumentos básicos del funcionamiento de las administraciones públicas conforme a los principios de eficacia administrativa y garantía de los derechos de los ciudadanos y de los operadores jurídicos y económicos en la tramitación de los procedimientos administrativos, que precisamente son los principios que persigue la Ley 39/2015, de 1 de octubre."

No cal dilatar-se en moltes explicacions després de la lectura de l'extracte anterior però per si hagués algun dubte de la completa entrada en vigor que pogués justificar la manca d'implantació de la normativa en matèria d'administració electrònica, el Govern de l'estat va aprovar el *Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics*, RD 203/2001, de 30 de març, amb efectes des del dia 2 d'abril de 2021, coincident amb la data final d'ajornament de la moratòria establerta per la disposició addicional sexta del Real Decret-Llei 27/2020, de 4 d'agost, abans indicada.

No entrarem en els detalls tècnics que haurien de fer possible la notificació de comunicacions massives a la ciutadania perquè escapa als nostres coneixements i correspon als professionals en matèria de telecomunicacions posar a disposició de l'administració els recursos i les aplicacions que farien possible aquesta tasca.

No obstant això, si és important aclarir dues qüestions, la primera que des del Servei de multes de l'Àrea de Mobilitat sostenible s'ha demanat la dotació que permeti desenvolupar aquesta tasca en innumerables ocasions en previsió del dia en què s'exhaurís el termini de les moratòries. I la segona qüestió és que els mitjans electrònics de què disposa actualment l'ajuntament permeten la comunicació digital per a expedients de forma puntual, és a dir, que és possible remetre per via digital una resposta puntual a un expedient fins i tot des del Servei de multes en resposta a recursos, però no l'enviament massiu dels milers d'expedients que conformen les remeses de multes per circulació setmanalment, ja que la tasca d'introduir una per una les denúncies és impensable amb els mitjans d'avui.

En relació a les notificacions a les persones jurídiques és tant o més preocupant que el cas que de les persones físiques perquè l'administració exigeix l'ús d'un canal digital (art. 14,LPAC) del que no té capacitat de fer-ne ús en compliment dels mateixos preceptes legals.

Així doncs els fonaments de dret aplicables ens presenten una situació de vulneració de drets molt preocupant davant la incapacitat municipal d'absorbir l'impacte i el retard en l'execució de tasques malgrat l'esforç, que també hem constatat, per part del consistori. Ara bé, després de 7 anys de la publicació de la LPAC i quasi dos del darrer termini per a l'entrada en vigor dels darrers preceptes, no

basta amb l'esforç per justificar la vulneració de drets ni les conseqüències greus que esdevenen d'aquesta vulneració.

L'administració es regeix pels principis d'eficàcia administrativa i garantia de drets de la ciutadania i dels operadors jurídics i econòmics en la tramitació dels procediments administratius, que és precisament el que persegueix la LPAC. El sotmetiment a l'ordenament jurídic ens afecta a tots, administració i persones, i el seu incompliment ha de tenir conseqüències també sobre totes les parts quan res justifica la vulneració.

CONCLUSIONS

Així, doncs, en vista dels fets exposats, dels arguments jurídics i de les consultes documentals, la Defensora extreu les següents conclusions:

PRIMERA. Queda palès al nostre parer que la ciutadania té el dret en exclusiva de triar el canal de comunicació amb l'administració i per tant pot triar entre mitjans electrònics o no, també als efectes de la comunicació de notificacions per multes de circulació. Per tant, l'administració ha de comunicar obligatòriament per canals electrònics a totes les persones que hagin sol·licitat la notificació per aquest canal.

SEGONA. També és palès que les persones jurídiques tenen l'obligació de relacionar-se amb l'administració pública per mitjans digitals i l'administració ha de comunicar-se sempre per aquest mateix canal, també als efectes de les comunicacions de notificacions per multes de circulació. Per tant totes les notificacions a persones jurídiques s'han de fer sempre i en tot cas per canal electrònic.

TERCERA. Constatada la data final per als efectes de tot allò contingut a la LPAC, la manca de posta a disposició cap a la ciutadania dels sistemes, aplicatius o recursos materials que permetin la notificació per mitjans electrònics és, per sé, una vulneració de dret indicat a les conclusions anteriors.

QUARTA. Qualsevol notificació adreçada en un lloc diferent, també adreça electrònica, del que hagi consignat la ciutadania tindria com a conseqüència la invalidesa de l'esmentada notificació i la manca d'efectes de l'acte notificat, amb la conseqüent anul·lació i arxiu de l'expedient, si no és possible la retroacció.

CINQUENA. Quant als expedients que han afectat al reclamant, és un fet demostrat que el ciutadà fa anys que reclama la notificació de les seves multes per via electrònica, adaptant-se a les alternatives que posi a disposició l'ajuntament i malgrat això els serveis competents han continuat notificant, també després del 02.04.2021, per canals no electrònics vulnerant el seu dret i causant greuges econòmics importants. Per això, es considera que les Àrees competents han de valorar l'abast de la qüestió i procedir a la retroacció de la sanció, si l'ordenament ho permet, al moment de la notificació i, en cas contrari, procedir a l'anul·lació i arxiu.

SISENA. La Defensora no és aliena a l'esforç dels serveis municipals per adaptar-se als requeriments jurídics de l'administració electrònica però és evident que **el nostre ajuntament no ha arribat al compliment en els terminis prevists**. Així, igual que l'administració exigeix el compliment de l'ordenament a la ciutadania sota l'amenaça de conseqüències legals normalment sancionadores, també l'administració ha d'assumir els seus incompliments i actuar en conseqüència per compensar

les vulneracions de drets a la ciutadania i per invertir amb caràcter urgent tots els recursos possibles per accelerar el procés.

Per tot això, **la Defensora considera que existeix un GREUGE i emet la següent RECOMANACIÓ** per insta a l'administració municipal en el seu conjunt a la revisió dels casos concrets de persones que sol·licitin les comunicacions per via digital i també **l'activació dels recursos que permetin accelerar de forma urgent el procés tècnic que ha de permetre el compliment de la llei i garantir així els drets de la ciutadania.**

Atès el contingut dels articles 25.3, 30.2 i 33 del Reglament orgànic de drets de la ciutadania de la nostra ciutat, us comunic el resultat de les meves investigacions i us sol·licit que tan aviat com us sigui possible em comuniquen si acceptau o no el nostre Suggestiment/Recomanació/Advertiment, indicant en aquest darrer supòsit les raons en què fonamentau la vostra negativa

Contra las decisions de la Defensora de la Ciutadania no es pot interposar recurs i les queixes que es formulin al respecte no afecten als terminis previstos per a l'exercici de les accions que siguin procedents en via administrativa o jurisdiccional, atès l'article 30.2 del RODC.

La Defensora de la Ciutadania no està facultada per anul·lar cap acte o resolució de l'administració municipal, no obstant això ateses les seves competències es trasllada el resultat d'aquestes investigacions a l'autoritat municipal competent per a què prengui constància i s'emet aquest RECOMANACIÓ, en benefici de la ciutadania i del funcionament de l'activitat administrativa de l'ajuntament de Palma.

S'insta a l'autoritat municipal competent a comunicar a la Defensora la admissió, l'admissió parcial o l'oposició a la Recomanació-Suggestiment, amb l'aportació d'arguments jurídics i tècnics que avalin la decisió.

Aquesta RECOMANACIÓ es traslladarà a les Àrees i Organismes competents i també a la Comissió Especial de Reclamacions i Suggestiments, pel seu coneixement i efectes.

La Defensora de la Ciutadania
Anna Moilanen Jaakola

RAS 3/2023, de 10 de febrer, sobre la retirada d'una embarcació de la via pública.

En data 13 de novembre de 2022, es va produir la troballa d'una embarcació amb matrícula però pràcticament desballestada en les rodalies del baixador del SFM de Son Fuster, en una ubicació de gran concurrència pública. En data 9 de febrer de 2023, es retirava l'embarcació de la via pública per a procedir al seu tractament com a Residu Sòlid Urbà.

L'incivisme manifest d'algú capaç d'abandonar una embarcació damunt la voravia és preocupant però més encara que l'administració municipal no hagi trobat la via per retirar-la fins a 88 dies després malgrat representar un risc per a la seguretat del vianants i constituir un potencial atentat contra el medi ambient.

ANTECEDENTS DE FET

Atesa la reclamació presentada per part de l'Associació de veïnats de Son Fuster i Ses Palmeres, en data 24 de gener de 2023, en relació a la manca de capacitat de l'ajuntament de Palma per a la retirada d'una embarcació de la via pública, concretament al carrer Josep Roig, en les rodalies del baixador del SFM de Son Fuster, d'acord amb les condicions previstes als articles 27 i 28 del Reglament orgànic de drets de la ciutadania, BOIB núm. 36 de 03.03.2005 (RODC, en endavant), la institució de la Defensora de la Ciutadania va iniciar l'expedient IMA 018/2023.

Segons l'exposició de l'Associació reclamant, l'embarcació consistent en el que casc d'una moto aquàtica, va ser abandonada en una data pròxima al 13 de novembre de 2022, data en la qual es disposa de la primera prova fotogràfica. Des de llavors, l'Associació havia contactat amb el Policia Local adscrit a la barriada i també amb EMAYA, en el ben entès que una de les dues entitats consultades podria tenir competència per atendre la disposició de l'embarcació abandonada.

La resposta rebuda des d'EMAYA, en data 30 de novembre de 2022, indicava exactament: "EMAYA no ho pot retirar, ja està passat avís a la Policia Local". Malgrat això, l'Associació va rebatre la resposta indicant que es tractava d'un trasto i que el propi policia de barri era qui havia orientat la petició ciutadana per a la retirada de l'embarcació.

Davant aquesta situació i a la vista de la inactivitat de l'administració, els responsables de l'Associació varen decidir elevar la qüestió a la Defensora de la Ciutadania.

Ateses les circumstàncies exposades pels veïnats i el fet que l'embarcació és un bé i per tant propietat d'algú, del que esdevenen responsabilitats i drets sobre el seu titular, la Defensora va considerar necessari iniciar les seves actuacions amb la consulta al Registre oficial de vehicles marítims, ja que en el casc de l'embarcació hi figurava la seva matrícula.

Així, en data 25 de gener de 2023, la institució de la Defensora comunicava amb la Capitania Marítima per a consultar el titular de la matrícula 6^a-PM-6-06. En data 27 de gener, la Cap de Servei d'Assumptes Generals de Capitania Marítima responia a la Defensora aportant les dades necessàries per a contactar amb el titular del vehicle, a més es va confirmar que en el Registre el vehicle havia canviat de matrícula a l'any 2019 --7^a-PM-45/199-- i que estava d'alta.

Amb les dades personals l'Oficina de la Defensora va intentar contactar amb el titular sense èxit i a la vista de les limitacions competencials per a continuar amb la localització del titular per a comunicar-li la situació del seu vehicle, en data 30 de gener es va donar trasllat formal a la Policia Local per al

contacte i comunicació de la situació del vehicle i sobre la responsabilitat i conseqüències de no atendre el requeriment per retirar l'embarcació.

En data 8 de febrer de 2023, atesa la premoria de la situació, **la Policia Local va comunicar telefònicament la seva incapacitat competencial i material per a la retirada del vehicle.** Així, doncs, la incapacitat es concretava en el fet que la contracta del Servei de Grua que s'encarrega de la retirada de vehicles de circulació terrestre quan es troben en estat d'abandonament, no disposava de cap vehicle per a la recollida d'embarcacions i molt menys per ser traslladada a un recinte a l'espera dels terminis per a la seva retirada per part del titular.

Davant aquests arguments el mateix dia 8 de febrer, l'Oficina de la Defensora no va demorar la consulta a EMAYA, empresa municipal que ja havia respost en diverses ocasions que tractant-se d'un vehicle amb matrícula no podia fer la recollida perquè malgrat l'estat de l'embarcació calia contactar prèviament amb el titular i, si escau, estendre un acta per a la iniciar un expedient sancionador amb la finalitat de penalitzar l'abandonament, carregar les possibles despeses de grua i, arribat el cas, la seva descontaminació en mans d'una empresa especialitzada.

En data 10 de febrer de 2022, en comunicació amb el cap de Qualitat Urbana d'EMAYA, es comunicava a l'adjunt de la Defensora que la moto d'aigua abandonada s'havia retirat de la via pública i s'havia dut per descontaminar. No es preveu cap comunicació al titular, ni al registre d'embarcacions de Capitania Marítima.

FONTS DE DRET

La Llei 7/85, de 2 d'abril, Reguladora de bases de règim local, preveu les competències municipals en el seu article 25.2, i si bé no fa un esment específic de la situació que tractam, es preveu la derivació de responsabilitats en matèria de manteniment del Medi ambient urbà, dels equipaments públics, en matèria de Policia i de salubritat pública.

La carta europea per a la salvaguarda dels drets humans a la ciutat, també recull responsabilitats municipals en aquest sentit, com ara en l'art. XVIII, sobre el dret al medi ambient adequat i saludable.

Tot plegat, la normativa bàsica indica la necessària actuació de l'administració municipal, exactament igual que amb la retirada dels vehicles a motor de circulació terrestre, molt més regulada i sobre la que no es generen els mateixos dubtes a l'hora d'actuar.

No obstant això, la situació que se'ns presenta no està específicament prevista a l'ordenament i el procediment per a l'actuació àgil sobre aquests tipus de bens de propietat privada en els que és possible identificar el propietari està produint problemes als serveis de l'administració municipal que no disposen d'orientació per a les seves actuacions més enllà de l'extrapolació de tasques i processos, com ara els aplicats en la retirada de cotxes i similars.

La preocupació per definir i coordinar les actuacions es fa, segons manifesten des d'EMAYA, cada dia més necessària perquè aquests fets han augmentat de forma important en els darrers anys i la creació d'un protocol mereix la màxima atenció, atès que podria suposar greus conseqüències per a la ciutadania o fins i tot podrien ser objecte de l'inici d'una denúncia per un delictes mediambiental.

La situació no és senzilla i els escenaris que se'ns poden presentar són diversos i cal tenir-los en compte. Així, doncs, ens podríem trobar amb vehicles en bon estat, en mal estat (com en el cas que ens ocupa), situacions originades per un robatori o usurpació de la propietat, cassos en què el titular és víctima o cassos de conductes incíviques per abandonament deliberat del bé, on el titular és infractor.

En tot cas, és necessari que les Àrees municipals amb competències en el procés de retirada, valorin de forma holística l'abast d'aquestes situacions per a generar un protocol que garanteixi els drets de la ciutadania i també el compliment de les seves obligacions, fent caure tot el pes de la llei sobre qui incívicament es permeti abandonar un bé a la via pública.

En un exercici de simplificació que hauran de revisar les Àrees competents, des de l'Oficina de la Defensora, es va pensar en el procediment de retirada de la via pública per vehicles abandonats regulat des de l'Ordenança municipal de circulació en consonància amb el RD Legislatiu 6/2015, de 30 d'octubre, pel que s'aprova el text refós de la Llei sobre Trànsit, Circulació de Vehicles a Motor i Seguritat Vial, tant dels vehicles en bon com en mal estat. D'aquest procediment podria esdevenir un procés similar que garantis el drets dels titulars a recuperar els seus vehicles i que també permetés l'aplicació de sancions i càrrecs en concepte de dipòsit o descontaminació, en cas de ser constatada una presumpta infracció.

Preocupa, doncs, a la institució de la Defensora l'extensió del problema i que la situació augmenti fins el punt que algunes vies poc transitades es puguin convertir en espai de dipòsit de vehicles, com ara embarcacions, aeronaus petites, etc, que per no disposar de protocols adients demorin la seva retirada durant mesos, com ha esdevingut en aquest cas.

PROPOSTES

Així, doncs, en vista dels fets exposats, dels arguments jurídics i de les consultes documentals, la Defensora extreu les següents conclusions:

PRIMERA. La necessitat d'establir un procediment que garanteixi la màxima celeritat per a la retirada de la via pública de tota mena de vehicles o d'altres propietats amb propietari identificable en els registres oficials, ja sigui per la via del tractament de RSU o per al seu dipòsit. I, en conseqüència, cal definir i coordinar el paper dels diferents serveis municipals en aquesta tasca.

SEGONA. Cal garantir els drets de la ciutadania i dels propietaris d'aquests bens, establint un procés de comunicació de l'estat del bé i, si escau, l'inici d'actuacions sancionadores que permetin reorientar presumptes conductes incíviques i fer els càrrecs pertinents en concepte de dipòsit i tractament dels bens per a la seva descontaminació.

TERCERA. Cal disposar dels recursos necessaris per a la retirada dels vehicles/bens, el seu dipòsit i, si escau, posterior tractament.

Per tot això, **la Defensora considera que en aquesta ocasió la reclamació s'ha RESOLT EN TRÀMIT però escau l'emissió de la següent RECOMANACIÓ** per instar a l'administració municipal a l'estudi dels fets i la protocolització de la retirada de vehicles i bens de la via pública, quan és possible la identificació del propietari, més enllà dels vehicles enregistrats a la Direcció General de Trànsit.

Atès el contingut dels articles 25.3, 30.2 i 33 del Reglament orgànic de drets de la ciutadania de la nostra ciutat, us comunic el resultat de les meves investigacions i us sol·licit que tan aviat com us sigui possible em comuniquieu si acceptau o no el nostre Suggestiment/Recomanació/Advertiment, indicant en aquest darrer supòsit les raons en què fonamentau la vostra negativa

Contra las decisions de la Defensora de la Ciutadania no es pot interposar recurs i les queixes que es formulin al respecte no afecten als terminis previstos per a l'exercici de les accions que siguin procedents en via administrativa o jurisdiccional, atès l'article 30.2 del RODC.

La Defensora de la Ciutadania no està facultada per anul·lar cap acte o resolució de l'administració municipal, no obstant això ateses les seves competències es trasllada el resultat d'aquestes investigacions a l'autoritat municipal competent per a què prengui constància i s'emet aquest RECOMANACIÓ, en benefici de la ciutadania i del funcionament de l'activitat administrativa de l'ajuntament de Palma.

S'insta a l'autoritat municipal competent a comunicar a la Defensora la admissió, l'admissió parcial o l'oposició a la Recomanació-Suggestiment, amb l'aportació d'arguments jurídics i tècnics que avalin la decisió.

Aquesta RECOMANACIÓ es traslladarà a les Àrees i Organismes competents i també a la Comissió Especial de Reclamacions i Suggestiments, pel seu coneixement i efectes.

La Defensora de la Ciutadania
Anna Moilanen Jaakola

RAS 4/2023, de 13 d'octubre, sobre la tramitació de la suspensió de subministrament d'aigua per part d'EMAYA.

ANTECEDENTS DE FET

Atesa la reclamació rebuda per la institució de la Defensora, en data 28.03.2023, en relació a **la suspensió de subministrament d'aigua als veïnats de l'immoble ubicat al c. Bisbe Pascual, XX de Palma**, d'acord amb les condicions previstes als articles 27 i 28 del Reglament orgànic de drets de la ciutadania, BOIB núm. 36 de 03.03.2005 (RODC, en endavant) la qüestió es va admetre a tràmit i va donar origen a l'obertura del DC-020/2023.

La ciutadania ha comunicat que mai no es va produir la comunicació de l'avís de tall de subministrament previst en l'art. 23 del Reglament municipal del servei d'abastament d'aigua (BOIB núm. 115, 24.09.2002, RSAA en endavant) però malgrat això es va executar la suspensió en data 23.02.2023, afectant a un total de 3 habitatges ubicats en l'adreça indicada.

El veïnat reclamant indicava també que, en data 23.02.2023, després d'intentar contactar telefònicament amb EMAYA sense poder aclarir les circumstàncies de la suspensió, es va haver de desplaçar a les oficines del carrer Joan Maragall on va ser informat de forma més extensa dels motius i del deute. La voluntat manifestada sempre va ser la de liquidar les factures pendents però es negava a l'abonament de la tarifa de reconexió prevista a l'article 27 del RSAA per no haver rebut cap avís.

Finalment, el veïnat ens va indicar que, en data 27.02.2023, va presentar una queixa en primera instància sobre la manca d'avís per a la suspensió de subministrament d'aigua i l'exigència de la tarifa de reconexió. Quasi immediatament, en data 28.02.2023, l'Àrea de Serveis Corporatius d'EMAYA responia a l'interessat indicant que:

- Les factures 1009745195 i 1009745194 varen ser retornades en dues ocasions per l'entitat bancària a causa de tenir "saldo insuficient".
- En data 16.01.2023, es va remetre per correu postal un avís per l'impagament, donant un termini de 30 dies amb límit de pagament pel 14.02.2023 i assenyalant que a partir del dia següent es podia executar la desconexió, cosa que es va produir el 23.02.2023.
- En data 24.02.2023, EMAYA va rebre el comprovant del pagament de les dues factures però fora el recàrrec aplicable, segons l'article 27 del RSAA, per tractar-se a judici d'EMAYA d'un impagament per causes imputables a l'abonat/s.
- Finalitzava la resposta adjuntant les còpies dels avisos de les factures impagades i instant al remitent a formalitzar una adreça electrònica per a correspondència i notificacions.

A la vista dels fets, la Defensora va iniciar les seves actuacions sol·licitant informe a EMAYA per mig del canal habitual (abonadosbo@EMAYA.es), sobre l'existència i naturalesa de les comunicacions enviades al titular del contracte per a l'avís de suspensió del subministrament. En data 09.05.2023, EMAYA responia a la petició i exposava que:

- Les notificacions d'impagament de factures als interessats s'havien fet per correu ordinari (postal), en data 16 de gener, assenyalant el 14.02.2023 com a data màxima per efectuar el pagament.
- Cap de les notificacions es va fer per correu certificat, de forma que es pogués acreditar de forma fefaent el lliurament de l'avís o que es tingués constància del coneixement dels afectats.

En el moment de la presentació de la reclamació davant la Defensora de la Ciutadania ja s'havia restablert el subministrament després del pagament del deute fora la tarifa de reconexió, és per això

que no es va sol·licitar informació al respecte i pel que sabem la comunitat de veïnats afectada ha pres les mesures correctores oportunes per evitar el mateix problema amb el compte bancari.

A la vista dels antecedents i la informació rebuda per la ciutadania i per EMAYA, la qüestió avaluada es concreta en si l'Empresa municipal d'aigües i clavegueram S.A. es va ajustar a la normativa d'aplicació quant a l'execució de la suspensió de subministrament d'aigua.

FONTS DE DRET

Els estatuts d'EMAYA preveuen en el seu article 2 l'objecte social de l'empresa municipal, constituïda com a Societat Mercantil Municipal (SMM, en endavant) per a la **gestió directa en règim de monopoli**, com preveu l'art. 86 de la *Llei 7/85, de 2 d'abril, reguladora de bases de règim local* (LRBRL, en endavant), **els serveis municipals de l'Ajuntament de Palma quant, entre d'altres, al subministrament d'aigua pel consum públic** (en totes les fases del seu procés), el clavegueram i la neteja viària, recollida i eliminació de residus sòlids urbans.

Les obligacions municipals que es deleguen sobre EMAYA es desprenen dels articles 25.2.c i 26.1.a de la mateixa LRBRL, on s'identifiquen clarament les competències pròpies dels municipis en un seguit de matèries. Així la responsabilitat legal quant al subministrament d'aigua potable als domicilis dels municipis és dels ajuntaments i també la potestat per a actuar al respecte.

