

Dietari de 2024

EXPEDIENT	1
DATA INICI	02/01/2024
DATA TANCAMENT	16/04/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	e-mail
TIPUS ACTUACIÓ	queixa
RESULTAT	derivat SGC
ÀMBIT ACTUACIÓ	3.2 Cultura, educació i esports

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà

Denuncia la falta de suport especialitzat per atendre la seva filla que pateix un trastorn de l'aspecte autista sever. Sol·licita el recurs d'un/a professional que atengui la neuro-diversitat a l'aula, tal com hauria de ser en una escola inclusiva.

CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA

Després de reunir-me amb la mare envio la informació a la SGC i hi contacto telefònicament. Em confirmen que tenen el cas obert. Li comunico a la mare i tanquem el cas.

EXPEDIENT	2
DATA INICI	03/01/2024
DATA TANCAMENT	02/04/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	Presencial
TIPUS ACTUACIÓ	queixa
RESULTAT	positiu
ÀMBIT ACTUACIÓ	1.2 Sancions

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà

La ciutadana es queixa perquè li varen posar una multa al pàrquing de Cervantes perquè posteriorment a aparcar en zona verda varen posar un senyal excepcional, de prohibit aparcar que ella no va veure. Ella va fer un recurs que va portar a l'oficina del CC del Baix Empordà que és qui tramita les multes en fase executiva. No li han contestat la queixa interposada i a més li han tornat a notificar la multa per escrit i fora de termini.

CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA

Ens posem en contacte amb l'oficina del Consell Comarcal i amb les dependència de la Policia Local de Palamós perquè ja fa més de 3 mesos que va presentar la documentació. Es resol favorablement

EXPEDIENT	3
DATA INICI	09/01/2024
DATA TANCAMENT	09/01/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	Telèfon
TIPUS ACTUACIÓ	consulta
RESULTAT	derivat OMIC
ÀMBIT ACTUACIÓ	3.1 Consum

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà
Com a propietari venedor d'un immoble va signar un contracte d'arres amb una clàusula que avisava que el comprador no recuperaria els diners si, finalment, no efectuava la compra.
El comprador s'ha fet enrere i li reclama els diners de les arres. La immobiliària li diu que no tenen clar què cal fer, que faran una consulta als seus advocats. Ell també vol fer una consulta amb algú que conegui el tema.
CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA
Li facilitem el contacte de l'oficina de Consum del Consell Comarcal.

EXPEDIENT	4
DATA INICI	09/01/2024
DATA TANCAMENT	09/01/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	Presencial
TIPUS ACTUACIÓ	consulta
RESULTAT	derivat OMIC
ÀMBIT ACTUACIÓ	3.1 Consum

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà
Han tingut un problema amb una immobiliària com a llogaters d'un pis.
CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA
Els hi facilitem el contacte de l'Oficina de Consum del Consell Comarcal.

EXPEDIENT	5
DATA INICI	17/01/2024
DATA TANCAMENT	28/03/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	Presencial
TIPUS ACTUACIÓ	queixa
RESULTAT	positiu
ÀMBIT ACTUACIÓ	3.3 Salut pública

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà

Queixa a l'hospital per l'atenció rebuda després de presentar una queixa al Servei d'atenció a l'Usuari. Explica que va presentar una reclamació perquè temps d'espera al servei d'urgències de l'hospital va ser molt superior a l'indicat a la pantalla de la sala d'espera. El contesten per escrit i ve a la sindicatura perquè creu que la resposta hauria de ser presencial ja que li permetria explicar-se millor i comprovar que han entès bé la seva queixa

CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA

Contacto amb el Servei d'atenció a l'usuari explicant la petició que fa el ciutadà i al cap de pocs dies rebo la resposta: Pel que fa a la informació del temps d'espera que surt a les pantalles informatives del servei, aquest és referit al temps estimat d'espera per als pacients que tenen nivell de triatge 4 i 5 (pacients menys greus) i hem comprovat d'acord amb la història clínica que l'espera per a ser atès va ser de dues hores i 44 minuts.