També sobre els *Estatuts d'EMAYA*, cal recordar que a l'article 1 es disposa que d'acord amb l'article 85.ter.1 de la LRBRL, "les SMM es regiran íntegrament, qualsevol que sigui la seva forma jurídica, per l'ordenament jurídic privat". Això podria indicar que en alguns aspectes de l'encomana de gestió, el dret aplicable podria no ser el dret administratiu malgrat tractar-se d'una empresa municipal que desenvolupa per mig de gestió directa i en règim de monopoli competències municipals. Tornarem després a aquesta qüestió.

Més concretament, quant a la qüestió que avaluam sobre el tràmit de suspensió del subministrament d'aigua, hem de dir que tota la normativa consultada ens indica que la garantia del subministrament d'aigua és l'interès públic a protegir i no s'ha trobat cap norma amb rang de llei que reguli la suspensió del subministrament d'aigua i menys encara que aquesta facultat es delegui en els ajuntaments.

També en virtut del principi de proporcionalitat és per aquesta defensoria injustificada la suspensió d'un servei que és essencial per a la vida de les persones, únicament amb l'acreditació d'impagament de dues factures i l'enviament de dues cartes per correu ordinari. És a dir, sense confirmar el motiu de l'impagament i el que és més important sense acreditar de forma fefaent la recepció dels avisos per part dels afectats. Així, doncs, ens podrien trobar en un context de vulnerabilitat, sigui la que sigui, o de qualsevol altre motiu o errada no imputable als abonats en qüestió.

Si tenim en compte, a més a més, que la quantia del deute era de 152,70€, sembla desproporcionat actuar, tant per la quantitat com per la manca de confirmació de l'avis, desconnectant del subministrament de 3 immobles, 3 famílies, que durant 2 dies no disposaren d'aigua, amb el trastorn que això pot suposar, molt superior en valor als 152,70€ del deute, i la probable vulneració de drets produïda per aquesta decisió unilateral. Insistim que l'aigua és reconeguda com un element essencial per a la vida i un dret humà, no és un article prescindible o superficial.

No obstant això, **és un fet que la gestió del servei d'abastiment d'aigua té un cost i que atesa la relació contractual entre EMAYA, com a Societat Mercantil, i la ciutadania, com a usuaris, s'han d'establir els mitjans que permetin la sostenibilitat del servei de forma raonable i si és possible rendible.**

En aquest sentit, el *Reglament municipal del servei d'abastiment d'aigua d'EMAYA*, preveu entre d'altres qüestions la tramitació de la suspensió del subministrament en el Capítol VI. Així, l'article 22.3 *del Reglament* hauria atorgat la possibilitat de suspendre el subministrament en el cas d'impagament de la facturació que ens ocupa i l'article 23.a sobre el procediment per a la suspensió exposa exactament:

"L'entitat subministradora comunicarà a l'abonat la proposta de suspensió motivada, per qualsevol mitjà adequat, inclosos fax, correu electrònic o telegrama, i concedirà un termini per a al·legacions i/o per eliminar la causa de la suspensió, que no podrà ser inferior a quinze dies naturals."

Ateses aquestes condicions, EMAYA va emetre les dues comunicacions de cadascuna de les factures impagades, amb els advertiments oportuns per a resoldre la situació, complint amb tots els requeriments i terminis previstos al RSAA per a l'execució efectiva de la suspensió. Considerant, doncs, com a mitjà adequat el correu ordinari, amb un únic intent i no certificat. Aquest és el criteri general per a la comunicació d'aquests avisos.

No obstant això, des de la institució de la Defensora, la validesa de la tramitació, i per tant de la conseqüent suspensió, quedaria supeditada a que l'abonat hagués tingut accés a l'avís de tall i en aquestes circumstàncies és determinant definir què es pot considerar un "mitjà adequat" per a comunicar la proposta de suspensió motivada, ja que d'això dependrà que puguem considerar si EMAYA es va ajustar a Dret o no.

Tal i com expressava la Defensora en una Recomanació anterior, es considera que el contingut de l'article 2.2.b de la *Llei 39/2015, de 1 d'octubre, de Procediment administratiu comú* (LPAC, en endavant), i de l'article 2.2.b de la *Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim jurídic del sector públic* (LRJSP; en endavant), sobre l'àmbit subjectiu d'aplicació podria determinar que una SMM com EMAYA s'hauria de sotmetre, en la tramitació de la suspensió de subministrament, al dret administratiu. No podem oblidar que es tracta d'una empresa municipal que actua en el desenvolupament de potestats administratives i, a més, és una SMM amb capital 100% municipal en règim de monopoli.

Així, per a la comunicació adequada la suspensió del subministrament i per tant per donar eficàcia a l'execució l'avís del tall s'hauria d'haver fet en aplicació dels articles 40 a 46 de la *LPAC*, on es recull la forma en què es produiran les notificacions a les persones interessades, tant per mitjans digitals com en paper. En definitiva, allò que es vol assegurar és que la comunicació arribi a l'interessat o al seu representant i que sigui possible deixar constància de la recepció, de la data, la identitat i el contingut de l'acte comunicat. Qualsevol altra opció no garantiria que l'abonat està assabentat per actuar en defensa dels seus interessos i consideram que no donaria l'eficàcia necessària a l'actuació d'EMAYA per a procedir posteriorment al tall del subministrament.

Així, a més dels requeriments establerts, haurien de tenir-se molt presents els principis continguts a l'article 3 de la *Llei 40/2015*, en especial els assenyalats amb els apartats a), d) i e) relatius a:

- el servei efectiu a la ciutadania,

- l'agilitat dels de les activitats materials de gestió,
- i el principi de bona fe i confiança legítima.

Val a dir que en aquest sentit es reconeix l'agilitat de l'Empresa municipal d'aigües i clavegueram quant a l'atenció rebuda a les oficines així com a la rapidíssima resposta a la reclamació presentada en data 27.02.2023. Ben al contrari en allò referit a les garanties de la recepció de l'avís prevista a l'article 23.a del RSAA, atesa la confirmació d'EMAYA a la Defensora indicant que no es va produir cap notificació per correu certificat i que aquest el sistema establert per aquest tipus de comunicacions.

No obstant això, si des d'EMAYA es consideràs que no es troben sota les exigències del Dret públic pel cas que ens ocupa, existeix extensa normativa en l'àmbit del Dret privat que indica l'obligada consideració de garanties als consumidors, també quant a les comunicacions en la seva relació amb les empreses subministradores. Així, en virtut de principi de protecció del consumidor recollit a l'article 51.1 i 51.2 de la *Constitució Espanyola*, i el seu desplegament en el *Real Decret Legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i altres lleis complementàries*, seria exigible l'adopció de mesures per protegissin l'interès dels abonats i per tant mesures per garantir la recepció de la comunicació per a la suspensió per qualsevol mitjà probatori admès en Dret. **Una simple carta sense certificació podria causar, i de fet en aquest cas ha causat, un greuge sobre la ciutadania, atès que el pagament podria estar domiciliat i per una errada bancària o personal, no imputable a l'abonat, es podria produir el tall del subministrament.** Actualment existeixen tants canals, digitals i ordinaris, que resulta molt poc probable no trobar una persona o el seu representant acreditat amb certa facilitat.

També amb la voluntat de millorar el servei, s'hauria de produir la revisió del RSAA, en sintonia amb el que pels talls de subministrament es preveu per part del sector dels subministraments elèctrics en el *Reial decret 897/2017, de 6 d'octubre, pel qual es regula la figura del consumidor vulnerable, el bo social i altres mesures de protecció per als consumidors domèstics d'energia elèctrica*. En aquest document es regula fins i tot la no-suspensió del subministrament d'electricitat al consumidor en risc d'exclusió social.

Per concloure, resulta adient adreçar-se a les paraules de la pròpia Empresa municipal d'aigües i clavegueram contingudes en el document "*Missió, Visió i Valors*", on EMAYA indica que és la seva missió "prestar el millor servei a la ciutadania posant el focus en la satisfacció dels usuaris i usuàries i utilitzant les tecnologies més avançades i optimitzant els recursos públics" i destacam entre els valors i el feim nostre "la preocupació per les persones, tant per les del nostre principal actiu, la plantilla, com per les que són el nostre objectiu, les usuàries".

Entenem, doncs, que per part d'EMAYA, sigui en aplicació del dret administratiu o del dret privat, la voluntat no pot ser altra que la de millorar el servei facilitant les comunicacions amb les màximes garanties, i que això redundi tant en benefici dels abonats, evitant molèsties, com de la pròpia empresa, que podria cobrar les factures generades abans de suspendre el servei.

CONCLUSIONS

Així, doncs, en vista dels fets exposats, dels arguments jurídics i de les consultes documentals, la Defensora extreu les següents conclusions:

PRIMERA. Cal revisar les vies de comunicació, tant pels canals digitals com pels canals ordinaris (en paper), amb la finalitat d'acreditar de forma fefaent la recepció de l'Avís de suspensió del subministrament d'aigua efectuat per EMAYA, per tal d'evitar errades i millorar l'atenció de la ciutadania, evitant molèsties i entrebancs que compliquin o impedeixin la inexcusable liquidació de les factures o, si escau, la presentació al·legacions abans d'una eventual suspensió.

En aquest sentit i en benefici de la ciutadania, com ja es va fer a la RAS 1/2023, es reitera la recomanació per **activar la interoperativitat digital de dades** entre EMAYA i l'ajuntament, així com entre EMAYA i la resta d'administracions públiques, aprofitant els mitjans que ens ofereixen les noves tecnologies. La tasca d'EMAYA representa un indiscutible exercici de potestat administrativa des d'una entitat que actua per gestió directa en règim de monopoli i amb capital 100% municipal i per tant hauria de ser susceptible d'activar l'esmentada interoperativitat.

SEGONA. Revisar la idoneïtat de la suspensió de subministraments en funció dels perfils determinats, com ara persones grans, vulnerabilitat social acreditada, famílies nombroses o altres perfils susceptibles de ser considerats. Es proposa l'observació del *Reial decret 897/2017, de 6 d'octubre*, sobre consumidors vulnerables, abans esmentat, com a referent per a determinar els perfils dels abonats susceptibles, o no, d'iniciar la tramitació d'una suspensió de subministraments.

TERCER. Revisar la idoneïtat de la suspensió de subministrament en funció també del volum dels deutes, en aplicació del principi de proporcionalitat que atén a: **l'adequació de la mesura** adoptada per aconseguir l'objectiu, **la necessitat d'aquesta opció** per no existir d'altra menys restrictiva i **la proporció** de la mesura quant al greuge causat. Així, en el cas que ens ocupa, un impagament de 152,70€ no sembla justificació abastament per a la suspensió de subministrament sense haver explorat altres alternatives i genera a la ciutadania una molèstia que afecta de manera desproporcionada la vida dels abonats.

Per tot això, **la Defensora considera oportuna l'emissió de la següent RECOMANACIÓ** per instar a la Regidoria de Medi Ambient, que ostenta la presidència d'EMAYA, en particular, i a l'administració municipal en el seu conjunt **la revisió, en el sentit indicat a les conclusions, del procediment de Suspensió del subministrament d'aigua gestionat en règim de monopoli i per gestió directa per part d'EMAYA, assenyalant en el termini de 3 mesos quines podrien ser les mesures pertinents per a la millora aquest procés.**

Atès el contingut dels articles 25.3, 30.2 i 33 del Reglament orgànic de drets de la ciutadania de la nostra ciutat, us comunic el resultat de les meves investigacions i us sol·licit que tan aviat com us sigui possible em comuniquen si acceptau o no la nostra Recomanació, indicant en aquest darrer supòsit les raons en què fonamentau la vostra negativa

Contra las decisions de la Defensora de la Ciutadania no es pot interposar recurs i les queixes que es formulin al respecte no afecten als terminis previstos per a l'exercici de les accions que siguin procedents en via administrativa o jurisdiccional, atès l'article 30.2 del RODC.

La Defensora de la Ciutadania no està facultada per anul·lar cap acte o resolució de l'administració municipal, no obstant això ateses les seves competències es trasllada el resultat d'aquestes investigacions a l'autoritat municipal competent per a què prengui constància i s'emet aquest

RECOMANACIÓ, en benefici de la ciutadania i del funcionament de l'activitat administrativa de l'ajuntament de Palma.

S'insta a l'autoritat municipal competent a comunicar a la Defensora la admissió, l'admissió parcial o l'oposició a la Recomanació-Suggeriment, amb l'aportació d'arguments jurídics i tècnics que avalin la decisió.

Aquesta RECOMANACIÓ es traslladarà a les Àrees i Organismes competents i també a la Comissió Especial de Reclamacions i Suggeriments, pel seu coneixement i efectes.

La Defensora de la Ciutadania
Anna Moilanen Jaakola

RAS 5/2023, de 16 de novembre, SOBRE L'ERRADICACIÓ DE L'EDATISME A L'ADMINISTRACIÓ MUNICIPAL

ANTECEDENTS DE FET

Ateses les diverses reclamacions rebudes per la institució de la Defensora, en relació a **l'afectació dels drets de persones grans en la seva relació amb l'administració local i més concretament quant al nostre ajuntament**, d'acord amb les condicions previstes als articles 27 i 28 del Reglament orgànic de drets de la ciutadania, BOIB núm. 36 de 03.03.2005 (RODC, en endavant) les qüestions es van admetre a tràmit i va donar origen a diverses actuacions per part de la meua Oficina i finalment a la present recomanació.

En el curs de la tramitació dels diversos expedients DC iniciats al respecte s'ha comunicat de forma específica la necessitat de prendre actuacions a les distintes Àrees de l'administració municipal, també a les empreses municipals, per tal de resoldre les qüestions que seran motiu d'exposició a continuació. I de forma paral·lela es va participar de forma activa, a petició del Grup d'Investigació i Formació Educativa i Social de la Universitat de les Illes (UIB), en l'Anuari de l'Envel·liment 2023, amb un article titulat "L'Edatisme a l'Administració Pública, un enfocament de dret" que es transcriu íntegrament a continuació i que per tant dona forma a aquesta recomanació.

Així, el contingut de l'article aporta els antecedents, els arguments jurídics i finalment **s'estableixen les conclusions que es recullen en 5 consideracions principals.**

Resum

Els drets i les llibertats de la ciutadania no canvien en essència per qüestió d'edat (ni per raça, ni orientació religiosa o gènere), som iguals davant la llei, així ho preveu la Carta magna del nostre ordenament jurídic. És més, el desenvolupament normatiu estableix mesures per garantir que drets i el seu accés esdevinguin inalterats però la realitat indica de forma fefaent el contrari. Fer-nos grans provoca una "obsolescència personal" en molts aspectes, també sobre els nostres drets, que avui anomenam Edatisme (*ageism* originalment), terme general encunyat pel gerontòleg Robert Butler als anys 60.

Més de mig segle després, podem constatar que des de qualsevol àmbit sociopolític, en el que tristament inclouríem l'administració pública, l'edatisme també aplica en la garantia dels drets i les llibertats a la nostra comunitat. Una societat moderna i responsable hauria de lluitar per l'eradicació d'aquesta xacra, en canvi sovint abandona a les persones grans a la seva sort i oblidam que, amb un poc de sort, arribarem també a aquest punt del camí.

L'experiència de la Defensora de la Ciutadania demostra que eradicar l'edatisme no és sols possible sinó que a més és molt positiu i ens ajuda en el procés de millora contínua.

La Defensora de la Ciutadania

La Defensora de la Ciutadania té el seu fonament legal en el Reglament orgànic de drets de la ciutadania¹ (RODC, en endavant), qui tingui algun interès en saber qui pot ser Defensor/a, com és el procediment de nomenament, quins són els requeriments i quines les funcions i competències amb detall pot consultar aquesta norma al web de l'ajuntament de Palma, en aquest espai sols concretarem les qüestions que esdevenen significatives quan aïllam de l'equació el factor edat de qualsevol altre ja sigui polític, professional, meritocràtic, etc.

Aleshores, la primera qüestió és qui pot ser Defensor/a i com afecta l'edat en aquest cas. Segons l'article 22, podrà ser Defensor/a qualsevol persona major d'edat i en ple ús dels seus drets civils i polítics, amb la condició que sigui veí o veïna de Palma. Són condicions lògiques i comunes al

¹ Reglament orgànic de drets de la ciutadania de l'ajuntament de Palma, fou aprovat per acord del Ple de dia 27 de gener de 2005, publicat en el BOIB núm. 36 de 03.03.05 i entrada en vigor el dia 04.05.05.

nomenament de càrrecs públics, la majoria d'edat és condició per assolir responsabilitats legals i tenir el ple ús de drets civils i polítics implica, en principi, la no limitació per qüestió de condemnes o altres responsabilitats inherents al candidat/a al càrrec. Així, doncs, no diríem que existeixi cap limitació i de facto no l'hem detectada en el nomenament de les dues úniques persones nomenades.

A partir del seu nomenament, la Defensora compta amb un equip de treball que sota la seva direcció actua per atendre a la ciutadania i garantir l'accés a la institució alliberant d'obstacles la ciutadania per a què pugui exposar les seves reclamacions sobre l'activitat municipal.

Context històric de les defensories a la nostra ciutat

Al llarg de la història de la nostra ciutat, també en el context de les Illes Balears, han existit diverses figures que amb un caràcter d'Auctoritas han desenvolupat funcions d'orientació i control sobre els governants i l'administració pública (la Potestas)².

Amb noms i funcions diferenciades, hem tingut en la nostra història recent Diputats del Comú, Síndics Personers, Síndics de Greuges i Defensors/ores que han vetllat per aconsellar, per "reduir el poder dels regidors (nobleça-oligarquia local)" i fins i tot "protestar les resolucions de l'ajuntament si consideraven que eren contràries al bé públic"³, en definitiva, per defensar la ciutadania de circumstàncies contràries a l'ordenament jurídic.

Les funcions i competències de la Defensora de la ciutadania de Palma, recollides al 2005 al RODC, s'han adaptat com no podia ser d'altra forma a la realitat sociopolítica actual, assolint el model del Defensor del Poble de l'estat⁴ que limita les actuacions al territori i les matèries sota la competència de l'ens que l'ha anomenat, en el nostre cas l'ajuntament de Palma.

Més enllà de l'àmbit municipal, a la nostra comunitat autònoma, els moviments polítics més recents per al nomenament d'una figura similar els trobam en l'Estatut d'Autonomia de l'any 1983. No obstant això i malgrat l'aprovació de la Llei del Síndic de Greuges de les Illes⁵, mai no s'ha nomenat ningú per exercir aquesta responsabilitat, la qual cosa ja ens indica la voluntat o la incapacitat política fins aleshores.

Marc legal

En la qüestió que ens ocupa, el marc legal de la institució de la Defensora, del nostre municipi, de la nostra comunitat i de l'estat, no té més interès que la constatació de que cap llei preveu que l'edat de les persones limitarà els drets i les llibertats, més aviat al contrari.

La normativa sempre preveu aportar suports i mitjans per a garantir el normal exercici dels drets, altra qüestió serà la pràctica administrativa que acaben excloent a persones que per les seves mancances

² "La Auctoritas y la Potestas representan 2 funciones políticas, la autoridad ejercida "por los que saben": orienta, aconseja y limita el poder que está en manos de "los que pueden" [...]", Álvaro D'Ors. Derecho privado romano. (Pamplona, 1997)

³ Pascual Ramos, Eduardo (Univ. de les Illes Balears), Cuadernos de Ilustración y Romanticismo, Revista Digital del Grupo de Estudios del Siglo XVIII, Universidad de Cádiz, ISSN 2173-0687, núm. 21 (2015),

https://rodin.uca.es/bitstream/handle/10498/17690/249_266.pdf

⁴ El Defensor del Poble basa l'organització i funcions en el contingut de la Llei 3/1981, del 6 d'abril, del Defensor del Poble, en el model d'ombudsman suec, revisat d'acord amb els Principis de Venècia, dictats per la Comissió europea per a la democràcia mitjançant del dret, del Consell d'Europa.

⁵ Llei 1/1993, del 10 de març, del Síndic de Greuges de les Illes Balears.

<https://www.boe.es/boe/dias/1993/05/12/pdfs/A14103-14106.pdf>

personals, individuals o col·lectives, no poden més que esperar el bonisme d'algu, aliè a les garanties que hauria d'atorgar l'administració, que li posi les coses fàcils.

Més d'un centenar de normes⁶, sols d'origen municipal, afecten directa i indirectament la vida de la ciutadania i per tant l'activitat de la Defensora de la Ciutadania.

Destaquen entre la normativa que afectarà a l'organització de la Defensora de la ciutadania el RODC, ja esmentat, i la Llei 23/2006, de 20 de desembre, de capitalitat de Palma. Aquesta darrera modificada a proposta de la Defensora.

La reclamació com a eina de millora contínua

Anys enrere i en el nostre context cultural, una reclamació representava una taca perquè podia tenir l'origen en una errada i ningú no es vol equivocar. Per tant la reclamació era quelcom no desitjat o fins i tot una amenaça perquè qui rep moltes reclamacions és assenyalat com a una persona o un ens poc encertat.

En les darreres dècades, fruit d'una mentalitat anglosaxona més oberta i d'una cultura de la millora contínua que no entén que les mancances i/o errades dels sistemes provenen d'una intencionalitat, la reclamació ha esdevingut un tresor perquè ens ha permès detectar les llacunes dels sistemes en el seu normal funcionament estudiant la forma d'evitar noves errades i de compensar correctament les errades comeses.

No obstant això, són poques les reclamacions que es presenten, llevat de les qüestions relacionades amb sancions econòmiques o tributs, la ciutadania sovint desconfiança de la honestedat de l'administració, pensant que preval l'afany recaptatori. Altre factor que justificaria la manca de reclamacions és senzillament el desconeixement de les alternatives o la incapacitat d'expressar-se amb un mínim de garanties d'èxit.

Davant aquest escenari, la gent gran representa un col·lectiu molt actiu quant a reclamacions i que en ocasions sorprèn amb la claredat i la coherència amb que s'expressa, a més no es queixen sense motiu i en molts cassos la qüestió de fons està associada amb l'edatisme, és a dir, amb les limitacions imposades per procediments que no tenen en compte que les persones d'edat avançada no sempre tenen ni els coneixements tècnics ni la disposició d'eines que els donin accés a l'exercici dels seus drets. El cas més repetit és el de la cita prèvia que en el nostre ajuntament s'atorga en molts departament sols per via digital, mitjançant el web oficial.

Estadístiques generals de les reclamacions a la Defensora

Abans d'iniciar l'anàlisi enfocada amb el factor envelliment que ens ocupa, cal entendre la metodologia de treball de la institució i es fa necessària una breu exposició sobre el nostre funcionament.

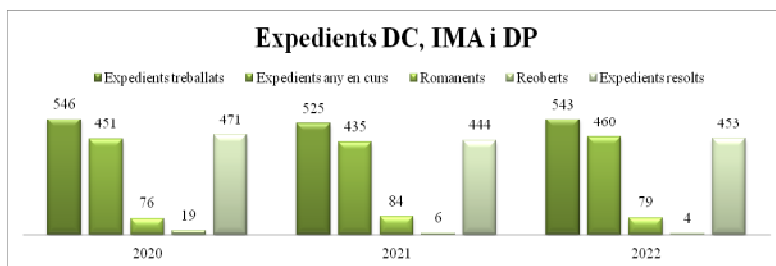
Així, la Defensora de la Ciutadania ordena la seva feina d'acord amb el tipus d'expedients que rep per a ser eficaç i optimitzar els recursos de què disposa, així ho fa constar a la seva memòria anual en la qual ret comptes al Ple municipal.