És important informar a l'usuari que al tractar-se de patologia menys greu sempre és millor acudir al servei d'urgències del CAP, on l'espera sempre és inferior. En aquest cas, al tractar-se del cap de setmana, els usuaris del CAP de Palamós, han d'acudir al CAP de Palafrugell. Aquell dia el CAP de Palafrugell tenia un temps d'espera de menys de 2 h.

També us informem que actualment es pot contactar amb la Unitat d'Atenció al Ciutadà a través del correu electrònic atenciociutada@ssibe.cat; atenció telefònica -telèfon 972 60 92 90- els dilluns, de 10 a 13 h i de 15 a 17 h, els dimarts, dimecres, dijous i divendres de 10 a 13 h; i es poden fer tràmits en línia adreçant-vos a: Informació i tràmits. En aquests moments també estem valorant afegir atenció presencial.

EXPEDIENT	6
DATA INICI	31/01/2024
DATA TANCAMENT	31/01/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	Telèfon
TIPUS ACTUACIÓ	queixa
RESULTAT	derivat OMIC
ÀMBIT ACTUACIÓ	3.1 Consum

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà
Una persona truca per denunciar que ha rebut un ciberatac.
CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA
Se li facilita el telèfon del servei de Consum del Consell Comarcal del Baix Empordà.

EXPEDIENT	8
DATA INICI	12/02/2024
DATA TANCAMENT	19/03/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	Telèfon
TIPUS ACTUACIÓ	queixa
RESULTAT	0
ÀMBIT ACTUACIÓ	2.6 Habitatge

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà
La ciutadana es queixa perquè la seva mare ha tingut una fuga d'aigua al domicili que no es va detectar fins que el banc no la va avisar que tenia una factura molt superior a l'habitual. La companyia li envia una carta certificada que arriba més tard que l'avís del banc. El total del consum derivat de la fuga és de uns 8000€
A l'oficina de la companyia d'aigües els diuen de paraula que si demostren amb factures de reparadors que hi havia una avaria, els hi cobraran només el 50% de la factura.
Donada la situació de vulnerabilitat de la ciutadà que viu a l'habitatge que té 91 anys, i una pensió de 900 euros mensuals es dirigeix a la Sindicatura perquè no està d'acord amb l'import que li ha dit la companyia tractar aquest tema amb la consideració que es mereix
CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA
Posem el cas a consideració de la Customer Counsel d'Agbar (Defensora del Client) i després d'estudiar el cas ens contesten que si bé aplicant la tarifa de fuites correspondria un import de 2.694,64€ en aquest cas, i tenint en compte les circumstàncies de la persona que viu a l'habitatge, estan disposats a aplicar la tarifa social d'aigua de manera que el total a pagar queda establert en 1.435,18€. Ho comuniquem a la persona afectada que accepta l'import

EXPEDIENT	9
DATA INICI	23/02/2024
DATA TANCAMENT	05/03/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	Telèfon
TIPUS ACTUACIÓ	queixa
RESULTAT	desistit
ÀMBIT ACTUACIÓ	3.4 Serveis Socials

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà
Cobrava un ajut per un familiar dependent que el mes de maig es va morir. No ha cobrat els últims 2 mesos abans del traspàs
Reclama les dues mensualitats que no va cobrar
CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA
Ha de fer la reclamació al departament de Benestar Social de la Generalitat. En cas que no li resolguin haurà de presentar la queixa a la Sindicatura de Greuges de Catalunya que ho pot fer directament o venir a l'oficina i li tramitem des d'aquí

EXPEDIENT	11
DATA INICI	09/03/2024
DATA TANCAMENT	08/04/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	e-mail
TIPUS ACTUACIÓ	queixa
RESULTAT	positiu
ÀMBIT ACTUACIÓ	1.2 Sancions

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà
Disconformitat per embargament de compte per part del Consell Comarcal.
Li van notificar dues multes a un domicili que ell havia canviat. Parlem amb l'oficina de recaptació del Consell Comarcal i li diguem al ciutadà que ha de presentar recurs i l'oficina de recaptació del Consell Comarcal perquè no han tingut en compte el canvi de domicili fiscal que el ciutadà va sol·licitar el 2015.
CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA
Fem seguiment del recurs i finalment resulta estimat.