És per això que divideix la tasca d'acord amb la història prèvia de les reclamacions i si té o no competència per a atendre-les. D'aquesta forma si un ciutadà compareix davant la Defensora per a presentar una reclamació de la qual encara no ha fet recurs a l'àrea municipal competent o no és de competència municipal, la Defensora orientarà la persona reclamant a l'àrea municipal o l'administració competent perquè rebi l'atenció que pertoca. D'aquesta acció la Defensora obrirà un

⁶ Enllaç a la normativa de l'ajuntament de Palma

https://www.palma.cat/portal/PALMA/contenedor1.jsp?seccion=s_fdes_d4_v1.jsp&codbusqueda=2708&codResi=1&layo ut=contenedor1.jsp&codAdirecto=2074&language=ca

expedient IMA⁷ per a fer seguiment de l'atenció i si escau tenir referència si posteriorment torna el ciutadà.



Finalment si arriba un reclamació de la qual la ciutadania ja havia fet denúncia a les àrees municipals i el ciutadà no ha rebut resposta o la resposta no és satisfactòria, la Defensora admetrà a tràmit un expedient DC, del qual s'iniciaran les

consultes i, si escau, es podria emetre una recomanació adreçada a les àrees municipals amb la finalitat de reorientar la pràctica administrativa de l'Ajuntament. La Defensora també pot iniciar expedients d'ofici davant la detecció d'una vulneració flagrant de drets a causa de l'actuació o inactivitat de l'administració municipal.

⁸Al llarg del 2022, l'Oficina de la Defensora ha treballat un total de 546 expedients, dels quals 460 s'han obert el 2022, la resta són expedients romanents d'altres anys.

Com es pot observar a la gràfica anterior, el volum global d'expedients s'ha mantingut estable malgrat la Pandèmia, si bé és cert que el canal digital ha assolit un protagonisme que abans s'atorgava a la presencialitat, superant el 50% de les reclamacions presentades per primera vegada en la història de la nostra institució. Evidentment, aquest fet ha tingut conseqüències sobre el perfil de les persones reclamants, sovint per sota dels 50 anys.

Quant a les preocupacions que la ciutadania trasllada a la Defensora es practica una doble classificació que d'una banda determina el causa de la reclamació i d'altra banda l'Àrea o Àrees implicades i competents en la possible resolució de la reclamació. Així, doncs, una queixa de les més reiterades pel conjunt de la ciutadania és l'originada pel renou que podria tenir el seu origen en unes obres, amb o sense llicència, però també en el desenvolupament d'una activitat de negoci o senzillament en l'incivisme d'uns veïnats que no respecten ni els horaris ni els límits raonables per garantir la convivència. En conseqüència, seguint l'exemple anterior, una queixa associada a una molèstia per renous podria implicar a l'Àrea de Seguretat Ciutadana, si hagués intervingut la Patrulla Verda de la Policia Local per una sonometria, al Servei de Seguretat i Control II de Llicència d'Activitats, si es tractàs de renou per una activitat sense títol habilitant, al Departament de Disciplina Urbanística, si fos una obra sense llicència, o a l'Àrea de Sanitat, si el problema fos d'horaris.

Les reclamacions de les persones majors de 60 anys

Davant el context exposat, el primer problema en què es troben les persones grans en la seva relació amb l'administració pública i sovint amb altres entitats privades és de forma, perquè malgrat tenir el dret garantit la realitat imposa una sèrie d'entrebancs que limiten fins a fer inaccessible els serveis, els drets, les llibertats i també la possibilitat de reclamar, excloent absolutament la ciutadania en aquestes circumstàncies.

⁷ La Defensora classifica els seus expedients segons la seva competència i el moment procedimental en **expedients IMA** (Informació, mediació i assessorament) pels que són qüestions de primera instància o fora de competència, **expedients DC** (Defensora Ciutadania) propis de la Defensora per competència d'acord amb el RODC i **expedients DP** (Defensor del Poble) en els quals sols s'actua com a tramitadora de les consultes del Defensor del Poble.

⁸ Memòria 2022 de la Defensora de la Ciutadania de Palma, Expedients DC, IMA i DP, què són i per què s'obrin? <https://defensorciutadania.palma.cat/documents/39210/12341909/Mem%C3%B2ria+Defensora+de+la+Ciutadania+2022+-+1+part.pdf/9779c260-fe0c-a5ff-822f-58f10efd3c0b?t=1681717930247>

A l'oficina de la Defensora estam cansats de rebre reclamacions sobre aquestes dificultats d'accès i hem fet palesa reiteradament als responsables d'algunes Àrees municipals la necessitat de recuperar els canals que permeten una atenció personal i directa sobre la ciutadania, una atenció que existia abans de la pandèmia iniciada al 2020 i que avui no es dona.

Igualment, la imposició de la cita prèvia, que ha vingut per quedar-se, s'ha convertit en un parany insalvable perquè gairebé en la majoria de serveis municipals s'obté exclusivament per via digital, mitjançant el web de l'ajuntament, cosa que exclou a qualsevol persona que no tingui competències digitals, sovint són els majors de 60 anys els més perjudicats.

Atenció diferencial

Conscients d'aquesta realitat, des de l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania s'han mantingut oberts sempre tots els canals⁹, llevat dels moments de confinament imposats, amb la finalitat de garantir l'accés a la via de la reclamació.

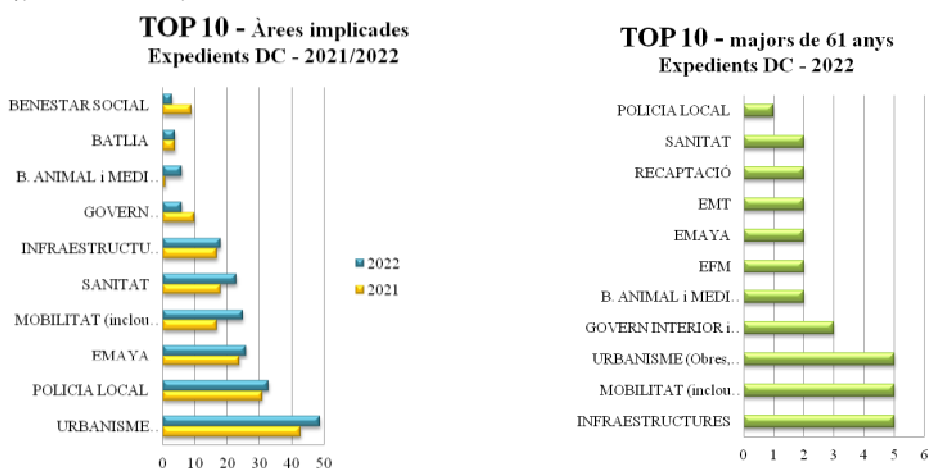
Amb aquest mateix objectiu, el personal de la nostra Oficina es posa a disposició de qui compareix per a emplenar els documents que permeten formalitzar la reclamació, ja que algunes persones en veuen limitades a l'hora de redactar el que han estat capaços d'expressar verbalment.

Per tant qui compareix a l'Oficina de la Defensora, tingui l'edat que tingui, no necessita res més un motiu de reclamació i alguna acreditació que l'identifiqui com a persona legítima per exercir el seu dret.

Així, doncs, en aquestes circumstàncies del volum total d'expedients DC del 2022 va ser de 80, dels quals 17 eren reclamacions presentades per persones majors de 61 anys, el que representa un total de 21,25%. Extrapolant aquesta xifra al total d'expedients podríem afirmar que dels 460 expedients oberts el 2022, incloent expedients IMA, DC i DP, el nombre d'expedients iniciats gràcies a la participació de la gent gran sumarien quasi un centenar de reclamacions.

Tipologia de Reclamacions

A les Memòries de la Defensora de la Ciutadania es pot consultar la tipologia de les reclamacions. Al gràfic de l'esquerra, de la Memòria 2022, observam que el conjunt de la ciutadania té com a principals reclamacions les associades a les Àrees d'Urbanisme (actualment anomenada Model de Ciutat), Policia Local, EMAYA i Mobilitat Sostenible.



⁹ La Defensora de la Ciutadania manté obert des del seu inici el canal presencial, telefònic i digital, mitjançant l'enviament de correus electrònics. No és habitual però també s'han rebut reclamacions i suggeriments per via del 010 (DMS) i mitjançant l'entrada de documents pel Registre municipal.

Al gràfic de la dreta observem dissociació de les Àrees implicades en les reclamacions interposades per persones amb una edat igual o superior als 61 anys. És evident que algunes de les preocupacions generals són compartides pel col·lectiu de persones grans i, per exemple, trobam les Àrees d'Urbanisme o Mobilitat Sostenible entre les més reclamades però l'origen de la reclamació difereix en la majoria de cassos quan parlem de la gent gran, ja que sol tenir com a causa la manca d'accés als serveis mentre que el conjunt de la Població té com a origen la inactivitat/ineficàcia de les actuacions municipals enlloc de la demora.

D'altra banda, també són significatives entre la població de més edat les reclamacions per la manca d'aplicació de avantatges econòmiques reconegudes, per exemple bonificacions de taxes o reducció en els càrrecs d'imposts, ja sigui per la dificultat de la tramitació o per la dificultat d'accés als serveis que ho tramiten.

Ens il·lustra clarament aquesta qüestió la reclamació d'un ciutadà de més de 80 anys que va exposar davant la Defensora per exposar les dificultats burocràtiques per a obtenir la bonificació en el rebut d'aigua gestionat per l'empresa municipal EMAYA, on no sols se li ofería la documentació per via web exclusivament, sinó que a més es demanava documentació que ja obrava en poder de l'administració (certificat d'empadronament, dades IRPF...) i s'obligava a la renovació de la bonificació anualment, amb l'agreujant que des d'EMAYA no es feia cap avís, provocant això que si les persones beneficiàries no feien la renovació puntualment se'ls aplicava novament la tarifa íntegra en el següent càrrec.

També destaca que pràcticament el total de reclamacions presentades contra l'empresa municipal funerària EFMSA provenen de persones grans i tenen a veure amb el cobrament indegut de les taxes carregades a les unitats d'enterrament. En aquest cas, ens va servir per tenir coneixement d'una pràctica estesa en la qual l'EFMSA intentava estendre l'exigència de pagament a terminis que anaven molt més enllà dels terminis de prescripció, taxes que a més no s'havien comunicat als contribuents en temps i forma, i de les que per això no es podia exigir el pagament.

Quant a les reclamacions, cal dir que en sintonia amb la resta de la població, el volum de reclamacions d'entitats associatives del col·lectiu de gent gran és molt petit. Sols dues entitats s'han acostat a l'oficina de la Defensora en qualitat d'associacions de gent gran o amb problemàtiques específiques. La primera va ser l'associació de Gent Gran de Sant Agustí, amb una problemàtica sobre un problema del transport públic a Sant Agustí, i la segona, una Plataforma de Gent Gran "Garantitzem les pensions" creada per a donar suport a una pensió digna, qüestió a la que es va donar un suport més moral que efectiu per tractar-se d'una reclamació d'àmbit estatal i estar fora de l'espai executiu municipal, per tant aliena també a la competència de la Defensora.

No obstant això, no podem oblidar una qüestió essencial que hem constatat a la nostra experiència durant els darrers 8 anys, que és la participació cada vegada més incipient i nombrosa de persones de més de 60 anys a les associacions de veïns. Aquest fet ens indica d'una banda un envelliment del teixit associatiu que s'ha de tenir molt present per a garantir la continuïtat dels moviments socials, certament, però en clau més positiva ens presenta a un col·lectiu responsable i generós, la gent gran, que vol invertir el temps que els dona el seu nou estat, sovint la jubilació, en benefici dels seus veïnats i del bé comú.

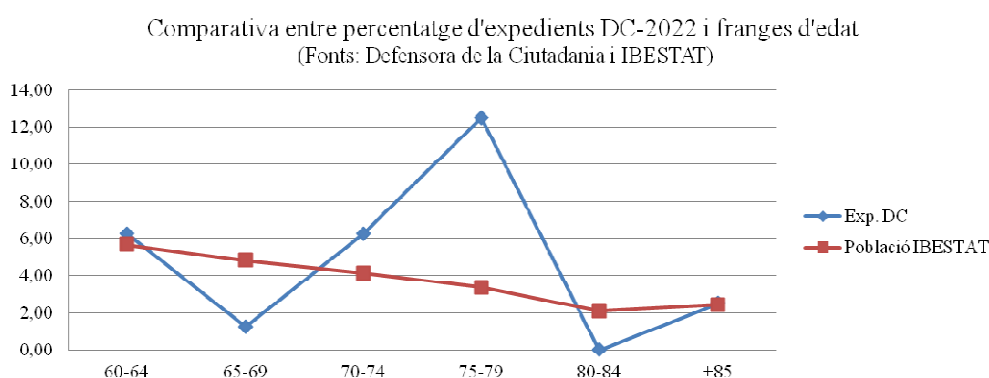
Importància de las reclamacions

Si una reclamació és un tresor, a l'administració li correspondria facilitar els mitjans per a fer les possible però no és així. Com explicàvem al principi, la càrrega negativa d'una reclamació continua pesant a la nostra realitat molt més que l'oportunitat de millora que ens ofereix el fet que algú es molesti per exposar el seu descontent.

Així, el temps que hi dedicam i la serenor són dos factors essencials per recollir les reclamacions i a l'Oficina de la Defensora ho sabem i no anam amb presses, ni ens avançam a les explicacions de la

ciutadania amb possibles justificacions com faria, potser, un departament directament implicat en la causa. En les persones grans, per la nostra experiència, el temps i l'escolta activa són, si escau, encara més importants que en la resta de la població perquè en algunes ocasions els és difícil exposar ordenadament els fets per construir un relat ordenat que ens permeti actuar correctament.

D'altra banda, hi ha qüestions materials que poden afectar a la ciutadania de qualsevol edat però ens hem trobat amb majors dificultats amb persones d'edat avançada, com ara la dificultat per escriure o fins i tot signar, o problemes per accedir al web de cita prèvia municipal i aquestes persones necessiten un suport de la unitat administrativa que els atén i que no sempre troben. En el cas de la Defensora tenim molt clar que en aquests casos cal fer una passa endavant i és obligació de l'administració catalitzar l'accés a un dret bloquejat únicament per una limitació personal (manca de coneixements digitals, discapacitat, etc) que no justifica en cap cas l'abandonament de la ciutadania a la seva sort.



És molt significatiu, quant a la responsabilitat i implicació de les persones grans en persistència per a la defensa dels seus drets, el volum de reclamacions presentades davant la Defensora de la Ciutadania ja que presenta uns percentatges molt més alts del que cabria esperar en relació al volum de població i a les limitacions amb que es troben. Destaquen les franges entre 70 i 79 anys amb un nombre de reclamacions molt superior a la seva representació poblacional i fins i tot molt superior a algunes edats adultes molt menys actives, d'acord amb les dades IBESTAT¹⁰.

Així, a més dels drets inherents a les persones, si sols fos per importància de les reclamacions de les persones grans, aquestes tenen prou volum i impacte en el sistema com per no perdre el seu testimoni tenint en compte l'espai de millora que suposen. La preocupació de les persones grans va indubtablement més enllà del tòpic de les seves pensions i la importància, pel seu volum i seu impacte, de les seves reclamacions ens presenta a un col·lectiu actiu i responsable que reclama sobre qüestions que afecten al conjunt de la població.

Recomanacions, advertiments i suggeriments - RAS

Les recomanacions de la Defensora són la màxima expressió de les actuacions de la nostra institució i responen a la conclusió d'una reclamació en la qual, després de la tramitació d'un estudi acurat, es proposa a l'administració competent un canvi en l'orientació de les seves actuacions, ja sigui per acció o inacció.

Les RAS, sigles amb les que s'identifica aquesta actuació, es redacten amb un format de resolució que inclou els antecedents de fet que contenen la formulació de reclamació i les consultes a les Àrees, les

¹⁰ Dades de franja d'edat correlacionades amb el municipi de Palma, extretes de les taules de l'IBESTAT https://ibestat.caib.es/ibestat/estadistiques/933ae75d-c922-494f-bc1a-04341d1f13a9/7699dcbe-8ab8-4fa5-80fa-9adedadaf375/es/pad_t1b4_22.px

fonts de dret que contenen els arguments tècnics i jurídics que avalen l'opinió de la Defensora i, finalment, una conclusió que conté la proposta de reorientació per a l'administració.

En el context que tractam, disposam d'exemples en els que les reclamacions de persones grans han esdevingut en RAS de rellevància i impacte sobre el col·lectiu de gent gran i també sobre el conjunt de la ciutadania, de les quals en destacaríem dues. La primera per la seva importància quantitativa i la segona per la seva importància qualitativa.

RAS 2/2021, de 15 d'octubre, sobre l'atenció presencial a la ciutadania en l'exercici dels seus drets davant els serveis municipals

Iniciada per l'acumulació d'innumerables reclamacions de persones de totes les edats però de forma molt significativa per persones grans que davant la seva impotència i frustració s'adreçaren a la Defensora per denunciar la passivitat dels serveis municipals per a la recuperació de l'atenció presencial o facilitar cites prèvies per altres canals a més del digital.

Des de la conclusió de la Pandèmia el degoteig de queixes era i continua essent constant, atès el bloqueig d'algunes àrees municipals que durant els confinaments havien orientat tota la seva pràctica cap a la via digital i que ara, recuperada la "nova normalitat", menysté el dret de la ciutadania a triar el canal de relació amb l'Administració¹¹.

En data 15 d'octubre de 2021, la Defensora comunicava a la Comissió del Ple de Reclamacions i Sugeriments l'existència d'un GREUGE i l'emissió d'una Recomanació en els següents termes:

PRIMER. La recuperació de l'atenció presencial, adoptant les mesures pertinents per a no col·lapsar l'administració, ordenant l'assistència de la ciutadania, ja sigui per mig de sistemes de cita prèvia o per altres sistemes però sempre accessibles per diverses vies, no sols per mig del canal web, ja que provocariem una exclusió d'aquells veïnats que no són usuaris digitals.

SEGON. Cal garantir el dret d'accés a una informació de qualitat i oportuna pels canals previstos per la normativa i per això és urgent dotar als serveis municipals del personal suficient i necessari que permeti facilitar l'atenció a la ciutadania en temps i forma.

TERCER. Cal que l'administració posi el focus de la seva activitat en les persones més vulnerables perquè tots podem ser susceptibles de vulnerabilitat i perquè l'administració pública millora quan s'acosta a la ciutadania i dona facilitats per a què els veïnats i veïnades s'acostin a ella. **D'altra banda, caure en inèrcies excloents podria fer que una administració com la municipal, que fa bandera del factor de la proximitat amb els seus administrats, s'allunyàs de la ciutadania o fins i tot fos causant d'exclusió.**

(Anna Moilanen, 2021, Recomanació 2/2021, Memòria 2021)

Sobre aquesta qüestió s'ha parlat amb els regidors, els responsables d'Àrees i el Batle des del 2021 fins a pràcticament avui. Per a incidir de forma més detallada a l'any 2022 la Defensora va redactar un document amb 4 blocs, fruit de l'estudi de la qüestió, titulats: Cita prèvia, Digitalització, Recursos humans i Materials i Humanització de l'administració. En ells s'abundava sobre la qualitat dels serveis públics i molt especialment sobre l'exclusió que en molts casos provoquen les administracions públiques en la seva pràctica diària.

Com s'exposarà en els següents apartats, a més del volum de reclamacions que varen originar la RAS, també el volum de persones sobre les quals podria repercutir un canvi d'actitud de l'administració (impacte real) i l'impacte mediàtic en els mitjans ha estat molt significatiu. Tristament l'administració continua sense prestar atenció presencial o oferint una atenció molt limitada en molts serveis.

I la segona Recomanació que serveix d'exemple, amb un caràcter més qualitatiu, la RAS 1/2023, de 12 de gener, sobre la gestió administrativa de la bonificació de les tarifes d'EMAYA per ingressos baixos, ens presenta una realitat diferent en la qual una única persona gran s'adreça a la Defensora amb un problema que molt probablement afecta moltes persones que no reclamen, ja sigui per desconeixement o per manca de confiança en l'administració. El reclamant, octogenari, va exposar verbalment la seva queixa i es va haver de construir el relat perquè l'explicació, que no era gens clara,

¹¹ D'acord amb l'art. 14.1 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de Procediment administratiu comú de les administracions públiques.

acabàs en l'exposició d'un greuge en tota regla sobre tots els entrebancs greus per a ser beneficiari d'una bonificació a les tarifes d'EMAYA.

En data 12 de gener de 2023, la Defensora comunicava una Recomanació a la Comissió del Ple de Reclamacions i Suggeriments, amb les següents reflexions:

PRIMERA. **Cal revisar les vies de presentació, en modalitat digital i en paper, per a la gestió de la bonificació de tarifes d'EMAYA per ingressos baixos, adaptant-les als principis i normativa indicats** al llarg de la recomanació per tal de millorar l'atenció de la ciutadania i [...].

SEGONA. **Revisar la idoneïtat o no de la renovació anual per a persones de perfils determinats, atorgant períodes més extensos de durada**, ateses les circumstàncies de cada cas, com ara persones grans amb limitacions de mobilitat i sense canvis substancials en els requeriments previstos per a atorgar la bonificació. [...].

TERCERA. **Preveure i remetre l'avis de conclusió del termini anual de bonificació** per aquells usuaris que l'any anterior hagin estat beneficiaris. [...].

QUARTA. Oferir en funció de les possibilitats que doni la digitalització de les dades, **l'atorgament automàtic de la bonificació, tal i com es fa des d'altres Administracions autonòmiques com ara la Conselleria de Benestar Social** que en funció de criteris establerts es fa creuament de dades amb l'Agència Tributària i s'ingressa automàticament, a les persones amb necessitats, un ajut econòmic per al subministrament del llum (bo energètic).

(Anna Moilanen, 2023, Recomanació 1/2023)

Quant aquesta proposta, el Regidor que ostenta la presidència d'EMAYA va comunicar a la Defensora la voluntat de donar trasllat als tècnics de l'empresa municipal pel seu estudi i acceptació de les propostes.

La vessant mediàtica

No és tasca de la Defensora donar abast mediàtic a les seves actuacions però és raonable pensar que uns mitjans de comunicació professionals prenguin interès en el que diu una figura com la Defensora pel seu caràcter independent i autònom.

És així que les nostres actuacions obtenen atencions mediàtiques ben diferents i més associades a l'actualitat del context social, l'oportunitat del moment i la decisió dels mitjans que a la voluntat de nostra institució.



Així, ens trobam amb recomanacions com l'exposada en l'apartat anterior sobre l'atenció presencial que han tingut tots els focus mediàtics i han estat motiu de publicació de diversos medis de comunicació i reiterades ocasions. (Fig. esquerra, Diari de Mallorca, 23.10.2021 - Fig. dreta, Última hora, 17.12.2022)



La capacitat mediàtica de la gent gran i les associacions que els representen és també limitada i sovint els mitjans es limiten a donar visibilitat a les seves reclamacions sobre les pensions o qüestions molt

esbiaixades d'un perfil parcial, ja que com hem dit, les persones grans estan integrades en gran part del teixit associatiu. No obstant això, quan el tema té interès els periodistes paren atenció.

Impacte real

Distingim prèviament entre l'impacte del problema sobre la ciutadania i en especial sobre el perfil de persones grans i l'impacte de les actuacions de la Defensora sobre la resolució del problema per no confondre.

Quant al primer impacte, cal esmentar que els casos que fins ara ens han arribat de persones grans tenen un component multiplicador, ja que si es resolgués podria influir en una població gran. Són casos que identifiquen la punta d'un iceberg i que la seva resolució implicaria un impacte extraordinari sobre moltes persones en les mateixes circumstàncies, d'aquí el caràcter multiplicador de la seva resolució. Les queixes amb que s'acosten les persones grans no solen ser puntuals i personals, exclusivament.

Quant a l'impacte de les actuacions de la Defensora, no podem dir que l'ajuntament accepti de manera general les recomanacions, és més, malgrat l'obligatorietat de donar suport a la Defensora i per tant respondre raonadament a les RAS, com les propostes de reorientació que representen, sovint passen mesos fins que les Àrees responen a la Defensora i no sempre amb els arguments jurídics que justificarien les seves actuacions.

Els dos casos més dolosos són avui per a nosaltres el de la negativa de facto d'oferir atenció presencial d'algunes Àrees que no tenen cas argument jurídic ni tècnic que avaluï aquesta actitud i el cas de l'atorgament de cita prèvia, exclusivament per via digital de molts serveis municipals, que exclouen a gran part de la població, gent gran inclosa.

Això no lleva que s'hagin fet passos endavant gràcies a les recomanacions, també quant a presencialitat, recuperant alguns serveis, però queda molta feina i el suport de la ciutadania, tant individualment com del teixit associatiu, serà indispensable per recuperar i conservar drets.

Conclusions

Tal i com s'explica al llarg d'aquest breu document, és un fet acreditat que l'administració pública pateix de carències importants quant a les facilitats que es donen a la ciutadania per exercir els seus drets i llibertats, sempre associats a requeriments que en ocasions esdevenen en una carrera d'obstacles. És cert que també existeixen iniciatives de bones pràctiques però llevat d'algunes excepcions estam lluny d'una situació ideal.

I si el comú dels mortals, en plenes facultats físiques i mentals, té problemes les persones més vulnerables, com ara les persones grans, veuen en l'administració una màquina deshumanitzada que imposa el rodet d'uns procediments que sovint no té ni l'aval d'una exigència normativa, com és el cas de la cita prèvia, imposada com una part més del procediment administratiu quan no ho és.

Com exposàvem a l'inici, en un context ideal els drets haurien de ser independents d'altres factors com l'edat, el sexe, la raça, etc. però la realitat és no perdona i a pesar de que els drets es conserven intactes en l'esfera d'allò eteri, l'accés als mateixos drets es bloqueja.

És per això que en base a l'experiència de la Defensora de la Ciutadania plantejam les següents reflexions:

PRIMER. Les administracions públiques haurien de ser les primeres en garantir l'exercici real dels drets de les persones més vulnerables, sent referents de bones pràctiques. Ens sobren arguments jurídics i ens manquen recursos i lideratges valents que s'imposin, donant atenció diferenciada a les persones amb capacitats diferents.

SEGON. Les persones grans han de poder accedir als seus drets i quan no sigui així han de tenir totes les facilitats per reclamar perquè tenen molt que aportar (capacitat, experiència professional i vital, seny i temps). Mantenir aquesta actitud de bloqueig, a més d'una il·legalitat, seria un malbaratament irresponsable de valor.

TERCER. Quant a les reclamacions de les persones grans, a l'oficina de la Defensora hem comprovat que, normalment, els temes dels que es queixen van més enllà dels seus condicionants d'edat o dels tòpics (pensió i cura pels diners), exposant qüestions que si es resolguessin podrien influir positivament en el conjunt de la ciutadania.

QUART. Les persones grans tenen una gran implicació en els moviments socials de la nostra ciutat, probablement perquè moltes d'elles ja havien estat vinculades amb el teixit associatiu

de més joves, la qual cosa ens presenta un col·lectiu actiu i pro actiu, generós i responsable amb el seu entorn proper. No obstant això, en el cas de les associacions de veïns, seria important valorar l'envelliment dels seus responsables i la necessitat de promoure el relleu generacional.

CINQUÈ. La correlació entre les estadístiques de la Defensora i les dades de població de l'IBESTAT per les franges d'edat a partir del 61 anys, podem concloure **que la gent gran és tan o més activa que la resta de població i que quan se'ls dona els mitjans i la confiança oportunes no renuncien a reclamar** i posar les seves capacitats a disposició de qui vulgui escoltar. En aquest sentit, ateses les seves característiques podrien ser un informadors excel·lents de la realitat de carrer de la nostra ciutat i a l'oficina de la Defensora ho constatarem quasi a diari.

En conclusió, **és urgent eradicar l'edatisme a la nostra societat perquè és una xacra imperdonable** i una bona forma de començar seria donant exemple dins l'administració pública.

Per tot això, conclosa la transcripció de l'article que dona cos a la present recomanació, **la Defensora considera oportú instar a l'Àrea delegada de Gent Gran**, que ostenta la competència suficient per liderar aquesta iniciativa, en particular, i a l'administració municipal en el seu conjunt **la revisió, en el sentit indicat a les conclusions, per a l'eradicació de l'Edatisme al nostre ajuntament, assenyalant en el termini de 3 mesos quines podrien ser les mesures pertinents per a la millora aquest procés.**

Atès el contingut dels articles 25.3, 30.2 i 33 del Reglament orgànic de drets de la ciutadania de la nostra ciutat, us comunico el resultat de les meves investigacions i us sol·licito que tan aviat com us sigui possible em comuniqueu si acceptau o no la nostra Recomanació, indicant en aquest darrer supòsit les raons en què fonamentau la vostra negativa.

Contra les decisions de la Defensora de la Ciutadania no es pot interposar recurs i les queixes que es formulin al respecte no afecten als terminis previstos per a l'exercici de les accions que siguin procedents en via administrativa o jurisdiccional, atès l'article 30.2 del RODC.

La Defensora de la Ciutadania no està facultada per anul·lar cap acte o resolució de l'administració municipal, no obstant això ateses les seves competències es trasllada el resultat d'aquestes investigacions a l'autoritat municipal competent per a què prengui constància i s'emet aquest RECOMANACIÓ, en benefici de la ciutadania i del funcionament de l'activitat administrativa de l'ajuntament de Palma.

S'insta a l'autoritat municipal competent a comunicar a la Defensora la admissió, l'admissió parcial o l'oposició a la Recomanació-Suggeriment, amb l'aportació d'arguments jurídics i tècnics que avalin la decisió.

Aquesta RECOMANACIÓ es traslladarà a les Àrees i Organismes competents i també a la Comissió Especial de Reclamacions i Suggeriments, pel seu coneixement i efectes.

La Defensora de la Ciutadania
Anna Moilanen Jaakola

ANNEXOS BIBLIOGRÀFICS

Normativa

La Carta de drets fonamentals de la Unió Europea, part II del Tractat pel qual s'estableix una Constitució per a la UE (art. 41)

La Carta per a la salvaguarda dels drets humans a la ciutat

El Reial Decret 208/1996, de 9 de febrer, pel qual es regulen els serveis d'informació administrativa i atenció a la ciutadania

El Reglament orgànic de drets de la ciutadania del nostre Ajuntament, 2005

El Codi europeu de bona conducta administrativa, publicat pel Defensor del Poble Europeu
Pla d'humanització de la Sanitat Pública de les Illes Balears

Acadèmica

Butler, R. (1980). Ageism: A foreword. *Journal of Social Issues*, 36, 8-11.
<https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1980.tb02018.x>

Durán, María Ángeles. Discriminación por edad y bienestar social: algunos problemas de conceptualización y medición. Universidad: Universidad Complutense de Madrid. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 2013.

Mahler, Claudia. Informe sobre el disfrute de todos los derechos humanos por las personas de edad, Consejo de Derechos Humanos 48º período de sesiones, , Asamblea General de Naciones Unidas, A/HRC/48/53

<https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/G21/215/66/PDF/G2121566.pdf?OpenElement>

Nelson, T. D. (2016). Ageism in the Public Sector: Implications for Governmental Organizations. In *Ageism: Stereotyping and Prejudice against Older Persons* (pp. 231-248). MIT Press.

RAS 6/2023, de 16 de novembre, sobre la demora en la tramitació de les reserves d'estacionament per a persones de mobilitat reduïda per part de l'Àrea de Mobilitat.

ANTECEDENTS

Els darrers anys la Defensora ha rebut de forma reiterada reclamacions relacionades amb la demora que pateix la tramitació de les reserves d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda (en endavant, PMR), gestionades des del Departament de Mobilitat Sostenible del nostre ajuntament.

Els següents expedients han estat motiu d'admissió a tràmit des de la institució de la Defensora i són prova del seu origen temporal i del nombre de reclamacions: IMA 061/2016, DC 044/2016, DC 008/2017, DP 013/2018, DP 003/2019, DC 017/2019, DC 060/2019, DC 084/2019, DC 050/2020, DP 004/2021, DC 009/2021, IMA354/2022 i DC 054/2023.

Tots ells tenen un perfil idèntic de demora, justificada pel Departament de Mobilitat en la manca de recursos humans però de tot punt inacceptable. La dilatació entre la data de sol·licitud i la disposició efectiva de la reserva d'estacionament PMR oscil·lava, segons les reclamacions rebudes, entre 8 mesos i 1 any, però la necessitat peremptòria de la ciutadania en circumstàncies PMR és la que feia i fa inacceptable aquesta espera. El perfil dels sol·licitants és el de persones grans i/o amb greus mancances de mobilitat que, malgrat reunir els requisits que els atorga el dret d'una reserva d'espai, veuen com se'ls dilata la penalitat durant mesos.

A la vista dels fets exposats, s'han fet nombroses consultes i s'han mantingut reunions amb els responsables de l'Àrea de Mobilitat en totes les escales de responsabilitat. És cert que s'han constatat actuacions des de l'Àrea de Mobilitat Sostenible amb la voluntat de reparar del problema però sempre amb efectes molt limitats i poc duradors en el temps.

Per entendre millor l'abast de la qüestió, s'exposen les circumstàncies de l'expedient DC054/2023, encara pendent de resolució per part de Departament de Mobilitat i prou representatiu del conjunt.

En data 14.10.2023, l'Oficina de la Defensora enregistrava una reclamació motivada en la manca de resposta per part de l'Àrea de Mobilitat a una sol·licitud lliurada en data 05.01.2023, per a reserva d'estacionament per a PMR. El perfil del sol·licitant en aquest cas era el d'un net, sovint són els fills/filles, que actuava en representació de sa padrina, qui tenia dret a ser beneficiària d'una reserva estacionament perquè reunia tots els requeriments establerts per la normativa. L'interessat manifestava no tenir cap informació relativa a l'estat de la tramitació des de feia mesos i s'expressava amb aquestes paraules:

"És totalment indignat e inconcebible que, per una necessitat com aquesta que té l'objectiu de facilitar l'accés i la vida de les persones amb discapacitat, l'Ajuntament trigui tant en la tramitació de l'expedient."

El perfil, les manifestacions i la indignació són pràcticament idèntiques en tots els cassos.

La Defensora va admetre a tràmit la consulta immediatament i, en data 19.10.2023, es va remetre una consulta al Departament de Mobilitat. El mateix dia, la cap de secció de circulació ens responia per indicar que efectivament tenien coneixement de la demora i que traslladaria la qüestió al cap de Departament per ampliar les dades. Val a dir que la resposta general a la consulta sobre l'estat de la tramitació en relació a aquest tipus d'expedients sempre havia estat en aquest mateix sentit, exposant coneixement dels fets i compartint les expectatives de resolució que sovint presentaven dilatació **més enllà dels 8 mesos entre la data de la sol·licitud i la senyalització de la reserva.**

En data 06.11.2023, el cap del Departament de Mobilitat ens responia per exposar que la mancança de recursos humans afecta de forma global l'Àrea de Mobilitat des de fa estona i obliga al perfil de TAG a una sobrecàrrega de treball que fa gairebé impossible fer front al volum de feina. Així, per exemple, el mateix tècnic que s'encarrega de la tramitació de PMR, tenia l'endemà de la nostra conversa la responsabilitat del seguiment de l'examen de taxistes, la tramitació dels guals permanents i l'atenció dels informes de Policia Local.

Ara bé, la dada més rellevant quant a l'atenció d'aquestes peticions PMR és que s'havia agreujat de forma molt important la demora, fins al punt que el nombre d'expedients en enregistrats i pendents de tramitació era a principi de novembre de **25 expedients pendents de l'any 2021, 60 expedients de l'any 2022 i 118 de l'any 2023, en total 198 expedients de persones que esperaven**, algunes des de fa dos anys, a tenir resposta.

Durant la mateixa conversa se'ns va comunicar que s'havia redactat un informe exhaustiu al respecte, inclosa la despesa necessària durant 3 anys, i s'havia elevat als seus superiors per a la pressa de decisions. No obstant això, el cap de departament va expressar la seva preocupació perquè la dotació per a fer front al problema de manera efectiva hauria de ser extraordinària. D'altra forma, no seria possible donar resposta a la ciutadania, ja que l'atenció de les sol·licituds s'ha de fer d'acord amb l'ordre cronològic d'entrada i això faria impossible resoldre el problema de la demora en un termini breu o mig.

La conversa amb el cap de departament va concloure amb la mútua disposició en pro de la ciutadania afectada.

A la vista d'aquesta informació és evident que no es tracta d'una manca d'actitud professional, sinó més aviat d'una incapacitat material i potser de la necessitat de simplificar, si escau, la tramitació que d'acord amb l'informe emès pel mateix Departament de Mobilitat¹², en data 17.11.2021, es dilatava llavors entre 5 o 6 mesos de forma inevitable i seguia les següents passes:

1. Enregistrament de la Sol·licitud per part de la persona interessada.
2. Recepció al Departament de Mobilitat i assignació de núm. d'expedient.
3. Pas al cap de departament que assigna/deriva al tècnic oportú per emetre informe.
4. Estudi previ de la petició i petició d'informe a la Policia Local.
5. Emissió de l'informe per part de Policia Local.
6. Recepció de les dades de Policia Local i visita d'inspecció del tècnic de Mobilitat.
7. Informe desfavorable (comunicació a l'interessat/ada) o favorable (proposta de decret a Batlia).
8. Recepció del decret aprovat i comunicació a brigades per a senyalitzar.
9. Senyalització de les brigades.

En el mateix informe ens indicaven els terminis aproximats invertits, d'acord amb la seva experiència pràctica, així: els passos 1,2 i 3 es tramitaven en el termini d'una setmana; el pas 4 tenia una durada mitja d'un mes; en el pas 5 s'invertia un altre mes; en el pas 6 un altre mes; el pas 7 implicava dues setmanes; el pas 8 suposava un mes; i finalment el pas 9 de senyalització dues setmanes. Així, doncs, l'informe feia recompte i deia exactament:

*" En resumen, y teniendo en consideración las fases expuestas, tenemos que el plazo medio aproximado para la resolución de expedientes relativos a solicitudes de reservas de estacionamiento para PMR, oscila entre 5 y 6 meses".*¹³

També en el mateix informe ens indicaven que aquests terminis estaven sotmesos a que *"[.../ Únicamente hay un técnico destinado a informar de este tipo de reservas y éste, además, tiene otras tareas asignada. Es por todo ello, que a pesar de que se le dé prioridad a los expedientes referentes a reservas, desgraciadamente, en ocasiones hay retrasos en la resolución de los mismos."*

Dels fets exposats i la informació rebuda podríem concloure, doncs, que els terminis invertits en la tramitació normal dels expedients van més enllà dels terminis suportables però a més a més, quan existeixen circumstàncies sobrevingudes o es produeix la manca la dotació de recursos, la situació

¹² L'informe del Departament de Mobilitat emès en data 17.11.2021 responia als exp. DP 004/2021 i DP 009/2021

¹³ Redactat en llengua castellana perquè es va destinar al Defensor del Poble.

s'agreuja de forma inacceptable, fins al punt de tenir expedients en tramitació **amb 2 anys de demora**.

FONTS DE DRET

El dret a la reserva d'estacionament per a PMR emana originalment i de forma general de la pròpia Constitució, quan en l' article 14 s'exposa el principi d'igualtat de la ciutadania, més enllà de condicions o circumstàncies de caràcter personal o social que determinen les limitacions de la ciutadania i més concretament l'article 49 de la Carta magna, diu:

"Els poders públics duran a terme una política de previsió, tractament, rehabilitació i integració de les persones amb discapacitat física, sensorial i psíquica, a les quals prestaran l'atenció especialitzada que necessitin i les protegiran especialment perquè puguin gaudir dels drets que aquest Títol atorga a tots els ciutadans."

Aquesta responsabilitat es defineix en una àmplia normativa associada a l'accessibilitat i a la inclusió de les persones vulnerables, fins a la determinació de responsabilitats adreçades als municipis per la seva proximitat efectiva a la vida de la ciutadania.

Així, l'article 30 del Real Decret Legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, Text refós de la Llei de Drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social, expressa amb tota claredat: *"Los ayuntamientos adoptarán las medidas adecuadas para facilitar el estacionamiento de los vehículos automóviles pertenecientes a personas con problemas graves de movilidad, por razón de su discapacidad"*.

La llei 8/2017, de 3 d'agost, sobre Accessibilitat universal de les Illes Balears, indica als articles 18 i següents la competència de les administracions públiques, també els municipis, quant a la "targeta d'estacionament" i al seu article 23.1.a), entre els drets dels titulars de la targeta, es preveu:

"Gaudir de la reserva de plaça d'aparcament en un lloc proper al seu domicili o lloc de treball, prèvia sol·licitud a l'Administració corresponent i justificació de la necessitat, d'acord amb les condicions que s'estableixin reglamentàriament. Aquesta plaça haurà d'estar senyalitzada amb el símbol internacional d'accessibilitat."

Finalment, quant al dret a la reserva d'un espai d'estacionament, l'article 5 del Reial Decret 1056/2014, de 12 de desembre, sobre les condicions bàsiques d'emissió i ús de la targeta PMR, indica la responsabilitat municipal de vetllar pel dret a la reserva d'estacionament de les PMR i fins i tot la proporció de reserves vers el nombre total d'aparcaments. I a l'article 7.1.a del mateix Reial Decret 1056/2014, es reitera entre els drets de les PMR acreditades la:

"Reserva de plaza de aparcamiento, previa la oportuna sol·licitud a la administració corresponente y justificación de la necesidad de acuerdo con las condiciones que establezcan las administraciones autonómica o local, en lugar próximo al domicilio o puesto de trabajo. La plaza deberá señalizarse con el símbolo internacional de accesibilidad."

Així, doncs, és evident que la normativa reconeix el dret però, això no obstant, no hem trobat normativa que indiqui un termini específic per a la resolució d'aquestes sol·licituds que permeti major garantia pel gaudi d'aquest dret. Indubtablement, aquesta tramitació implica unes actuacions municipals i és necessari algun temps abans de resoldre l'ocupació d'un espai a la via pública en virtut d'aquell dret, la qual cosa si les Àrees competents no tenen prou recursos obri un espai per a una indefensió, que és el cas que ens ocupa.

Ens hem de remetre, doncs, quant al termini per a la resolució, a la generalitat de l'article 21.3. de la Llei 39/2015, de 1 d'octubre, de Procediment administratiu comú de les Administracions públiques (LPAC en endavant), que ens indicaria un termini de 3 mesos. Així:

*"3. Quan les normes que regulen els procediments no fixin un termini màxim, aquest serà **de tres mesos**. Aquest termini i els indicats en l'apartat anterior es comptaran: a) En els procediments iniciats d'ofici, des de la data de l'acord d'inici. b) **En els iniciats a sol·licitud de l'interessat, des de la data en què la sol·licitud hagi entrat al registre electrònic de l'Administració o organisme competent per a la seva tramitació.**"*

Es miri per on es miri, la tramitació de les sol·licituds per a la reserva d'estacionament no s'ajusten als terminis establerts, ni tan sols en el cas d'acollir-nos al que preveu l'article 23 de la LPAC, quan reconeix la possibilitat excepcional d'ampliar els terminis quan s'hagin esgotat els mitjans personals i materials disponibles, ja que d'una banda, aquesta excepcionalitat s'ha de justificar i comunicar a les persones afectades, cosa que no s'ha fet, i d'altra banda el termini d'ampliació no podria ser superior al termini normal de resolució. En aquest cas, el termini màxim seria de 6 mesos; termini que com s'ha exposat se supera amb escreix, fins i tot, en les millors previsions de termini informades per Mobilitat.

Tampoc no es veu que la suspensió dels terminis màxims sigui aplicable de forma general, ja que si bé és possible que es produeixi de forma eventual alguna de les casuístiques indicades a l'art. 22 de la LPAC, el problema de la tramitació esdevé per la manca d'un tècnic que es pugui dedicar a la tasca amb garantia de resoldre en temps i forma.

Per tot això, en aplicació de l'article 24 de la LPAC, transcorregut el termini per resoldre, les persones interessades haurien d'entendre desestimada la seva petició i s'obriria pas a un procediment contenciós-administratiu. En qualsevol supòsit, estaríem al davant d'una vulneració de drets, ja que els sol·licitants, en gairebé tots els casos, disposen dels requisits que atorguen el dret i l'administració sols hauria d'acreditar la veracitat de la documentació i procedir, si escau, a la ubicació de l'espai més adient, en cap cas podria limitar un dret, tal i com fa durant els anys que tarda en emetre la resolució. Empènyer a la ciutadania a la presentació d'un contenciós en aquestes circumstàncies seria una doble vulneració i de fet, no tenim documentada la interposició de cap contenciós, entre d'altres factors perquè es tracta de persones, sovint gent gran i dependents, que prou tenen amb el seu dia a dia com per invertir els seus diners i energies en un procediment judicial.

També podríem entrar en la caducitat dels expedients però resulta innecessari per a la nostra finalitat i no ens conduiria a millors conclusions; amb els arguments aportats consideram provada la vulneració dels drets de la ciutadania quant a la dilatació inacceptable en la tramitació de les reserves d'estacionament per a PMR, tant per la manca d'atenció com per les conseqüències que se'n deriven a diari a causa de la dilatació entre la sol·licitud de reserva i la senyalització.

En conclusió, tots i totes estam sotmesos a l'imperi de la llei però és un fet i és raonable que les persones per a les quals es preveuen aquests drets, que els acosten a una igualtat real davant la resta de la ciutadania i els permeten millorar la seva qualitat de vida, han de gaudir d'ells amb la màxima celeritat perquè d'això depèn l'exercici d'altres drets i, fins i tot, se'n podria derivar un patiment en el dia a dia. Algunes persones, per la manca d'un espai reservat per estacionament veuen limitades les seves relacions personals, altres veuen limitada la seva independència i autonomia de forma severa, o fins i tot en algun cas l'autorització de reserva podria arribar massa tard. No oblidem que parlem de persones molt grans, 83 anys en el cas que ha servit per il·lustrar inicialment el problema (DC 054/2023).