EXPEDIENT	14
DATA INICI	27/03/2024
DATA TANCAMENT	17/07/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	ofici
TIPUS ACTUACIÓ	ofici
RESULTAT	positiu
ÀMBIT ACTUACIÓ	1.4 Altres

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà

En relació al registre de la documentació que repcepciona el Consell Comarcal a Palamós faig una actuació d'ofici de la qual [adjunto document en aquest ENLLAÇ](#)

CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA

En data 17/07/24 rebem comunicació de la Cap del servei d'Acció Social a Palamós dient que fa 15 dies que estan en disponibilitat de registrar documents, a través de l'Ajuntament, a l'oficina de Serveis Socials de Palamós.

EXPEDIENT	15
DATA INICI	02/04/2024
DATA TANCAMENT	02/04/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	Telèfon
TIPUS ACTUACIÓ	consulta
RESULTAT	0
ÀMBIT ACTUACIÓ	3.1 Consum

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà

Una ciutadana demana per el Servei de Consum.

CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA

La dirigim al Servei de Consum del Consell Comarcal del Baix Empordà

EXPEDIENT	16
DATA INICI	08/04/2024
DATA TANCAMENT	15/05/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	e-mail
TIPUS ACTUACIÓ	queixa
RESULTAT	positiu
ÀMBIT ACTUACIÓ	2.6 Habitatge
EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà	
La ciutadana es queixa que l'Ajuntament ha vinculat el seu empadronament a una una referència cadastral equivocada de manera que no està empadronada a on viu que és el seu domicili fiscal	
CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA	
Ens posem en contacte amb els departaments corresponents i, després d'analitzar la documentació aportada, solucionen l'error	

EXPEDIENT	17
DATA INICI	10/04/2024
DATA TANCAMENT	10/04/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	Presencial
TIPUS ACTUACIÓ	consulta
RESULTAT	derivat OMIC
ÀMBIT ACTUACIÓ	3.1 Consum
EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà	
Una persona està disconforme amb la factura que li ha arribat de la seva companyia telefònica.	
CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA	
Se'l adreça al Servei de Consum del Consell Comarcal.	

EXPEDIENT	18
DATA INICI	11/04/2024
DATA TANCAMENT	11/04/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	Telèfon
TIPUS ACTUACIÓ	consulta
RESULTAT	derivat OMIC
ÀMBIT ACTUACIÓ	3.1 Consum
EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà	
Un ciutadà ha tingut un problema com a client d'un càmping de Palamós	
CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA	
El derivem al Servei de Consum del Consell Comarcal	

EXPEDIENT	19
DATA INICI	16/04/2024
DATA TANCAMENT	30/04/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	Telèfon
TIPUS ACTUACIÓ	consulta
RESULTAT	positiu
ÀMBIT ACTUACIÓ	2.6 Habitatge

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà
Demana informació sobre la legislació que regula els habitatges d'ús turístic i si l'Ajuntament de Palamós, actualment, dona noves llicències
CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA
Li fem arribar la documentació i la normativa sobre els pisos d'ús turístic i li comuniquem que actualment a Palamós no es donen llicències per aquest ús fins que no hi hagi un planejament tal com indica la normativa actual

EXPEDIENT	21
DATA INICI	23/04/2024
DATA TANCAMENT	
VIA DE PRESENTACIÓ	Presencial
TIPUS ACTUACIÓ	queixa
RESULTAT	desistit
ÀMBIT ACTUACIÓ	2.7 Manteniment via pública

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà
Al Pedró hi ha un pàrquing públic per a residents. A un costat de l'aparcament no hi barana i hi ha perill de caigudes.
CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA
Li comuniquem al ciutadà que ha d'entrar instància a l'Ajuntament amb la queixa. Com que no ho fa decidim comunicar-ho nosaltres al departament corresponent per si hi ha un perill real

EXPEDIENT	24
DATA INICI	15/05/2024
DATA TANCAMENT	05/06/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	Telèfon
TIPUS ACTUACIÓ	queixa
RESULTAT	derivat OMIC
ÀMBIT ACTUACIÓ	3.3 Salut pública