I totes aquestes persones, que posen la seva confiança en la gestió de l'Administració municipal, mereixen una atenció àgil i excel·lent que no limiti, ni bloquegi, sinó que faciliti l'exercici dels seus drets.

Per tot això, conclosa l'exposició de fets i arguments jurídics, **la Defensora considera que existeix un GREUGE i emet la següent RECOMANACIÓ** per instar a l'Àrea de Mobilitat Sostenible a la revisió dels expedients sobre la reserva d'estacionament per a PMR, així es recomana:

PRIMER. La dotació dels recursos que permetin accelerar de forma urgent la tramitació dels expedients PMR, ateses les justificacions tècniques del cap de Departament, de forma que sigui possible el compliment de la llei en un termini raonable.

SEGON. La revisió i, si escau, l'abreujament de la tramitació dels expedients PMR per a facilitar amb major agilitat l'exercici d'un dret que afecta de forma directa i important la vida de les persones, en aplicació del principi d'economia procedimental i, evidentment, amb la conservació del rigor exigible.

Atès el contingut dels articles 25.3, 30.2 i 33 del Reglament orgànic de drets de la ciutadania de la nostra ciutat, us comunico el resultat de les meves investigacions i us sol·licito que tan aviat com us sigui possible em comuniqueu si acceptau o no el nostre Suggeriment/Recomanació/Advertiment, indicant en aquest darrer supòsit les raons en què fonamentau la vostra negativa

Contra les decisions de la Defensora de la Ciutadania no es pot interposar recurs i les queixes que es formulin al respecte no afecten als terminis previstos per a l'exercici de les accions que siguin procedents en via administrativa o jurisdiccional, atès l'article 30.2 del RODC.

La Defensora de la Ciutadania no està facultada per anul·lar cap acte o resolució de l'administració municipal, no obstant això ateses les seves competències es trasllada el resultat d'aquestes investigacions a l'autoritat municipal competent per a què prengui constància i s'emeta aquest RECOMANACIÓ, en benefici de la ciutadania i del funcionament de l'activitat administrativa de l'ajuntament de Palma.

S'insta a l'autoritat municipal competent a comunicar a la Defensora la admissió, l'admissió parcial o l'oposició a la Recomanació-Suggeriment, assenyalant en el termini de 3 mesos quines podrien ser les mesures pertinents per a la millora aquest procés, amb l'aportació d'arguments jurídics i tècnics que avalin la decisió.

Aquesta RECOMANACIÓ es traslladarà a les Àrees i Organismes competents i també a la Comissió Especial de Reclamacions i Suggeriments, pel seu coneixement i efectes.

La Defensora de la Ciutadania
Anna Moilanen Jaakola

RAS 7/2023, de 8 de desembre, sobre les irregularitats quant a l'ocupació de la via pública associades a obres de caràcter privat.

ANTECEDENTS DE FET

La preocupació de la societat balear quant a l'atenció per l'accessibilitat és un fet. Ja en la dècada dels noranta es constata una activitat legislativa que va tenir el primer fruit en la Llei 3/1993, de 4 de maig, per a la millora de l'accessibilitat i de la supressió de les barreres arquitectòniques (Llei 3/1993, en endavant), a la qual va seguir el seu desenvolupament reglamentari i les derogacions i actualitzacions pròpies del pas del temps i de l'evolució dels paradigmes. Actualment, podríem dir que la societat balear manté la seva voluntat de ser puntera quant a accessibilitat i n'és prova l'aprovació del Decret 1/2023, de 23 de gener, de regulació de l'accessibilitat universal en els espais d'ús públic de les Illes Balears, com a desplegament de la Llei 8/2017, de 3 d'agost, d'accessibilitat universal de les Illes Balears, en relació amb la regulació reglamentària de l'accessibilitat en els espais públics de les Illes Balears.

Palma, com a capital de les Illes Balears, doncs, podria tenir un caràcter referencial en matèria d'accessibilitat i en molts aspectes així és. Per exemple, des de 2013, la nostra ciutat disposa de la Mesa d'Accessibilitat, que té entre altres objectius obrir a la participació de les entitats ciutadanes legitimades les iniciatives municipals.

No obstant això, com sovint succeeix, el pas de la teoria a la realitat quant a la implantació de la normativa és complex. La contundència de les idees xoca amb dificultats materials que bloquegen l'aplicació de les normes i és llavors quan es produeixen les vulneracions de drets que posen en evidència les mancances municipals per a actuar, o fins i tot per a tenir coneixement del que passa a la ciutat.

El cas que ens ocupa és un exemple d'aquesta incapacitat pública per a fer front a un problema i provoca que la impunitat de l'infractor, que desconeix la normativa o no té intenció de complir-la, perpetui la seva conducta i, amb aquesta, la vulneració de drets; recordem emperò que "el desconeixement de la norma no eximeix del seu compliment". Llavors és quan la funció inspectora de l'Administració pública esdevé essencial i calen actuacions exemplars, per a fer entendre la importància del compliment de la normativa, garantir la convivència ordenada entre els veïnats i salvaguardar els seus drets.

Des de la Defensora de la Ciutadania també fa anys que existeix una gran preocupació pels incompliments de la normativa per a l'accessibilitat universal en els espais públics, que sobre el paper és excel·lent però que en la pràctica té molt per a desitjar. En aquest aspecte, **aquesta Recomanació (RAS, en endavant) es desplegarà sobre la vulneració de drets que provoquen els incompliments de les obres de titularitat privada quan en la seva execució ocupen la via pública.** No es descarta que, en el futur, també les obres de titularitat pública puguin ser objecte d'una recomanació similar, ja que tenim alguna reclamació en estudi sobre les molèsties de contractes d'obra pública que també ignoren el compliment estricte de la normativa en matèria d'accessibilitat.

Així, en les entrevistes que ha mantingut la institució de la Defensora amb entitats com ASPROM, ASPAYM o la Federació de Veïns s'han recollit reclamacions associades a aquesta temàtica. Igualment, s'han rebut reclamacions per part de la ciutadania que manifestaven la seva frustració quant a la impunitat de qui ocupa la via pública durant setmanes, mesos, o fins i tot anys, i ignora que impedeix la vida normal de persones que han hagut de canviar rutines perquè aquell espai havia quedat compromès per una barrera arquitectònica infranquejable o per un risc que no valia la pena assumir.

L'Oficina de la Defensora, doncs, va iniciar un expedient d'ofici associat a l'expedient IMA 355/2023 i va encetar la investigació en una sèrie de punts concrets amb la finalitat d'observar si efectivament

existien motius per a constatar la vulneració de drets per l'incompliment de la normativa que regula l'ocupació de la via pública per obres. La voluntat de la meua institució no és, doncs, una auditoria exhaustiva, perquè no tinc ni mitjans ni personal tècnic que m'ho permeti, però sí constatar que efectivament existeixen uns fets que es repeteixen en la nostra ciutat i que afecten l'accessibilitat i la seguretat ciutadana.

Inicialment es varen identificar i s'han visitat els 8 punts assenyalats al mapa adjunt, ubicats en els següents carrers: Foners, Mateu Enric Lladó, Josep Socias i Gradolí; Mestre Chapí, cantonada amb Baltasar Valentí; Bosseria, Jeroni Rosselló, Ricard Ankerman, i Fratín.

Tots aquests indrets s'han visitat almenys en dues ocasions i s'han fet fotografies que constaten l'incompliment de la normativa. És cert que en ocasions es percep la voluntat d'oferir itineraris alternatius, com exigeix la llei, però amb la normativa a la mà tots els espais indicats mostren deficiències més o menys significatives.

El factor comú d'aquestes obres és l'afectació de l'accessibilitat i la seguretat ciutadana. Després, cada punt presenta casuístiques particulars quant als incompliments. Així, s'han observat els següents fets, tots recollits com a preceptes dins la normativa:

- ⚠️ Manca d'observació de qualsevol indicador quant a accessibilitat i/o seguretat, fins i tot dubtes sobre l'existència de llicència d'obra.
- ⚠️ Manca d'itineraris alternatius accessibles per a vianants.
- ⚠️ Manca de cartelleria que indiqui la identificació de l'obra, els perills o l'orientació dels itineraris accessibles.
- ⚠️ Manca de senyalització lumínica.
- ⚠️ Sobre el tipus de delimitació amb tanques i les distàncies entre aquestes.
- ⚠️ Sobre les distàncies mínimes d'amplada en els itineraris alternatius.
- ⚠️ Manca de proteccions a les bastides.
- ⚠️ Manca de línies-guia per a persones cegues als itineraris alternatius sota bastides.
- ⚠️ Manca de rampes per a superar el desnivell de les voravies.
- ⚠️ Abús quant a l'estacionament de vehicles que pertanyen a l'empresa constructora en espais restringits de la via pública.
- ⚠️ Ocupació de l'espai autoritzat amb elements d'obra com una formigonera.
- ⚠️ Autoritzacions caducades que continuen *sine die*.
- ⚠️ Neteja deficient de l'espai considerat com a via pública, espai d'abassegament descontrolat i, en algun cas, deteriorament de la via.

Per a conèixer millor la realitat d'aquesta situació, des de l'Oficina de la Defensora s'han fet diverses consultes:

1. **Recerca al web municipal**, on s'ha obtingut la informació exacta per a determinar quin és el servei municipal que atorga les autoritzacions municipals i quins són els procediments que cal iniciar per a la tramitació d'una ocupació de via pública per raó d'obres.

Així doncs, el Servei d'Accessibilitat, Control i Ocupació de Via Pública (SACOV, en endavant) dependent del Departament d'Infraestructures i Accessibilitat és qui "tramita i gestiona llicències d'obres (LM) per a companyies de serveis i particulars, llicències d'ocupació (LOVP) emparades a CN, CS, PD, LM, CO o comunicacions prèvies en referència a càrrega-descàrrega, contenidors, tall de carrer, bastides/elevadors i reserva d'espai, i gestiona les obres de serveis municipals (NIO)". I, finalment, si hi escau, "realitza el seguiment de les obres i les ocupacions (en cas d'infracció per ocupació sense llicència se n'envia informe a la Patrulla Verda per a denúncia per requeriment)".

També al web municipal es presenta la informació necessària per a la tramitació de l'ocupació de via pública per raó d'obres: **requeriments, documentació, tarifes i normativa d'aplicació**¹⁴. És important remarcar aquesta darrera dada perquè al web s'indiquen tres documents (Condicions generals, Manual de normes bàsiques per a l'execució d'obres, i l'Ordre TMA/851/2021, de 23 de juliol, que desenvolupa el Document tècnic de condicions bàsiques d'accessibilitat i no-discriminació per a l'accés i la utilització dels espais públics urbanitzats) que justifiquen de forma extraordinàriament il·lustrativa els arguments jurídics de les exigències i la forma exacta de com complir la normativa; qui hagi llegit aquesta documentació no pot al·legar desconeixement en cap cas.

2. **Consulta formal per correu electrònic a la cap del Servei d'Accessibilitat, Control i Ocupació de la Via Pública (SACOV)**, en data 01.12.2023, per a fer-li saber el cas del carrer dels Foners, indicat anteriorment, amb fotografies adjuntes de la situació. D'aquesta consulta, no s'ha obtingut cap resposta, i per tant tampoc no ha estat possible contrastar sobre la tramitació establerta per al seguiment de les autoritzacions d'ocupació de via pública, saber com actuen davant els incompliments, conèixer el nombre anual d'expedients sancionadors o consultar per què tramiten les seves sancions a través de la Patrulla Verda, com diu el web municipal.

3. **Consulta telefònica a la cap de Secció de l'Oficina de Palma Accessible**, la qual ens ha indicat que les reclamacions que reben de l'Oficina es traslladen els inspectors del SACOV, on s'atenen i normalment es resolen.

4. **Consulta al Departament de Qualitat** sobre la derivació que fa de les "reclamacions/010" relacionades amb l'ocupació de via pública per obres. En aquest sentit, hem sabut que aquestes reclamacions sobre ocupació, quan no van pel GIN (aplicació específica de denúncia), es registren amb el concepte genèric d'"anomalies a la via pública" i, per ordre del SACOV, Qualitat les trasllada a la unitat de Policia de Barri, de qui tenen constància de la recepció però no de l'atenció que hi dona la Policia, si bé en ocasions la ciutadania comunica que un agent ha visitat l'espai.

Així, fer un triatge d'aquestes queixes, a més de ser molt laboriós, no aportaria informació rellevant quant a la resolució de les vulneracions de dret que provoquen les ocupacions de via pública.

5. **Contacte amb el president d'ASPROM** per a conèixer la política de l'associació quant a la tramitació de possibles reclamacions davant el SACOV. D'una banda, el president ens confirma que en la seva condició d'usuari de cadira de rodes es troba quotidianament amb problemes per a circular amb normalitat pel carrer, sigui per l'amplada de les voravies o per obres, i probablement per això, tant ell com persones en les mateixes circumstàncies, accepten i assumeixen com a normals situacions de flagrant vulneració de drets i no presenten reclamacions. Reconeix que aquesta actitud és una mancança però l'alternativa són 2 o 3 reclamacions a diari.

D'altra banda, quant a l'associació, ens indica que les reclamacions a les quals donen habitualment suport se centren en la resolució de barreres arquitectòniques que tenen un caràcter permanent i no en l'ocupació de via pública per obres que, afortunadament, no perduren en el temps.

6. Finalment, des de fa mesos, **s'ha intentat establir una reunió amb la regidora d'Infraestructures** per a comunicar aquesta i altres qüestions d'importància però no ha estat possible, ja que les cites concertades s'han anul·lat poc abans de la data concertada. La darrera data prevista era el 12.12.2023 i es va anul·lar

¹⁴ Enllaç al web municipal – Document Infraestructures.06. <https://seuelectronica.palma.cat/-/infraestructures.06-llic%C3%A8ncia-d-ocupaci%C3%B3-de-la-via-p%C3%BAblica-per-ra%C3%B3-d-obres>

l'11.12.2023, amb la qual cosa es va fer impossible l'entrevista preferent que hauria permès l'intercanvi informatiu, com era la meva intenció.

De tot plegat, podríem concloure que existeixen evidències d'incompliments, i ni l'Administració municipal, més concretament el SACOV, sembla que tingui capacitat per a fer-ne el seguiment a tota la ciutat, ni les persones afectades confien a invertir energies en reclamacions i opten per esperar que conloguin les autoritzacions. En definitiva, una confluència de circumstàncies perquè els infractors continuïn ignorant el compliment d'una normativa que beneficiaria el conjunt de la ciutadania, tant per l'accessibilitat universal que suposaria com per la seguretat vial dels vianants de qualsevol condició que evitarien riscos innecessaris.

Com indicava a l'inici de l'exposició dels fets, aquesta Recomanació ni és ni pretén ser un informe exhaustiu de les ocupacions de via pública per obres autoritzades des del SACOV, però és molt significatiu que totes les ocupacions estudiades presentin evidències d'irregularitats.

Ens trobam, doncs, amb un problema que pot afectar tota la ciutadania en la seva normal circulació com a vianant i, per tant, la seva llibertat de moviments en un entorn accessible i segur. El perfil dels afectats no és exclusivament el d'una persona amb discapacitat, probablement els més afectats, sinó qualsevol persona que circula per la via pública.

Dels fets exposats i de la informació rebuda podríem concloure, doncs, que la impunitat d'algunes obres afecta la ciutadania sense que això determini la presentació de reclamacions i obliga a patir, en alguns casos **durant anys, els incompliments d'OVP per obres** que ocupen totalment o parcial la via pública i obliguen a itineraris no adequats en els quals es podria posar en perill la integritat física de les persones; això sempre que les barreres arquitectòniques no siguin tan importants que impedeixin totalment el pas.

FONTS DE DRET

1. Ja s'han esmentat **tres dels documents informatius que recullen el contingut jurídic** que podrien avalar les exigències legals que requereix el SACOV per a l'autorització de les ocupacions de via pública per raó d'obra. Són:

- Les condicions generals.

- El Manual de normes bàsiques per a l'execució d'obres, que probablement necessita una revisió, perquè va ser elaborat durant la Batlia del Sr. Fageda, però que té un valor extraordinari tant pel seu contingut, que és gairebé un *check-in* de requeriments útils, ple d'il·lustracions aclaridores, com pel fet que el document tingui més de 20 anys i encara sigui operatiu.

- i l'Ordre TMA/851/2021, de 23 de juliol, que desenvolupa el Document tècnic de condicions bàsiques d'accessibilitat i no-discriminació per a l'accés i la utilització dels espais públics urbanitzats. Document d'instruccions específiques que aterra en qüestions concretes d'execució i que va actualitzar l'anterior Ordre VIV/561/2010, d'1 de febrer.

No obstant això, **la normativa d'aplicació és extraordinàriament extensa, i la trobam recollida per part de l'Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat al web municipal**,¹⁵ des del reconeixement del dret a l'accessibilitat universal en la Convenció de les Nacions Unides sobre els drets de les persones amb discapacitat, ratificada per l'Estat espanyol i publicada en el BOE del 21 d'abril de 2008, fins al Decret 1/2023, de 23 de gener, de regulació de l'accessibilitat universal en els espais públics de les Illes Balears. No tota la normativa continguda en aquesta relació és d'aplicació directa quant a les ocupacions de via pública per raó d'obres.

¹⁵ Enllaç a la normativa d'aplicació en matèria d'accessibilitat <https://www.palma.es/-/legislaci%C3%B3-i-normativa-aplicable-en-mat%C3%A8ria-d-accessibilitat>

2. **Quant al reconeixement del dret**, val la pena recordar els articles 9.2, 14 i 49 de la Constitució espanyola, en els quals s'estableix la responsabilitat dels poders públics per a promoure les condicions perquè la llibertat i igualtat de les persones siguin reals i efectives; es consagra el principi d'igualtat davant la llei, sense cap tipus de discriminació; i s'ordena als poders públics que prestin a les persones amb discapacitat l'atenció especialitzada que calgui perquè puguin gaudir dels seus drets.

A l'Estatut d'autonomia de les Illes Balears també en trobam les grans línies polítiques, com ara a l'article 12, on es recorda que la nostra Comunitat fonamenta el dret a l'autogovern basat en els valors de respecte a la dignitat humana, la llibertat, la igualtat, la justícia i els drets humans, i es refermen els drets fonamentals emanats de la Constitució, com ara la promoció de la igualtat entre la ciutadania. També és oportú recordar que a l'article 16 s'inclou la no-discriminació i els drets de les persones dependents i de les seves famílies a la igualtat d'oportunitats, a la integració i a l'accessibilitat universal com a eixos centrals de l'actuació de les administracions públiques.

3. Aquesta responsabilitat de l'Administració pública es defineix en una àmplia normativa associada a l'accessibilitat i a la inclusió de les persones vulnerables, i es **disposen responsabilitats adreçades als municipis per la seva proximitat efectiva** a la vida de la ciutadania.

Així, l'article 34 del Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre; Text refós de la Llei de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social, expressa amb tota claredat: "34.4. Los ayuntamientos deberán prever planes municipales de actuación, al objeto de adaptar las vías públicas, parques y jardines, a las normas aprobadas con carácter general, viniendo obligados a destinar un porcentaje de su presupuesto a dichos fines."

També a la Llei 8/2017, de 3 d'agost, sobre accessibilitat universal de les Illes Balears, a l'article 6, **s'estableixen les competències exercides pels ajuntaments**, entre les quals destacariem, atès el tema que ens ocupa, la competència de l'aplicació de la normativa d'accessibilitat assenyalada a l'apartat a, i **la competència de control del compliment de la llei, així com la funció inspectora i la potestat sancionadora** assenyalada a l'apartat e del mateix article. Més endavant, als títols V i VI s'estableixen les mesures de control i el règim sancionador amb detall.

4. Queda clar, no en teníem cap dubte, que els ajuntaments tenen un paper essencial que transcendeix també en el desplegament reglamentari del Decret 110/2010, de 15 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament per a la millora per a l'accessibilitat i la supressió de barreres arquitectòniques, que en el seu article 7 disposa **la responsabilitat dels municipis entre les administracions públiques pel que fa a vetlar pel compliment de la Llei 3/1993, derogada per l'actual Llei 8/2017, de 3 d'agost**.

Aquest mateix, el Decret 110/2010, al seu article 14, també concreta sobre les obres a la via pública disposa al punt 1 que «totes les obres i intervencions realitzades en la via pública han d'assegurar condicions generals d'accessibilitat i de seguretat de les persones en els itineraris per a vianants continua al punt 2 que «aquests itineraris es dotaran d'elements de protecció i senyalització adequats perquè siguin segurs i accessibles per a tothom».

5. Abans d'arribar a les consideracions finals, cal concloure, retornant als **3 documents continguts al web del SACOV**, assenyalats al punt 1 d'aquests fonaments de dret, ja que hi **trobam la concreció més acurada quant a les exigències a qui sol·licita l'ocupació de via pública: centímetres d'amplada dels carrils alternatius dels itineraris per als vianants, alçada i proteccions de les bastides, cartelleria i il·luminació, gràfics que contenen fins el darrer detall, condicions de neteja a**

la zona d'abassegament, grandària i consistència de les tanques. Gairebé tot està previst, evidentment sotmès al criteri tècnic de les persones que detenen la responsabilitat de qui atorga l'autorització, però també en aquests casos s'ha de justificar el criteri i ha de ser raonable.

Val la pena llegir els documents per a entendre fins a quin punt arriba la concreció i com d'il·lustratius són els gràfics per a fer entendre l'abast de la norma.

Per a concloure aquest apartat, únicament assenyalaré alguns articles de l'Ordre TMA/851/2021, de 23 de juliol, perquè són molt significatius quant al cas que tractam. A l'article 5.1, l'Ordre ens indica què es pot considerar itinerari de vianants accessible i diu:

«Se consideran itinerarios peatonales accesibles aquellos que **garantizan el uso y la circulación de forma segura, cómoda, autónoma y continua de todas las personas.** Siempre que exista más de un itinerario posible entre dos puntos, y en la eventualidad de que no todos puedan ser accesibles, se habilitarán las medidas necesarias para que el recorrido del itinerario peatonal accesible **no resulte en ningún caso discriminatorio**, ni por su longitud, ni por transcurrir fuera de las áreas de mayor afluencia de personas».

L'article 5.2. esdevé quasi un qüestionari de condicions hiperconcretes que ha de complir TOT ITINERARI de vianants accessible: confrontant amb la línia de façana, amplada de pas no inferior a 1.80 m, altura lliure no inferior a 2.20 m, pendent longitudinal màxim d'un 6%, etc.

L'article 39 tracta amb major concreció la qüestió d'obres i intervencions en espais públics urbanitzats i es reconeix que, **quan no es puguin mantenir les condicions de l'itinerari de vianants accessible habitual, se n'haurà de disposar un d'alternatiu amb el major grau efectiu a les condicions de l'article 5.** Entra en detall sobre el tancat, la il·luminació i la cartelleria que indiqui l'inici i el final del nou itinerari, a més de passamans o franja-guia de paviments tàctils, etc.

La norma aplicable no permet interpretacions, tot està clar i tot està previst. L'accessibilitat unive no atén a excuses i és un compromís legal amb tota la ciutadania pel qual han de vetlar administracions públiques.

6. Per a concloure aquests fonaments de dret, consider oportú recordar el darrer Decret de batlia 202317617, de 29 de setembre de 2023, que modifica el Decret d'organització dels serveis administratius de l'Ajuntament de Palma, perquè, malgrat que la competència de l'ocupació de la via pública per obres recau sobre el SACOV, integrat en l'Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat, l'accessibilitat recau de forma transversal en totes les àrees municipals i sols en aquest Decret la paraula *accessibilitat* apareix 17 vegades.

Amb això no es pretén una reorganització de les competències municipals, que no correspon a la Defensora, sinó la constatació que **l'accessibilitat és tasca de l'Administració en bloc, i els drets de les persones més vulnerables no se'ns poden escapar entre els dits per subterfugis competencials**, perquè algú suposi que és tasca de tots i de ningú.

CONSIDERACIONS FINALS

La ciutadania té el dret a reclamar pels seus drets, cert, però **l'Administració té el mandat legal de vetlar pel compliment de la normativa, més enllà que arribin o no denúncies.** No es pot descarregar la responsabilitat o la percepció del bon funcionament d'un servei en les reclamacions. Associar exclusivament la manca de queixes a una tasca de qualitat seria tant com suposar que tothom que pateix una vulneració de drets té la capacitat i/o l'oportunitat de reclamar, i això no sempre és així.

En un tema tan sensible com aquest, la responsabilitat de l'Administració municipal ens ha de conduir a l'excel·lència, hi hagi o no reclamacions. Tenc la certesa que si es manté la dinàmica actual, la normativa mai passarà a un segon estadi de compliment. Res justifica que l'Administració no adopti mesures per a garantir el compliment de la normativa.

Allò més assenyat seria pensar que qui està sotmès a una normativa l'ha de complir i, si no ho fa, l'Administració actuarà per a corregir aquella conducta, i així es reservarien les reclamacions per a les excepcions menys visibles que quedin lluny de l'abast de l'Administració. Les persones que veuen com es vulneren els seus drets d'accessibilitat o, simplement, de seguretat vial confien en la gestió del nostre Ajuntament; mereixen la millor atenció i **no haurien de reclamar qüestions tan evidents i grolleres com les que hem observat en les 8 ubicacions assenyalades** en aquesta Recomanació.

Per tot això, conclosa l'exposició dels fets i dels fonaments de dret, com a **Defensora consider que existeix un GREUGE i emet la següent RECOMANACIÓ** per a instar totes les àrees municipals, i especialment a l'Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat, a prendre en consideració les següents propostes:

- 1. Dotar el SACOV dels recursos humans i materials que permetin atendre directament i amb major efectivitat el control/seguiment de les autoritzacions d'ocupació de via pública per raó d'obres** i, si s'escau, accelerar de forma urgent la tramitació de **mesures per a reorientar els incompliments**. Tot plegat, amb l'objectiu de canviar l'actitud de les entitats que no reconduïxin les seves pràctiques i es resisteixen a la implantació de l'accessibilitat universal.
- 2. Actualitzar el mapa d'autoritzacions d'ocupació de via pública** i, si s'escau, elaborar un **calendari d'inspeccions que permeti una activitat proactiva** per part del SACOV, amb l'objectiu que les entitats responsables de les obres actuïn des de l'inici de l'ocupació amb la màxima responsabilitat, atès que el seguiment de la inspecció podria motivar sancions no desitjables.
- 3. Iniciar els expedients sancionadors i tramitar la seva instrucció des del mateix SACOV** quan esdevinguin com a conseqüència d'un concepte tipificat en el règim sancionador de la Llei 8/2017, de 3 d'agost, d'accessibilitat universal de les Illes Balears, per a garantir el seguiment de l'expedient i el seu pas, si s'escau, a via executiva.
- 4. Establir campanyes públiques de sensibilització per a l'accessibilitat i per al control d'incompliments** que tinguin impacte quant a la motivació de les entitats responsables de les obres, perquè adoptin totes les mesures exigibles d'accessibilitat universal en els entorns autoritzats per a l'ocupació de via pública.
- 5. Traslladar a la Mesa d'Accessibilitat el contingut d'aquesta Recomanació**, així com al Consell per a l'Accessibilitat de les Illes Balears, tan aviat com es constitueixi.

Atès el contingut dels articles 25.3, 30.2 i 33 del Reglament orgànic de drets de la ciutadania de la nostra ciutat, us comunico el resultat de les meves investigacions i us sol·licito que tan aviat com us sigui possible em comuniqueu si acceptau o no el nostre Suggestiu/Recomanació/Advertiment, indicant en aquest darrer supòsit les raons en què fonamentau la vostra negativa.

Contra les decisions de la Defensora de la Ciutadania no es pot interposar recurs i les queixes que s'hi formulin no afecten els terminis previstos per a l'exercici de les accions que escaiguin en via administrativa o jurisdiccional, atès l'article 30.2 de l'RODC.

La Defensora de la Ciutadania no està facultada per a anul·lar cap acte o resolució de l'Administració municipal. Això no obstant, ateses les seves competències es trasllada el resultat d'aquestes investigacions a l'autoritat municipal competent perquè en prengui constància i s'emet aquesta RECOMANACIÓ, en benefici de la ciutadania i del funcionament de l'activitat administrativa de l'Ajuntament de Palma.

S'insta l'autoritat municipal competent a comunicar a la Defensora l'admissió, l'admissió parcial o l'oposició a la Recomanació-Suggeriment, i s'assenyala el termini de 3 mesos per a les mesures pertinents per a la millora d'aquest procés, amb l'aportació d'arguments jurídics i tècnics que avalin la decisió.

Aquesta RECOMANACIÓ es traslladarà a les àrees i els organismes competents, i també a la Comissió Especial de Reclamacions i Suggeriments, perquè en prengui coneixement i tingui els efectes oportuns.

La Defensora de la Ciutadania
Anna Moilanen Jaakola

A3. RESPOSTES DE LES ÀREES A LES RECOMANACIONS

Ajuntament  de Palma

En Palma de Mallorca, a 02 de Febrero de 2024

A la atención de:
Sra. Dña. Anna MOILANEN
Defensora de la Ciutadania, Ajuntament de Palma

Muy señora mía:

Adjunto le remito el informe del Área de Movilidad relativo al expediente RAS 6/2023. Comprobará que en todo caso el Ayuntamiento tiene el máximo celo a la hora de iniciar y tramitar las peticiones de los ciudadanos.

Atentamente,



Antonio DEUDERO MAYANS
7º Teniente de Alcalde, Área de Movilidad

Ajuntament  de Palma

| | | |
|------------------|--|-------------|
| Unitat emissora: | Àrea de Mobilitat. Departament de Mobilitat. | 08 02 00 00 |
| Assumpte: | Informe respecte a l'expedient RAS 6/2023 | |

Informe sobre recomanació emesa per la Defensora de la Ciutadania respecte a la demora en la tramitació de les reserves d'estacionament per a persones de mobilitat reduïda

El 16/11/2023 la Defensora de la Ciutadania realitza la recomanació següent:

1. La dotació dels recursos que permetin accelerar de forma urgent la tramitació dels expedients PMR, ateses les justificacions tècniques del cap de Departament, de forma que sigui possible el compliment de la llei en uns terminis raonables.
2. La revisió i, si s'escau, l'abreujament de la tramitació dels expedients PMR per a facilitar amb major agilitat l'exercici d'un dret que afecta de forma directa i important la vida de les persones, en aplicació del principi d'economia procedimental i, evidentment, amb la conservació del rigor exigible.

A aquest respecte podem informar el següent:

1. Respecte a la manca de recursos:
 - a. Des del Departament s'han realitzat les oportunes peticions de reforços de personal per poder donar un servei correcte a la ciutadania.
 - b. Davant aquesta situació s'han reestructurat els recursos del Departament. El tècnic que tenia assignat l'informe dels expedients PMR també era el responsable de les revisions tècniques dels taxis i de la realització de l'examen per a l'obtenció del carnet de taxista, entre d'altres tasques. A data d'avui el tècnic ha estat deslliurat d'aquestes altres tècniques que han estat reassignades a la resta de personal del Departament.
2. Respecte a la possibilitat d'abreujament de la tramitació dels expedients PMR cal fer una sèrie d'apreciacions:
 - a. El marc jurídic de les reserves d'estacionament per PMR dibuixa una situació complexa. Per una banda la normativa ha recollit un dret particular, què és el de l'existència de places d'aparcament reservades properes al domicili o el lloc de feina de les persones amb mobilitat reduïda (particularment rellevant és la disposició de l'article 7.1.a del RD 1056/2014).

Ara bé, aquest dret particular no cal confondre'l amb un dret singular, és a dir: les places reservades no són d'ús exclusiu i personal del sol·licitant, sinó que podran ser utilitzades per qualsevol titular d'una targeta d'aquest tipus. Per altra banda, és evident que al xerrar de places d'aparcament ens trobem davant un bé públic de caràcter limitat, del qual no se'n pot produir un nombre infinit, i per tant l'existència de determinades reserves (siguin PMR, càrregues o descàrregues, estacionaments de bicicletes, etc) té un impacte important respecte a la situació i ús global del viari, de l'espai públic i fins i tot de la mobilitat general dins la ciutat.

Departament de Mobilitat. Avinguda de Sant Ferran, s/n, 2n pis, 07013
(Edifici Policia Local) Palma. Tel. 971 225522 | www.mobipalma.mobi
Pàgina 1 de 3

CSV : GEN-bc49-93e5-eabe-57cf-57d2-5c4e-1ac1-5c7d

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://portafirmas.redsara.es/pf/valida>

FIRMANTE(1) : JOAN  FECHA : 05/02/2024 12:00 | Sin acción específica



Ajuntament de Palma

De fet, és la pròpia concepció de l'aparcament com un bé limitat el que impedeix que el dret a una reserva d'estacionament es trobi garantit de manera individual i personalitzada. Per tant aquest dret particular cal incloure'l i coordinar-lo amb el dret general de tots els ciutadans a la mobilitat en l'entorn urbà.

- b. La disquisició anterior ens permet concloure que cada una de les peticions realitzades de reserva d'estacionament per PMR no pot ser tramitada i resolta de manera individual, tenint únicament presents les característiques del sol·licitant. Sinó que requereix d'una feina d'anàlisi global de la petició realitzada, l'entorn on s'ubica la plaça, l'existència d'altres places similars en les proximitats, el grau d'ús de les reserves existents, entre d'altres elements.

Per tant, el sotasignat considera que no es possible reduir els tràmits que es realitzen avui dia en la tramitació dels expedients PMR, on participen tant els serveis administratius, els serveis tècnics i la policia local i que (tal com reflecteix l'informe de la Defensora) avui són:

1. Enregistrament de la sol·licitud
2. Recepció al Departament de Mobilitat i assignació de núm. d'expedient
3. Assignació al tècnic oportú per emetre informe.
(les tasques 1, 2 i 3 seran unificades amb la propera posada en funcionament del Sedipualba)
4. Estudi previ de la petició i petició d'informe a la Policia Local (és necessària la participació de la policia, que té presència al carrer de manera continuada, per tal de valorar l'ús real que es fa de les places properes ja existents).
5. Emissió de l'informe per part de Policia Local.
6. Visita d'inspecció del tècnic de Mobilitat (si s'escau, per tal de valorar l'entorn i decidir el millor disseny de la plaça a nivell d'accessibilitat).
7. Informe del tècnic de mobilitat, desfavorable (comunicació a l'interessat) o favorable (proposta de decret de Batlia).
8. Senyalització de la plaça per part de la Brigada municipal.

És destacable també que la Ordenança municipal de circulació, en el seu article 61.VII exclou de la limitació de temps d'estacionament en les zones ORA a *titulars de targetes d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda*. Fet que, en certa manera i per a les zones amb temps d'estacionament limitat, pot garantir el dret de mobilitat d'aquestes persones.

- c. Respecte al temps límit de resolució de les peticions l'informe de la Defensora indica que l'absència de regulació específica deriva en l'aplicació de l'article 21.3 de la LPAC, que indica un termini de 3 mesos.

Una altra lectura jurídica ens podria dur a considerar aplicable a aquestes peticions la Llei orgànica 4/2001, de 12 de novembre, reguladora del Dret de petició. Ara bé, això no comporta un canvi substancial atès que la mateixa, al seu article 11, estableix també un termini de 3 mesos per resoldre i notificar dita petició. Per tant, d'una manera o altra ens trobam davant un límit legal de 3 mesos que a data d'avui s'incompleix en la tramitació d'aquests procediments.

Departament de Mobilitat, Avinguda de Sant Ferran, s/n, 2n pis, 07013
(Edifici Policia Local) Palma. Tel. 971 225522 | www.mobipalma.mobi
Pàgina 2 de 3

Código seguro de Verificación: G:EBh-baf6-88e4e-abc07ef0f0263604e-1ae1-5c7d | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: <https://portalfirmas.redsara.es/portalfirmas/redsara/verificar/161>



CSV: GEN-bc49-93e5-eabc-57ef-57d2-5c4e-1ae1-5c7d

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN: <https://portalfirmas.redsara.es/pfi/valida>

FIRMANTE(1): JOAN [REDACTED] FECHA: 05/02/2024 12:00 | Sin acción específica

Ajuntament de Palma

Per tant, tot i que no es considera procedent modificar el procediment de concessió, i que no han arribat nous recursos cal indicar que la tramitació dels PMR ha estat designada com a prioritària per part del Departament i s'hi ha dedicat a un tècnic amb caràcter exclusiu. Això ha permès reduir els expedients sense informar i en aquests moments hi ha 132 expedients pendents d'informe (2 de 2021, 7 de 2022 i 132 de 2023).

Cal advertir però, que es manté la necessitat de nous recursos atès que això ha deixat en segon pla la tramitació d'altres expedients com poden ser els carregues i descàrregues, els pàrquings de motos o els pàrquings de bicicletes.

Palma, en data de la signatura electrònica

El cap del Servei administratiu de Mobilitat

Joan Vaquer Frau

Código seguro de Verificación : GEN-bc49-93e5-eabo-57cf-57d2-5c4e-1ae1-5c7d | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : <https://portalfirmas.redsara.es/pfi/valida>

Departament de Mobilitat. Avinguda de Sant Ferran, s/n, 2n pis, 07013
(Edifici Policia Local) Palma. Tel. 971 225522 | www.mobilipalma.mobi
Pàgina 3 de 3

CSV : GEN-bc49-93e5-eabo-57cf-57d2-5c4e-1ae1-5c7d

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://portalfirmas.redsara.es/pfi/valida>

FIRMANTE(1) : JOAN [REDACTED] | FECHA : 05/02/2024 12:00 | Sin acción específica



A4

A4. MANIFEST DE LA DELEGACIÓ DE SINDICATURES DE LES ILLES BALEARS



MANIFEST II TROBADA DE LES DEFENSORIES I SINDICATURES DE LES ILLES BALEARS

Reunides les següents entitats i en el seu nom les persones que les representen:

L'OBIA – Oficina Balear d'Infància i Adolescència. Director: Josep Lluís Riera.
La Defensora dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic Illes Balears. Síndica: Micaela Lluil.
La Síndica de Greuges de la UIB. Síndica de Greuges: Maria Antònia Manassero.
La Sindicatura de Greuges del Consell de Menorca. Presidenta: Pepa Gil. Síndics: Maria Coll i Alfredo Benosa.
La Defensora de Marratxí. Síndica: Eusèbia Rayó.
L'Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics a les Illes Balears. Director: Joan Albert Villaverde Vidal.
La Defensora de la Ciutadania de Palma. Defensora: Anna Mollanen.
Fòrum de Síndics de Catalunya. Presidenta i síndica de Sant Boi: Dolors Vallejo.

Manifestem la necessitat provada de les sindicatures i defensories com institucions públiques per a la defensa dels drets i llibertats de la ciutadania, en virtut de les garanties democràtiques establertes en el nostre ordenament jurídic i molt especialment en atenció a l'experiència diària de les nostres entitats, en les quals rebem i resollem les reclamacions de la ciutadania respecte de les actuacions de les administracions públiques.

Les defensories i sindicatures manifestem que les funcions de les nostres institucions són singulars i diferenciades de qualsevol altra entitat per a la defensa dels drets de la ciutadania en el si de les administracions públiques, ja que les nostres actuacions s'enfoquen sempre des del punt de vista dels drets de la ciutadania i amb un vessant independent i autònom.

També manifestem que la dotació de recursos de les nostres institucions no sempre és coherent amb les responsabilitats que es deriven de les nostres funcions i els mitjans de què disposem limiten el desenvolupament de la tasca que exigeixen les nostres competències.

Les administracions públiques que nomenen les persones al capdavant de les defensories i sindicatures haurien de col·laborar de forma preferent amb les nostres institucions i prestar tota la seva confiança en aplicació de les recomanacions i suggeriments, i entendre-les com una part del procés de millora contínua però és un fet que no sempre se'ns percep de forma positiva i en algun cas, fins i tot, se'ns ignora.

Les defensories i sindicatures, malgrat la manca de recursos o competències, treballam per a l'optimització de les nostres pràctiques, no obstant això no arribam a tot quant se'ns planteja perquè territorialment o pel contingut de les reclamacions algunes d'elles queden excloses de les nostres funcions. És per això que consideram essencial potenciar el treball en xarxa entre defensories i amb altres entitats aliades que ens permetria adreçar a la ciutadania a les instàncies oportunes o, si escau, iniciar sinèrgies de col·laboració en benefici de la ciutadania.

Declaram, doncs, a l'empara de la responsabilitat que correspon als nostres governants que s'atenguin les necessitats de les defensories i sindicatures que ja existeixen a la nostra comunitat perquè puguin desenvolupar la seva tasca amb totes les garanties, així com recomanem la creació de defensories i

sindicatures en aquells grans municipis i consells insulars de les Illes Balears en què es facin paleses situacions susceptibles de vulneracions de drets de la ciutadania.

Declaram també que **altres figures estatals per a la defensa dels drets i llibertats són també molt útils però no sempre tenen la mateixa capacitat d'intervenció** sobre les reclamacions de la ciutadania de les Illes Balears perquè la realitat de la nostra comunitat autònoma és singular, com ho és també en part el nostre ordenament, i **la proximitat és un factor essencial per a la resolució de reclamacions quan parlem de l'Administració local.**

Per aquestes mateixes raons, **DECLARAM la necessitat urgent de nomenar un síndic o síndica de Greuges de les Illes Balears**, atesa la mancança que suposa per a la ciutadania aquest buit legal i l'afectació sobre els seus drets i llibertats, ja que no existeix cap altra figura en l'ordenament que tingui l'abast competencial que determina la Llei 1/1993, de 10 de març, del Síndic de Greuges de les Illes Balears, en tot el territori de les Illes Balears per a "la protecció i defensa dels drets fonamentals i de les llibertats públiques dels ciutadans, així com el control ordinari de l'Administració de la Comunitat Autònoma".¹ **És evident que el nomenament del síndic o síndica de Greuges de les Illes s'hauria de dotar dels recursos humans i materials que permetessin el desenvolupament adequat del càrrec.**

Per tot plegat es considera pertinent traslladar **aquesta declaració als representants polítics de la ciutadania en el Parlament de les Illes Balears, a les entitats i associacions que representen forces vives de la nostra societat i també al conjunt de la ciutadania** perquè totes les parts actuïn en el sentit d'aquest document exposat tan aviat com sigui possible.



En la redacció d'aquest manifest també hi han participat la Sra. Gràcia Seguí, Síndica emèrita de la Sindicatura de Menorca, i la Sra. Pilar Sánchez-Cuenca, Defensora emèrita de la Defensoria del Sistema de Sanitat Pública de les Illes Balears i han donat el seu suport en representació de la FELIB, la Sra. Neus Serra, i en representació de l'associació CONSUBAL, el Sr. Alfonso Rodríguez, que han participat en la II Jornada de Defensories i Sindicatures Locals de les Illes Balears.

¹ Extracte de l'article 1.1 "Naturalesa, funcions i prerrogatives", de la Llei 1/1993, de 10 de març, del Síndic de Greuges de les Illes Balears.

A5

A5. COMUNICACIÓ DE LA DEFENSORA SOBRE EL PUNT 7 DE L'ACORD PROGRAMÀTIC DE PP-VOX

Des de l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania, davant les consultes rebudes durant els darrers dies per part de mitjans de comunicació, entitats públiques, associacions diverses, i molt especialment des de la ciutadania, **en relació amb l'Acord programàtic de govern entre el Partit Popular i Vox** a l'Ajuntament de Palma (Acord PP-Vox, d'ara endavant), vull expressar algunes CONSIDERACIONS, però abans us vull transmetre la preocupació perquè la meua Oficina es converteixi en un element de controvèrsia partidista que posi en perill la seva essència i desvirtui l'esperit de la seva constitució, que en el seu moment va ser per unanimitat dels partits al Ple, amb l'únic sentit del SERVEI A LA CIUTADANIA, per a garantir i defensar els seus drets davant una possible vulneració a causa de les actuacions municipals, i la contribució a la millora de l'Administració.

Pas a exposar, ara, algunes consideracions, desmarcant-me dels postulats i els manifestos partidistes legítims, la valoració dels quals, però, queda fora de les meves competències:

PRIMERA. La institució de la Defensora no pot entrar, i no hi entra, en el fons polític dels acords, perquè no forma part de la nostra competència; no obstant això, hi ha algunes puntualitzacions que cal traslladar a l'opinió pública perquè podrien afectar directament els drets de la ciutadania i la institució de la Defensora quant a la guarda dels drets de la ciutadania.

SEGONA. Les meves consideracions passen necessàriament pel punt 7 de l'Acord PP-Vox, ja que tracta sobre la naturalesa, el funcionament, l'organització i, possiblement també, sobre l'existència de la Defensora de la Ciutadania, tal com està prevista a la normativa actual.

És important ressenyar que fins al moment de la redacció d'aquest document **no he rebut cap comunicació formal de cap entitat municipal, malgrat la clara incidència dels acords a la institució de la Defensora.**

Així doncs, la informació de què dispòs és la publicada en els mitjans de comunicació, inclòs el document de l'Acord programàtic PP-Vox fet públic el 7 de setembre, que en el punt 7 exposa exactament:

7. Eliminaremos las duplicidades en los organismos municipales y adecuaremos el alcance de la figura de "Defensor de la ciudadanía" dentro del contexto de la organización actual y que sea un funcionario de libre designación.

La redacció d'aquest punt no concreta ni quines són les "duplicidades en los organismos municipales" que s'han d'eliminar ni en què consistiria "la adecuación del alcance" de la Defensora. És per això que ens preocupa que hi pugui haver intenció de limitar o fins i tot eliminar la institució de la Defensora. Cal recordar que en innumerables ocasions s'ha explicat a la Comissió de Reclamacions i Suggestiments la naturalesa de l'entitat i les seves competències, deixant molt clar que cap altra entitat municipal realitza la mateixa tasca de la institució de la Defensora, i per tant no existiria la pretesa duplicitat.

Llavors, a la segona part del punt 7 s'indica que la Defensora "sea un funcionario de libre designación", fent palesa la voluntat inequívoca de voler exercir un control sobre el nomenament del càrrec i sobre la persona al capdavant de la institució, alhora que no es té en compte la normativa actual quant a la forma d'elecció, basada en els Principis de Venècia.¹⁶

¹⁶ Els Principis de Venècia (adoptats per la Comissió de Venècia –òrgan consultiu del Consell d'Europa- el 15 març de 2019 en la seva sessió plenària-) representen un desenvolupament ulterior dels Principis de París (adoptats el 1991 i avalats per l'Assemblea General de les Nacions Unides el 1993, i estableixen estàndards mínims per a una tasca eficaç en institucions de drets humans, amb l'objectiu de desenvolupar un conjunt de principis complementaris que garanteixen les actuacions i les necessitats de les institucions per a la defensa dels dits drets.