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà
Va trucar a la Seguretat social per demanar cita prèvia i li van donar un altre número de telèfon. Hi va trucar
Seguidament, li arriba un avís de la seva companyia de telèfon dient que ha fet una trucada que li costarà més de 40 euros, més IVA.
CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA
Se li aconsella que posi la queixa al Servei de Consum del Consell Comarcal

EXPEDIENT	26
DATA INICI	21/05/2024
DATA TANCAMENT	00/01/1900
VIA DE PRESENTACIÓ	Presencial
TIPUS ACTUACIÓ	consulta
RESULTAT	0
ÀMBIT ACTUACIÓ	1.1 Impostos

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà
La ciutadana ve a l'oficina perquè l'Ajuntament li reclama el pagament de l'IBI dels anys 2009 al 2015. Quan va comprar l'immoble, la part venedora no va aportar el certificat de deutes però a l'escriptura hi consta la obligació per part del venedor de satisfer els impostos impagats fins al moment de la data de la compra. Ara vol vendre el pis i, al demanar el certificat de deute li reclamen els pendents des del 2009. Pregunta si el deute a prescrit tot i que l'Ajuntament li diu que no.
CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA
Li recomanem que, a part de la instància de reclamació, consulti directament amb els Serveis de Tresoreria. Ho fa i li diuen que els tres primers anys estan efectivament prescrits però a partir del 2012 no es consideren prescrits perquè hi ha un procediment judicial pendent que es va obrir el 2015. Respecte aquest tema i, donat que no es la primera vegada que ens hi trobem, demano un informe jurídic als Serveis Jurídics del Fòrum que es pot consultar en el següent enllaç

EXPEDIENT	28
DATA INICI	23/05/2024
DATA TANCAMENT	23/05/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	Presencial
TIPUS ACTUACIÓ	consulta
RESULTAT	positiu
ÀMBIT ACTUACIÓ	3.4 Serveis Socials

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà
Ha rebut un avís de tall de subministrament elèctric amb data fixada el 05/07/2024. Ell té la condició de vulnerabilitat. Acud a la Sindicatura perquè no comprèn la comunicació
CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA
Li expliquem el que diu la comunicació i truquem a Serveis Socials per demanar-li cita amb la seva Assistenta i li pugui tramitar la suspensió de la mesura per vulnerabilitat. Ens diuen que, per aquest tràmit, no cal demanar cita.

EXPEDIENT	29
DATA INICI	29/05/2024
DATA TANCAMENT	31/05/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	e-mail
TIPUS ACTUACIÓ	consulta
RESULTAT	derivat OMIC
ÀMBIT ACTUACIÓ	3.1 Consum

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà
Per un error en el número de CUP, Endesa li està cobrant factures que no son seves.
CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA
Li facilitem el contacte de l'Oficina de Consum del Consell Comarcal donat que a Palamós ja no existeix l'OMIC.

EXPEDIENT	32
DATA INICI	03/06/2024
DATA TANCAMENT	03/06/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	Telèfon
TIPUS ACTUACIÓ	consulta
RESULTAT	positiu
ÀMBIT ACTUACIÓ	1.4 Altres

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà
Una Associació de veïns d'una Urbanització de Platja d'Aro té un problema amb l'Ajuntament de Platja d'Aro. Ja té obert expedient amb la Sindicatura de Greuges de Catalunya. Volien saber si la Sindicatura de Palamós és el mateix organisme i podia tenir una visita presencial.
CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA
Li comuniquem a la ciutadana que, tal i com ja ha iniciat, el que li correspon és la Sindicatura de Catalunya donat que a Platja d'Aro no hi ha Sindicatura local.

EXPEDIENT	33
DATA INICI	05/06/2024
DATA TANCAMENT	05/06/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	Telèfon
TIPUS ACTUACIÓ	consulta
RESULTAT	derivat OMIC
ÀMBIT ACTUACIÓ	3.1 Consum

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà
Una persona demana un full de reclamació per un problema que ha tingut amb un supermercat a Sant Antoni de Calonge.
CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA
Se li facilita el telèfon del Consell Comarcal del Baix Empordà perquè parli amb l'oficina de Consum.