Cal recordar que la figura d'un/una Defensor/ra té un mandat de 5 anys, establert al Reglament orgànic de drets de la ciutadania de Palma, i en cap cas pretén perpetuar-se, com es podria esdevenir en la condició d'un/una funcionari/nària. D'altra banda, la normativa preveu que la selecció i el nomenament del Defensor/ra són competència del Ple municipal, com a ens que representa la sobirania del poble. A més, l'elecció obliga a una majoria qualificada de tres cinquens; tot plegat, **lluny del que proposa el mencionat punt 7 de l'Acord, mitjançant el procés de "lliure designació"**, que permetria a una sola persona, en el cas del nostre Ajuntament un/una regidor/ra, decidir sobre el nomenament d'un/una futur/ra Defensor/ra.

Aquesta nova forma que es proposa tindria, doncs, implicacions directes sobre nomenament i cessament i, per tant, sobre la independència i autonomia del/de la Defensor/ra que actualment "[...] exerceix les seves funcions amb total independència i no està subjecte a cap mandat imperatiu. No rep instruccions de cap autoritat i exerceix les seves funcions amb plena autonomia i segons el seu criteri [...]", segons indica l'article 20.4 del Reglament orgànic de drets de la ciutadania de Palma.

El punt 7 de l'Acord és, doncs, un oxímoron ja que entra en conflicte amb la normativa d'aplicació i amb la doctrina jurídica establerta des de fa anys. Per tant, el punt 7 afecta sense cap dubte els drets de la ciutadania perquè la persona que els hauria de defensar podria estar sotmesa a la voluntat dels governs de torn.

TERCERA. Les normes es poden canviar i està en mans dels governs la modificació o derogació dels texts legals que ordenen la nostra realitat jurídica, però els responsables municipals no poden legislar en contra de normativa de rang superior i no entendríem qualsevol canvi en el sentit del que proposa el punt 7 pels arguments ja exposats. Per tant, si aquests canvis legislatius es produïssin per a poder fer efectiu el contingut del punt 7, potser la institució mantindria el mateix nom però el concepte que defineix el que és un/una Defensor/ra s'hauria deslegitimant fins al punt de buidar de contingut la institució.

QUARTA. Atès el que s'ha exposat, preocupa aquesta Defensora l'afectació dels drets de la ciutadania amb l'execució dels acords, però en especial els terminis en què es pretenguin materialitzar aquests, perquè tan important com el contingut pot ser el calendari d'aplicació. És per això que caldria recordar a qui correspongui que tant la Llei 23/2006, de capitalitat, com el Reglament orgànic de drets de la ciutadania preveuen, a l'article 51 i a l'article 23, respectivament, una sèrie de supòsits per al cessament de la persona al capdavant que no serien d'aplicació en les circumstàncies actuals i, per tant, el nomenament i/o el cessament d'un/una Defensor/ra per la via de la "lliure designació" requeriria la modificació prèvia de la normativa actual. Avui la implementació de la proposta del punt 7 de l'Acord suposaria incórrer en una il·legalitat.

CINQUENA. Finalment, em permet destacar que, malgrat el que proposa el punt 7 dels Acords PP-Vox, des de la creació de la institució del/de la Defensor/ra fins avui mateix tots els grups municipals amb representació al Ple, les entitats ciutadanes i d'altres entitats públiques i professionals han reconegut l'activitat de la Defensora de la Ciutadania amb elogis quant a la imparcialitat i la utilitat en la defensa dels drets humans a la ciutat. I els únics canvis sobre els quals s'havia pronunciat el Ple fins ara havien estat en el sentit de millorar els recursos de la institució.

El mateix Sr. Martínez, batle, en data del 21 juny manifestava públicament estar a favor de la continuïtat de la institució de la Defensora de la Ciutadania de Palma, de la meua continuïtat com a titular al capdavant i del suport a la meua Oficina.

Des de l'any 2016, en què vaig ser nomenada, han passat per la Defensora milers de persones a presentar les seves reclamacions i són centenars de milers les que s'han pogut beneficiar per les propostes de la Defensora, atès l'efecte multiplicador de les nostres actuacions.

Vull concloure aquestes consideracions amb la **DECLARACIÓ**, com a titular de la institució de la Defensora, que em **mantindrà ferma en la defensa dels drets de la ciutadania amb la màxima**

honestat i imparcialitat, sempre atenta als canvis que es produeixin, complint la legalitat vigent i amb la independència i l'autonomia pròpies del meu càrrec.

No podria entendre d'altra manera el meu exercici de servei a la ciutadania.

Com sempre, qued a la disposició de qualsevol consulta o aclariment.

Palma, 11 de setembre de 2023

Anna Moilanen
Defensora de la Ciutadania

A6

A6. DECLARACIÓ DE SUPORT INSTITUCIONAL DEL FÓRUM SD A LA DEFENSORA DE LA CIUTADANIA DE PALMA



Barcelona, 23 de setembre del 2023

El Fòrum SD, com a integrant de XX sindicatures arreu de l'estat espanyol, i referent internacional en la defensa dels de la ciutadania en l'àmbit municipal vol expressar la seva profunda preocupació i rebuig quant a l'atac injustificable del Govern municipal de l'ajuntament de Palma a la institució de la Defensora de la Ciutadania de Palma, materialitzat en el cessament de l'Adjunt de la Defensora.

Així, l'Ajuntament de Palma, segons dicta l'Acord de la Junta de Govern Local del 27 de setembre, ha cessat l'adjunt de la Defensora de Palma de forma unilateral i sense comptar en absolut amb la participació de la Defensora de la Ciutadania de Palma, fent doncs ingerència en l'**autonomia i independència** de la seva institució.

La portaveu del Govern municipal ha justificat la destitució en la continuïtat d'un acord de programàtic entre el PP i VOX, publicat des de fa dues setmanes, en el qual segons el punt 7 es pretén "evitar duplicitats i adequar l'abast de l'oficina i fer designació directa dels seus integrants".

El Fòrum SD vol manifestar amb claredat, preocupació i tota contundència de la nostra experiència, sempre en compliment del marc jurídic actual que:

- Les defensories i sindicatures no són una duplicitat, ni a Palma ni a qualsevol altre municipi, per això aquesta persecució no evita res. Més aviat el que es pretén és reduir l'operativitat de la Defensora, escanyant poc a poc el seu funcionament.
- Plantejar la designació directa d'un càrrec que correspon al Ple és intervencionisme partidista i manipulació de l'essència de les nostres institucions, per intentar buidar-les de contingut.
- La retallada dels recursos de la institució de la Defensora de Palma en particular i les retallades de qualsevol sindicatura en termes generals, afecta a la seva capacitat d'atenció a la ciutadania i per tant a la garantia dels drets de la ciutadania.
- El compromís dels nostres ajuntaments amb els drets de la ciutadania i per tant amb les defensories i sindicatures ha de ser inherent als municipis i no pot estar sotmès a la voluntat política dels governs de torn.

Pel ForumSD resulta evident que:

- Aquest és el primer pas d'un govern municipal contra una sindicatura/defensoria i que no s'aporten arguments, ni tècnics ni legals, que l'avalin la presumpta duplicitat.
- Aquesta obsessió d'eliminació de la Defensora de la Ciutadania de Palma respon a una estratègia estatal, liderada pel partit VOX i afavorida pel PP, que aterra avui a Palma però que ens amenaça a totes les institucions que defensam la vulneració de drets.



- Les sindicatures i defensories fem una tasca de crítica constructiva a l'administració local i ho feim amb rigor i imparcialitat; la millor prova és probablement l'atac d'aquelles persones i entitats incapaces d'entendre les nostres institucions i, alhora, l'augment de confiança per part de la ciutadania que cada dia s'acosten a nosaltres en major nombre.

Per això denunciem:

- Que l'Ajuntament de Palma hagi iniciat el desballestament progressiu de la seva defensoria, fet que ens obliga a alertar les nostres sindicatures davant actuacions com aquesta.
- La retallada dels recursos de la Defensora de la Ciutadania de Palma, sense cap motiu fonamentat, i la manca de recursos a les nostres institucions.
- El cessament, accelerat i amb traïdoria, d'una persona que porta 16 anys en la institució de la Defensora, reconegut per la seva vàlua per part de tots els grups municipals, amb l'única justificació de l'execució d'un Acord programàtic entre PP-VOX, amb l'afectació de drets que això suposa.
- La ingerència en l'autonomia i independència de la institució de la Defensora, a qui no s'ha escoltat el parer sobre aquesta decisió.
- L'intervencionisme partidista davant les institucions INDEPENDENTS I AUTÒNOMES que són les sindicatures locals, intervencionisme partidista que limita obertament la garantia i defensa dels drets de proximitat de la ciutadania.

Per tant, com a agrupació de totes les sindicatures i defensories locals, rebutgem aquesta mesura, ja que els drets de la ciutadania i els mecanismes de protecció d'aquests drets NO PODEN SER MONEDA DE CANVI.

Les defensories locals hi treballen des de la proximitat i no formam part d'un mercadeig polític/partidista sota excuses i falsedats de duplicitat institucional o de qualsevol altre argument insubstancial i buit de continguts.

A7

A7. NORMATIVA D'APLICACIÓ DIRECTA

| Núm. | Document | Tipus | Data |
|------|--|---------------------|------------------------|
| 1 | Constitució espanyola de 1978 | Constitució | 6 de desembre de 1978 |
| 2 | Reglament orgànic dels drets de la ciutadania de l'Ajuntament de Palma | Reglament municipal | 3 de març de 2005 |
| 3 | Reglament orgànic de participació ciutadana de l'Ajuntament de Palma | Reglament municipal | 31 de desembre de 2004 |
| 4 | Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques | Llei ordinària | 1 d'octubre de 2015 |
| 5 | Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic de les administracions públiques | Llei ordinària | 1 d'octubre de 2015 |
| 6 | Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les directrius del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014. | Llei ordinària | Març de 2018 |
| 7 | Llei orgànica 3/1981, de 6 d'abril, del Defensor del Poble, modificada per la Llei orgànica 2/1992, de 5 de març | Llei orgànica | 6 abril de 1981 |
| 8 | ISO 9001:2008, de sistemes de gestió de la qualitat | Norma internacional | Novembre de 2008 |
| 9 | Llei orgànica 3/2018, de 6 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal i garantia de drets digitals, amb l'aplicació del Reglament general UR de protecció de dades; en vigor des de maig de 2018 | Llei orgànica | 6 de desembre de 2018 |
| 10 | Llei 23/2006, de 20 de desembre, de capitalitat de Palma, modificada el 2020 quant al mandat de la Defensora | Llei autonòmica | 20 de desembre de 2006 |

| Núm. | Document | Tipus | Data |
|------|---|---------------------|--------------------|
| 11 | Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local, modificada per la Llei 11/1999, de 21 d'abril, i per la Llei 57/2003, de 16 de desembre, de mesures per a la modernització del govern local | Llei ordinària | 2 d'abril de 1985 |
| 12 | Carta europea per a la salvaguarda dels drets humans a la ciutat –adscripció al Ple municipal del 27 d'abril de 2008 | Norma internacional | 18 de maig de 2000 |



LEGISLACIÓN CONSOLIDADA

Ley 1/2020, de 3 de junio, de modificación del artículo 51 de la Ley 23/2006, de 20 de diciembre, de capitalidad de Palma.

Comunidad Autónoma de las Illes Balears
«BOIB» núm. 106, de 11 de junio de 2020
«BOE» núm. 195, de 17 de julio de 2020
Referencia: BOE-A-2020-8008

ÍNDICE

| | |
|--|---|
| <i>Preámbulo</i> | 2 |
| <i>Artículos</i> | 2 |
| Artículo 1. Modificación del artículo 51 de la Ley 23/2006, de 20 de diciembre, de capitalidad de Palma. | 2 |
| <i>Disposiciones finales</i> | 2 |
| Disposición final. | 2 |

BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO
LEGISLACIÓN CONSOLIDADA

TEXTO CONSOLIDADO
Última modificación: sin modificaciones

LA PRESIDENTA DE LAS ILLES BALEARS

Sea notorio a todos los ciudadanos que el Parlamento de las Illes Balears ha aprobado y yo, en nombre del Rey y de acuerdo con lo que se establece en el artículo 48.2 del Estatuto de Autonomía, tengo a bien promulgar la siguiente Ley.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El artículo 51 de la Ley de capitalidad de Palma determina que el mandato del defensor o de la defensora de la Ciudadanía durará hasta cien días después de la constitución del siguiente consistorio.

El artículo 52 de la misma ley especifica que la duración del cargo del defensor o de la defensora de la Ciudadanía, entre otros, se regulará reglamentariamente.

El artículo 21.2 del reglamento orgánico de los Derechos de la Ciudadanía, aprobado por el Pleno del Ayuntamiento de Palma el 27 de enero de 2005 (BOIB núm. 36, de 3 de marzo), prevé una duración del mandato de cinco años contados desde la fecha de su nombramiento, sin perjuicio de su reelección por una sola vez.

La disposición adicional segunda de la Ley 23/2006, de capitalidad de Palma, otorga al Ayuntamiento de Palma la iniciativa para proponer la modificación del régimen especial de capitalidad previsto en la ley.

El artículo 11.4 de la misma ley atribuye al Pleno del Ayuntamiento la competencia para aprobar este tipo de iniciativas.

Por eso, el Pleno del Ayuntamiento acordó la iniciativa para modificar el artículo 51 de la Ley de capitalidad.

Artículo 1. *Modificación del artículo 51 de la Ley 23/2006, de 20 de diciembre, de capitalidad de Palma.*

El artículo 51 de la Ley 23/2006, de capitalidad de Palma, queda con el siguiente redactado:

«El defensor o la defensora de la Ciudadanía solo cesará en el cargo, antes de finalizar el mandato, en los siguientes supuestos:

- a) Por su propia dimisión.
- b) Por inhabilitación o incapacidad declarada por resolución firme.
- c) Por pérdida de la condición de vecino o vecina de Palma.
- d) Por condena por delito doloso en sentencia judicial firme.
- e) Por negligencia manifiesta en el ejercicio de su cargo, apreciada por el Pleno del Ayuntamiento de Palma con la misma mayoría cualificada empleada para su nombramiento, una vez se haya concluido el oportuno expediente contradictorio y se haya cumplido debidamente el trámite de audiencia a las personas interesadas.
- f) Por defunción.»

Disposición final.

Esta ley entrará en vigor el día siguiente de su publicación en el *Butlletí Oficial de les Illes Balears*.

Por tanto, ordeno que todos los ciudadanos guarden esta Ley y que los Tribunales y las Autoridades a los que corresponda la hagan guardar.

Palma, 3 de junio de 2020.—La Presidenta, Francesca Lluch Armengol i Socías.

A8

A4. CARTA EUROPEA PER A LA SALVAGUARDA DELS DRETS HUMANS A LA CIUTAT

Dirigida als homes i dones de la ciutat

Per què, al llindar del segle XXI, una Carta Europea dels Drets Humans a la Ciutat? La Declaració de Drets Humans (1948) és universal. No ha estat reforçada i completada per molts altres compromisos que insistien en la protecció de determinats drets de diferent abast?. La Convenció Europea (1950) ofereix el que anomenem una garantia jurisdiccional. I tanmateix existeixen nombrosos drets que encara no són "efectius" i els ciutadans tenen moltes dificultats per orientar-se en el laberint dels procediments administratius i jurídics.

Com garantir millor? Com actuar millor? Com assegurar millor les condicions públiques per a la felicitat privada de cadascú?

Aquí sorgeix la Ciutat.

Perquè, arreu on els habitants de les àrees rurals prossegueixen el seu camí cap a les ciutats i on aquestes acullen un gran nombre de ciutadans i ciutadanes de pas, però també i sobretot, estrangers que cerquen la llibertat, el treball i l'intercanvi de coneixements, la ciutat ha esdevingut el futur de l'ésser humà.

La ciutat és, avui, l'espai de totes les trobades i, per tant, de totes les possibilitats. També és el terreny de totes les contradiccions i de tots els perills: en l'espai urbà de fronteres incertes apareixen totes les discriminacions arrelades a l'atur, la pobresa, el menyspreu de les diferències culturals, mentre que, alhora, s'esbossen i es multipliquen pràctiques cíviques i socials de solidaritat.

La vida a la ciutat també ens imposa actualment l'obligació de precisar millor determinats drets, ja que hi vivim, hi busquem feina, ens hi desplacem. També ens imposa el reconeixement de nous drets: el respecte del medi ambient, la garantia d'una alimentació sana, de la tranquil·litat, de les possibilitats d'intercanvi i lleure, etc.

Per fi, davant la crisi que arrasa la democràcia delegada en l'àmbit dels Estats nacionals i la inquietud que provoquen les burocràcies europees, la ciutat apareix com el recurs a un nou espai polític i social.

És aquí on s'obren les condicions per a una democràcia de proximitat. Se'ns presenta l'ocasió perquè tots els ciutadans i ciutadanes participin en la ciutadania: una ciutadania de la ciutat. Si cada dret definit pertany a cadascú, cada ciutadà, lliure i solidari, ha de garantir-lo als altres.

El compromís que adoptem aquí s'adreça a les dones i als homes del nostre temps. No pretén ser exhaustiu i el seu abast dependrà de com els habitants de la ciutat el facin seu. Es presenta com un marc de resposta a les expectatives dels ciutadans i ciutadanes, que les ciutats escenifiquen i revelen alhora. Aquesta Carta se situarà per a ells, com també per a aquelles persones que els governen, al nivell de la subsidiarietat que és el de la ciutat, conjunt de punts de suport per reivindicar els seus drets, reconèixer eventuais violacions i donar-hi fi.

Aquests punts de suport s'ofereixen com tantes altres oportunitats per superar les dificultats i conciliar les lògiques, de vegades contradictòries, implantades en la vida mateixa de la ciutat.

Una voluntat: integrar el lligam social, de forma durable, dins l'espai públic.

Un principi: la igualtat.

Un objectiu: l'augment de la consciència política de tots els seus habitants.

Les ciutats sotassignades:

Reconeixent que la Declaració Universal de Drets Humans, el Pacte Internacional de Drets Civils i Polítics, el Pacte Internacional de Drets Econòmics, Socials i Culturals, el Conveni per a la Salvaguarda dels Drets Humans i les Llibertats Fonamentals, la Carta Social Europea i els altres instruments internacionals per a la protecció dels drets humans s'apliquen als habitants de les ciutats com a qualsevol altra persona;

Recordant que els drets humans són universals, indivisibles i interdependents, que tots els poders públics són responsables de la seva garantia, però que el seu reconeixement i els mecanismes que en permeten l'execució encara són insuficients, sobretot pel que fa als drets socials, econòmics i culturals;

Convençudes que la bona administració de les ciutats exigeix el respecte i la garantia dels Drets humans per a tots els habitants de les ciutats sense cap exclusió en la promoció dels valors de cohesió i protecció dels més vulnerables;

Convençudes per aquestes raons de la necessitat de l'existència d'una Carta Europea de Drets Humans a la Ciutat que proclami amb solemnitat i claredat les llibertats públiques i els drets fonamentals reconeguts als habitants de les ciutats i el compromís de les autoritats municipals de garantir-los en el respecte de les competències i dels poders que detenten legalment segons els termes de les seves legislacions nacionals respectives;

Inspirades en els valors de respecte de la dignitat de l'ésser humà, de la democràcia local i del dret a una existència que permeti millorar el benestar i la qualitat de vida de tothom. Assumint els termes de la Carta Europea d'Autonomia Local, segons els quals cal fer l'administració municipal més eficaç i més propera del ciutadà, i seguint les recomanacions del Compromís de Barcelona, signat el 17 d'octubre de 1998 per les ciutats que van participar a la Conferència Europea Ciutats pels Drets Humans, de millorar l'espai públic col·lectiu per a tots els ciutadans i ciutadanes sense distinció de cap tipus;

Han decidit de comú acord assumir els compromisos següents:

PART I. DISPOSICIONS GENERALS

Art. I - DRET A LA CIUTAT

1. La ciutat és espai col·lectiu que pertany a tots els seus habitants que tenen dret a trobar-hi les condicions per la seva realització política, social i ecològica, cosa que comporta assumir també deures de solidaritat.
2. Les autoritats municipals fomenten, amb tots els mitjans de què disposen, el respecte de la dignitat de tots i la qualitat de vida dels seus habitants.

Art. II - PRINCIPI D'IGUALTAT DE DRETS I DE NO-DISCRIMINACIÓ

1. Els drets enunciats en aquesta Carta són reconeguts a totes les persones que viuen a les ciutats signatàries, independentment de la seva nacionalitat.
2. Aquests drets són garantits per les autoritats municipals, sense cap discriminació per color, edat, sexe o opció sexual, llengua, religió, opinió política, origen nacional o social o nivell d'ingressos.

Art. III - DRET A LA LLIBERTAT CULTURAL, LINGÜÍSTICA I RELIGIOSA

1. Es reconeix el dret dels ciutadans i ciutadanes a exercir i desenvolupar la llibertat cultural.
2. Tots els ciutadans i ciutadanes tenen el dret a exercir la seva llibertat lingüística i religiosa. Les autoritats municipals, en col·laboració amb les altres administracions, fan tot allò necessari per tal que els infants de grups lingüístics minoritaris puguin estudiar la llengua materna.
3. La llibertat de consciència i de religió individual i col·lectiva queda garantida per les autoritats municipals a tots els ciutadans i ciutadanes. En el marc de la legislació nacional, les autoritats municipals duen a terme totes les accions necessàries per garantir aquest dret i vetllen per evitar la creació de guetos.
4. En el respecte del laïcisme, les ciutats afavoreixen la tolerància mútua entre creients i no creients, com també entre les diferents religions.
5. Les autoritats municipals conreen la història de la seva població i respecten la memòria dels difunts, tot assegurant el respecte i la dignitat dels cementiris.

Art. IV - PROTECCIÓ DELS COL·LECTIUS I CIUTADANS MÉS VULNERABLES

1. Els col·lectius i ciutadans i ciutadanes més vulnerables tenen dret a gaudir de mesures específiques de protecció.
2. Les persones discapacitades gaudeixen d'una assistència municipal particular. Se'ls han d'adaptar els habitatges, els llocs de treball i de lleure. Els transports públics han de ser accessibles a tothom.
3. Les ciutats signatàries adopten polítiques actives de recolzament a la població més vulnerable, garantint a cada persona el dret a la ciutadania.
4. Les ciutats prenen totes les mesures indispensables per tal de facilitar la integració de tots els ciutadans i ciutadanes sigui quina sigui la causa de la seva vulnerabilitat, i evitar els assentaments de caràcter exclouent.

Art. V - DEURE DE SOLIDARITAT

1. La comunitat local està unida per un deure de solidaritat recíproca. Les autoritats locals hi participen i fomenten el desenvolupament i la qualitat dels serveis públics.
2. Les autoritats municipals afavoreixen la creació de xarxes i associacions de solidaritat entre ciutadans i ciutadanes, i controlaran la bona execució dels deures públics.

Art. VI - COOPERACIÓ MUNICIPAL INTERNACIONAL

1. Les ciutats fomenten el coneixement mutu dels pobles i les seves cultures.
2. Les ciutats signatàries es comprometen a cooperar amb les col·lectivitats locals dels països en vies de desenvolupament en els àmbits de l'equipament urbà, la protecció del medi ambient, la salut, l'educació i la cultura, i a implicar-hi el major nombre possible de ciutadans i ciutadanes.
3. Les ciutats inciten en particular els actors econòmics a participar en programes de cooperació per tal d'associar-hi tota la població i desenvolupar un sentiment de solidaritat i de plena igualtat entre els pobles, que vagi més enllà de les fronteres urbanes i nacionals.

Art. VII - PRINCIPI DE SUBSIDIARIETAT

1. El principi de subsidiarietat que regeix el repartiment de competències entre l'Estat, les regions i les ciutats ha d'estar acordat permanentment per tal d'evitar que l'Estat central i la resta d'Administracions competents no es descarreguin de les seves pròpies responsabilitats en les ciutats.
2. Aquesta concertació té l'objectiu de garantir que els serveis públics depenguin del nivell administratiu més proper a la població per tal d'aconseguir una eficàcia més gran.

PART II. DRETS CIVILS I POLÍTICS DE LA CIUTADANIA LOCAL

Art. VIII - DRET A LA PARTICIPACIÓ POLÍTICA

1. Els ciutadans i ciutadanes tenen el dret de participar en la vida política local mitjançant l'elecció lliure i democràtica dels representants locals.
2. Les ciutats signatàries fomenten l'ampliació del dret de sufragi actiu i passiu en l'àmbit municipal a tots els ciutadans i ciutadanes majors d'edat no nacionals, després d'un període de dos anys de residència a la ciutat.
3. Al marge de les eleccions periòdiques que estan destinades a renovar les instàncies municipals, es fomenta la participació democràtica. A aquest efecte, els ciutadans i ciutadanes i les seves associacions poden accedir als debats públics, interpellar les autoritats municipals pel que fa als reptes que afecten l'interès de la col·lectivitat local i expressar

les seves opinions, o bé de manera directa mitjançant un "referèndum municipal", o bé a través de les reunions públiques i l'acció popular.

4. Les ciutats, per tal de salvaguardar el principi de transparència i en conformitat a les disposicions legislatives dels diferents països, organitzen el sistema de govern i l'estructura administrativa de manera que faci efectiva la responsabilitat dels representants electes envers els ciutadans i ciutadanes, així com també la responsabilitat de l'administració municipal envers els òrgans de govern.

Art. IX - DRET D'ASSOCIACIÓ, DE REUNIÓ I MANIFESTACIÓ

1. Els drets d'associació, de reunió i manifestació es garanteixen a tothom a les ciutats.
2. Les administracions locals fomenten la vida associativa com a expressió de la ciutadania, en el respecte de la seva autonomia.
3. La ciutat ofereix espais públics per a l'organització de reunions obertes i trobades informals. Garanteix el lliure accés de tothom a aquests espais en el respecte de les normes.

Art. X - PROTECCIÓ DE LA VIDA PRIVADA I FAMILIAR

1. La ciutat protegeix el dret a la vida privada i familiar i reconeix que el respecte a les famílies, en la diversitat de les seves formes actuals, és un element essencial de la democràcia local.
2. La família, des de la seva formació i sense intervenció en la seva vida interna, gaudeix de la protecció de les autoritats municipals i de facilitats, en particular en l'àmbit de l'habitatge. Les famílies més desafavorides disposen doncs d'ajuts financers, com també d'estructures i serveis per a l'assistència a la infància i la vellesa.
3. Les autoritats municipals desenvolupen polítiques actives per vetllar per la integritat física dels membres de les famílies i encoratgen la desaparició dels maltractaments en el seu si.
4. En el marc del respecte de la llibertat d'elecció en l'àmbit educatiu, religiós, cultural i polític, les autoritats locals adopten totes les mesures necessàries per protegir la infància i la joventut i afavorir l'educació sobre les bases de la democràcia, la tolerància i la possibilitat de plena participació en la vida de la ciutat.
5. Les autoritats locals creen les condicions adients a fi de que els infants puguin gaudir de la seva infantesa.

Art. XI - DRET A LA INFORMACIÓ

1. Els ciutadans i ciutadanes tenen dret a ser informats de tot allò que pertoca a la vida social, econòmica, cultural i administrativa local. Els únics límits són el respecte de la vida privada de les persones i la protecció de la infància i la joventut.
2. Les autoritats municipals ofereixen els mitjans perquè la circulació d'informació que afecti la població sigui accessible, eficaç i transparent. A aquest efecte, desenvolupen l'aprenentatge de les tecnologies informàtiques, el seu accés i la seva actualització periòdica.

PART III. DRETS ECONÒMICS, SOCIALS, CULTURALS I AMBIENTALS DE PROXIMITAT

Art. XII - DRET GENERAL ALS SERVEIS PÚBLICS DE PROTECCIÓ SOCIAL

1. Les ciutats signatàries consideren les polítiques socials com a part central de les polítiques de protecció dels Drets Humans i es comprometen a garantir-los en el marc de les seves competències.
2. Es reconeix el dret dels ciutadans i ciutadanes a accedir lliurement als serveis municipals d'interès general. Amb aquesta finalitat, les ciutats signatàries s'oposen a la comercialització dels serveis personals d'ajuda social i vetllen perquè existeixin uns serveis essencials de qualitat a preus acceptables en altres sectors dels serveis públics.

3. Les ciutats signatàries es comprometen a desenvolupar polítiques socials especialment destinades als més desfavorits, com a forma de rebutjar l'exclusió i en la recerca de la dignitat humana i de la igualtat.

Art. XIII - DRET A L'EDUCACIÓ

1. Els ciutadans i ciutadanes de la ciutat gaudeixen del dret a l'educació. Les autoritats municipals faciliten l'accés a l'educació elemental dels infants i els joves en edat escolar. Encoratgen la formació de les persones adultes, en un marc de proximitat i respecte dels valors democràtics.

2. Les ciutats contribueixen a la posada en disposició de tothom dels espais i centres escolars, educatius i culturals, en un context multicultural i de cohesió social.

3. Les autoritats municipals contribueixen a augmentar el nivell de ciutadania mitjançant pedagogies educatives, en particular pel que fa a la lluita contra el sexisme, el racisme, la xenofòbia i la discriminació, tot implantant principis de convivència i hospitalitat.

Art. XIV - DRET AL TREBALL

1. Els ciutadans i ciutadanes tenen dret a exercir activitats remunerades, mitjançant un lloc de treball digne que garanteixi la seva qualitat de vida.

2. Les autoritats municipals, en la mesura de les seves possibilitats, contribueixen a assolir la plena ocupació. Per tal de fer efectiu el dret al treball, les ciutats signatàries afavoreixen el punt d'equilibri entre l'oferta i la demanda d'ocupació i encoratgen l'actualització i la requalificació dels treballadors mitjançant la formació continuada. Desenvolupen accions accessibles a les persones a l'atur.

3. Les ciutats signatàries es comprometen a no firmar cap contracte municipal sense introduir-hi una clàusula que rebutgi el treball il·legal, tant si es tracta de treballadors nacionals com estrangers, de persones en situació tant regular com irregular en relació amb les lleis nacionals, com també clàusules que rebutgin el treball dels infants.

4. Les autoritats municipals desenvolupen, en col·laboració amb les altres institucions públiques i les empreses, mecanismes per garantir la igualtat de tots i totes davant el treball, per impedir qualsevol tipus de discriminació per motius de nacionalitat, sexe, opció sexual, edat o discapacitació, pel que fa al salari, les condicions de treball, al dret de participació, a la promoció professional i a la protecció contra l'acomiadament. Les autoritats municipals encoratgen la igualtat en l'accés de les dones al treball mitjançant la creació de llars d'infants i d'altres mesures, i la igualtat en l'accés de les persones discapacitades, mitjançant la creació dels equipaments adients.

5. Les autoritats municipals afavoreixen la creació de llocs de treball protegits per a les persones que han de tornar a inserir-se dins la vida professional. En particular, les autoritats municipals encoratgen la creació de llocs de treball relacionats amb els nous jaciments d'ocupació i les activitats que tenen un benefici social: serveis a les persones, medi ambient, prevenció social i educació per a adults.

Art. XV - DRET A LA CULTURA

1. Els ciutadans i ciutadanes tenen dret a la cultura en totes les seves expressions, manifestacions i modalitats.

2. Les autoritats locals, en cooperació amb les associacions culturals i el sector privat, encoratgen el desenvolupament de la vida cultural urbana en el respecte de la diversitat. Es posen a la disposició dels ciutadans i ciutadanes espais públics adients per a les activitats culturals i socials en condicions d'igualtat per a tothom.

Art. XVI - DRET A L'HABITATGE

1. Tots els ciutadans i ciutadanes tenen dret a un habitatge digne, segur i salubre.

2. Les autoritats municipals vetllen per l'existència d'una oferta adient d'habitatge i d'equipaments de barri per a tots els ciutadans i ciutadanes, sense distinció deguda al nivell d'ingressos. Aquests equipaments han de disposar d'estructures

d'acolliment per als sense sostre que puguin garantir la seva seguretat i dignitat, com també d'estructures per a les dones víctimes de violència, en particular de violència domèstica, de maltractaments, i per a les que intenten fugir de la prostitució.

3. Les autoritats municipals garanteixen el dret dels nòmades a residir en la ciutat en condicions compatibles amb la dignitat humana.

Art. XVII - DRET A LA SALUT

1. Les autoritats municipals afavoreixen l'accés en igualtat de tots els ciutadans i ciutadanes, a l'atenció i prevenció sanitària.

2. Les ciutats signatàries, per mitjà d'accions en l'àmbit econòmic, cultural, social i urbanístic contribueixen de manera global a promoure la salut de tots els seus habitants amb la seva participació activa.

Art. XVIII - DRET AL MEDI AMBIENT

1. Els ciutadans i les ciutadanes tenen el dret a un medi ambient sa que cerqui la compatibilitat entre desenvolupament econòmic i equilibri ambiental.

2. Amb aquesta finalitat, les autoritats municipals adopten, sobre la base del principi de precaució, polítiques de prevenció de la contaminació (incloent-hi la contaminació acústica), d'estalvi de l'energia, de gestió, de reciclatge, reutilització i recuperació dels residus; amplien i protegeixen els espais verds de les ciutats.

3. Les autoritats municipals executen totes les accions necessàries per tal que els ciutadans i ciutadanes apreïïn, sense degradar-lo, el paisatge que envolta i configura la ciutat i, per tal que siguin consultats sobre les modificacions que el puguin alterar.

4. Les autoritats municipals desenvolupen una educació específicament orientada envers el respecte de la natura, en particular per als infants.

Art. XIX - DRET A UN URBANISME HARMONIÓS I SOSTENIBLE

1. Els ciutadans i les ciutadanes tenen dret a un desenvolupament urbanístic ordenat que garanteixi una relació harmoniosa entre l'hàbitat, els serveis públics, els equipaments, els espais verds i les estructures destinades als usos col·lectius.

2. Les autoritats municipals duen a terme, amb la participació dels ciutadans i ciutadanes, una planificació i una gestió urbanes que assoleixin l'equilibri entre l'urbanisme i el medi ambient.

3. En aquest marc, es comprometen a respectar el patrimoni natural, històric, arquitectònic, cultural i artístic de les ciutats i a promoure la rehabilitació i la reutilització del patrimoni construït, per tal de reduir les necessitats pel que fa a les noves construccions i al seu impacte en el territori.

Art. XX - DRET A LA CIRCULACIÓ I LA TRANQUIL·LITAT A LA CIUTAT

1. Les autoritats locals reconeixen el dret dels ciutadans i ciutadanes a tenir mitjans de transport compatibles amb la tranquil·litat a la ciutat. A aquest efecte, afavoreixen transports públics accessibles a tothom segons un pla de desplaçaments urbans i interurbans. Controlen el tràfic automobilístic i garanteixen la seva fluïdesa tot respectant el medi ambient.

2. El municipi controla rigorosament l'emissió de sorolls i vibracions de tot tipus. Defineix les àrees completament reservades, o reservades en determinats moments, als vianants i encoratja l'ús dels vehicles no contaminants.

3. Les ciutats signatàries es comprometen a assignar els recursos necessaris per fer efectius aquests drets i, si s'escau, recorren a formes de col·laboració econòmica entre entitats públiques, empreses privades i la societat civil.

Art. XXI - DRET AL LLEURE

1. Els governs locals reconeixen el dret dels ciutadans i ciutadanes a disposar de temps lliure.
2. Les autoritats locals garanteixen l'existència d'espais lúdics de qualitat oberts a tots els infants sense discriminació.
3. Les autoritats municipals faciliten la participació activa en l'esport i fan possible que les instal·lacions necessàries per la pràctica esportiva estiguin a la disposició de tots els ciutadans i ciutadanes.
4. Les autoritats municipals encoratgen un turisme sostenible i vetllen per l'equilibri entre l'activitat turística de la ciutat, i el benestar social i ambiental dels ciutadans i ciutadanes.

Art. XXII - DRETS DELS CONSUMIDORS

Les ciutats vetllen, en els límits de les seves competències, per la protecció dels consumidors. A aquest efecte, i pel que fa als productes alimentaris, garanteixen o fan garantir el control dels pesos i les mesures, de la qualitat, la composició dels productes i l'exactitud de les informacions, com també les dates de caducitat dels aliments.

PART IV. ELS DRETS RELATIUS A L'ADMINISTRACIÓ DEMOCRÀTICA LOCAL

Art. XXIII - EFICÀCIA DELS SERVEIS PÚBLICS

1. Les autoritats locals garanteixen l'eficàcia dels serveis públics i la seva adaptació a les necessitats dels usuaris vetllant per evitar qualsevol situació de discriminació o d'abús.
2. Les administracions locals es dotaran d'instruments per a l'avaluació de la seva acció municipal i tindran en compte els resultats d'aquesta avaluació.

Art. XXIV - PRINCIPI DE TRANSPARÈNCIA

1. Les ciutats signatàries garanteixen la transparència de l'activitat administrativa. Els ciutadans i les ciutadanes han de poder conèixer els seus drets i obligacions polítiques i administratives mitjançant la publicitat que es fa de les normes municipals, que han de ser comprensibles i actualitzades de forma periòdica.
2. Els ciutadans i ciutadanes tenen dret a disposar d'una còpia dels actes administratius de l'administració local que els afecten, llevat dels casos en què existeixen obstacles d'interès públic o en relació amb el dret a la vida privada de terceres persones.
3. L'obligació de transparència, publicitat, imparcialitat i no-discriminació de l'acció dels poders municipals s'aplica a:
 - la conclusió dels contractes municipals arran de l'aplicació d'una gestió rigorosa de la despesa municipal;
 - la selecció de funcionaris, empleats i treballadors municipals en el marc dels principis de mèrit i competència.
4. Les autoritats locals garanteixen la transparència i el control rigorós de l'ús dels fons públics.

PART V. MECANISMES DE GARANTIA DELS DRETS HUMANS DE PROXIMITAT

Art. XXV - ADMINISTRACIÓ DE JUSTÍCIA LOCAL

1. Les ciutats desenvolupen polítiques de millora de l'accés dels ciutadans i ciutadanes al Dret i la Justícia.
2. Les ciutats signatàries afavoreixen la solució extrajudicial dels conflictes civils, penals, administratius i laborals, mitjançant la implantació de mecanismes públics de conciliació, transacció, mediació i arbitratge.

3. Si s'escau, la justícia municipal, exercida pels jutges de pau independents -homes de bé-, elegits pels ciutadans i ciutadanes o pels governs locals, té la competència per resoldre en equitat els conflictes que oposen els ciutadans i ciutadanes i l'administració municipal i que presenten caràcter de recurs.

Art. XXVI - POLICIA DE PROXIMITAT

Les ciutats signatàries fomenten el desenvolupament de cossos de policia de proximitat altament qualificats, amb missions "d'agents de seguretat i convivència". Aquests agents apliquen polítiques preventives contra els delictes i actuen com una policia d'educació cívica.

Art. XXVII - MECANISMES DE PREVENCIÓ

1. Les ciutats signatàries implanten en el seu territori mecanismes preventius:

- mediadors socials o de barri, en particular a les àrees més vulnerables;
- Ombudsman municipal o defensor del poble com a institució independent i imparcial.

2. Per tal de facilitar l'exercici dels drets inclosos en aquesta Carta i sotmetre al control de la població l'estat de la seva concreció, cada ciutat signatària crea una comissió d'alerta constituïda per ciutadans i ciutadanes que s'encarregarà de l'avaluació de l'aplicació de la Carta.

Art. XXVIII - MECANISMES FISCALS I PRESSUPOSTARIS

1. Les ciutats signatàries es comprometen a establir els seus pressupostos de manera que les previsions dels ingressos i les despeses puguin fer efectius els drets enunciats en aquesta Carta. Poden implantar a aquest efecte un sistema de "pressupost participatiu". La comunitat de ciutadans i ciutadanes, organitzada en assemblees de barris o sectors o fins i tot en associacions, podrà d'aquesta manera expressar la seva opinió sobre el finançament de les mesures necessàries per a la realització d'aquests drets.

2. Les ciutats signatàries es comprometen, en nom del respecte de la igualtat de tots els ciutadans i ciutadanes davant les càrregues públiques, a no permetre que els àmbits o activitats de la seva competència escapin a la legalitat en matèria social, fiscal, ambiental o de qualsevol altre ordre; i actuen de manera que les àrees d'excepció a la legalitat desapareguin allà on existeixen.

DISPOSICIÓ FINAL

Valor Jurídic de la carta i mecanismes d'aplicació

1. Un cop adoptada, la Carta romandrà oberta a la signatura individualitzada de totes les ciutats que s'adhereixin a aquest compromís.

2. Les ciutats signatàries incorporen dins l'ordenament local els principis i les normes, com també els mecanismes de garantia, establerts en aquesta Carta i en fan menció explícita en els fonaments jurídics dels actes municipals.

3. Les ciutats signatàries reconeixen el caràcter de dret imperatiu general dels drets enunciats en aquesta Carta i es comprometen a rebutjar o denunciar qualsevol acte jurídic, en particular qualsevol contracte municipal, les conseqüències del qual serien un obstacle per al compliment dels drets reconeguts o serien contràries a la seva realització, i a actuar de manera que els altres subjectes de dret reconeixin així el valor jurídic superior d'aquests drets.

4. Les ciutats signatàries es comprometen a reconèixer aquesta Carta mitjançant la menció expressa a totes les seves ordenances municipals, com a primera regla jurídica vinculant de la ciutat.

5. Les ciutats signatàries es comprometen a crear una comissió encarregada d'establir cada dos anys una avaluació de l'aplicació dels drets reconeguts per la Carta i a fer-la pública.

6. La Reunió de la Conferència Ciutats pels Drets Humans, constituïda com a assemblea plenària de les ciutats signatàries, decidirà implantar un mecanisme de seguiment adient per tal de verificar la recepció i acompliment d'aquesta Carta per les ciutats signatàries.

DISPOSICIONS ADDICIONALS

PRIMERA

Les ciutats signatàries es comprometen a actuar davant els seus Estats de manera que les legislacions nacionals permetin la participació dels ciutadans i ciutadanes residents no nacionals en les eleccions municipals, en el sentit expressat a l'Article VIII.2 d'aquesta Carta.

SEGONA

Per tal de permetre el control jurisdiccional dels drets continguts d'aquesta Carta, les ciutats signatàries es comprometen a demanar als seus Estats i a la Unió Europea que completin les declaracions constitucionals de Drets Humans o la Convenció Europea de Drets Humans.

TERCERA

Les ciutats signatàries elaboraran i executaran Programes Agenda 21, en aplicació dels acords adoptats a la Conferència de l'ONU sobre Medi ambient i Desenvolupament, que es va celebrar a Rio de Janeiro l'any 1992.

QUARTA

En cas de conflicte armat, les ciutats signatàries vetllaran pel manteniment del govern de la municipalitat, en el respecte dels drets proclamats en aquesta Carta.

CINQUENA

La signatura del representant de la ciutat present el divuit de maig de 2000 a Saint-Denis està subjecta a la seva ratificació pel Ple Municipal, que podrà establir les reserves al text del articulat que consideri adequades.

Fet a la ciutat de Saint-Denis, a 18 de maig de 2000

A9

A9. Documentació de tresoreria de l'Oficina de la Defensora

Informació facilitada per l'Àrea d'Hisenda (2024)

Les xifres indiquen anualment, des de 2020, la despesa anual per capítols. El capítol I respon a despesa de personal i el capítol II, a despesa corrent.

| | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|---------------------|---------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Pressupost | 248.895,47 € | 264.625,59 | 257.577,42 | 319.314,14 |
| Capítol I | 187.895,47 € | 203.625,59 | 196.577,42 | 271.314,14 |
| Capítol II | 56.000,00 € | 56.000,00 | 56.000,00 | 48.000,00 |
| Capítol VI | 5.000,00 € | 5.000,00 | 5.000,00 | 5.000,00 |
| | | | | |
| | 2020 | 2.021,00 | 2.022,00 | 2.023,00 |
| Despesa real | 217.644,04 € | 205.036,62 | 214.459,98 | 200.413,39 |
| Capítol I | 201.462,11 € | 197.791,31 | 207.584,81 | 196.307,69 |
| Capítol II | 16.181,93 € | 7.245,31 | 6.875,17 | 4.105,70 |
| Capítol VI | 0,00 € | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| | | | | |
| ESTALVI | 31.251,43 | 59.588,97 | 43.117,44 | 118.900,75 |
| | 12,56% | 22,52% | 16,74% | 37,24% |

A10. FULL DE RECLAMACIÓ

RECLAMACIÓ O SUGGERIMENT A LA DEFENSORA DE LA CIUTADANIA DE PALMA

DADES DE LA PERSONA INTERESSADA O REPRESENTANT

| | | | |
|------------------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| NOM I COGNOMS O DENOMINACIÓ SOCIAL | | DNI, NIE O CIF | |
| <input type="text"/> | | <input type="text"/> | |
| EN REPRESENTACIÓ DE | | DNI, NIE O CIF | |
| <input type="text"/> | | <input type="text"/> | |
| DOMICILI | NÚM | PIS | PORTA |
| <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| POBLACIÓ | CP | TELÈFON | ADREÇA ELECTRÒNICA |
| <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |

FORMULARI DE LA QUEIXA, RECLAMACIÓ O SUGGERIMENT

(BREU DESCRIPCIÓ DELS FETS O ELS ANTECEDENTS)

DOCUMENTACIÓ QUE S'ADJUNTA

LLOC I DATA

SIGNATURA

La interposició d'aquesta queixa o reclamació no interromp els procediments administratius en curs.

D'acord amb el nou Reglament de Protecció de dades de caràcter personal, de 27 d'abril de 2016, s'informa que les dades facilitades per la persona interessada o el seu representant poden ser incloses en el fitxer automatitzat del Registre municipal i poden ser objecte d'inclusió en els fitxers automatitzats del Defensor de la Ciutadania per tractar-les informàticament. Així mateix, s'informa de la possibilitat d'exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició, en els termes inclosos a la legislació vigent, mitjançant un escrit presentat a qualsevol oficina de registre de l'Ajuntament de Palma o Oficina del Defensor de la Ciutadania.

A11

A7. DOSSIER DE PREMSA