EXPEDIENT	37
DATA INICI	10/06/2024
DATA TANCAMENT	21/06/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	e-mail
TIPUS ACTUACIÓ	queixa
RESULTAT	0
ÀMBIT ACTUACIÓ	2.6 Habitatge

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà
El ciutadà s'ha posat diverses vegades en contacte amb la OAC amb la intenció d'empadronar-se.
Cada vegada soluciona una mancança però li demanen alguna cosa nova. Es queixa que el criteri canvia segons la persona que l'atén i en cap cas li han donat una llista de tota la documentació necessària.
s'ha informat al 012 i al SGC
CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA
Ens posem en contacte amb la OAC i des d'aquesta oficina envien un correu al ciutadà on se li explica les opcions que té i se'l informa que es revisaran els protocols interns de comunicació per evitar confusions com les que ell ha trobat.

EXPEDIENT	38
DATA INICI	11/06/2024
DATA TANCAMENT	03/10/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	ofici
TIPUS ACTUACIÓ	ofici
RESULTAT	positiu
ÀMBIT ACTUACIÓ	2.7 Manteniment via pública

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà
Recomanació d'ofici per a la millora de la seguretat del pàrquing del barri vell situat a la confluència del carrer Pedró amb Roger de Flor i amb Sota Pedró
CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA
Després de constatar que la nova zona d'aparcament del barri vell presenta algun problema de seguretat faig una recomanació que es pot consultar al següent enllaç

EXPEDIENT	40
DATA INICI	12/06/2024
DATA TANCAMENT	12/06/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	Presencial
TIPUS ACTUACIÓ	queixa
RESULTAT	derivat OCC
ÀMBIT ACTUACIÓ	2.8 Altres

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà
La ciutadana es queixa que no va poder agafar l'autobús de la SARFA direcció Barcelona del dia 6 de juny a les 17:44 perquè, tot i tenir senyalitzada la parada al c/Dr. Fleming que a més és on hi ha la marquesina, l'autobús va parar a l'Av. President Lluís Companys. Ella va intentar arribar-hi però l'autobús va marxar abans.
CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA
Es deriva el cas a l'Oficina Comarcal de Consum

EXPEDIENT	41
DATA INICI	17/06/2024
DATA TANCAMENT	17/06/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	Telèfon
TIPUS ACTUACIÓ	consulta
RESULTAT	derivat OMIC
ÀMBIT ACTUACIÓ	3.1 Consum

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà
Té un problema en relació amb una compra efectuada en una visita a domicili
CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA
Es deriva a l'oficina de Consum del Consell Comarcal

EXPEDIENT	43
DATA INICI	19/06/2024
DATA TANCAMENT	20/06/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	e-mail
TIPUS ACTUACIÓ	consulta
RESULTAT	derivat SGC
ÀMBIT ACTUACIÓ	3.3 Salut pública

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà
Necessita un medicament que la seguretat social no li vol receptar. Coneix altres casos en que l'han receptat.
CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA
Es deriva el cas al SGC amb l'oferiment de servir d'enllaç per si pot ser útil.

EXPEDIENT	48
DATA INICI	10/07/2024
DATA TANCAMENT	27/07/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	Telèfon
TIPUS ACTUACIÓ	queixa
RESULTAT	Desistit
ÀMBIT ACTUACIÓ	3.2 Cultura, educació i esports

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà
Li han comunicat, per correu electrònic i passat el termini per a fer reclamacions, que la nota del seu fill és un punt superior a la que van fer constar en un principi. Això pot afectar negativament per aconseguir plaça a l'IES de Palamós.
CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA
Se'ls informa que és la Sindicatura de Greuges de Catalunya qui pot portar aquest tema. Se'ls ofereix ajuda per elevar una queixa. Finalment els hi ofereixen una plaça a l'Institut de Palamós, en la primera opció que havien demanat.

EXPEDIENT	44
DATA INICI	25/06/2024
DATA TANCAMENT	25/06/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	e-mail
TIPUS ACTUACIÓ	queixa
RESULTAT	0
ÀMBIT ACTUACIÓ	2.2 Medi ambient/sorolls

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà
La nit del 24/06/24 hi va haver una festa privada amb música en un volum molt alt fins les 06:30am
Van trucar a la Policia però no hi varen acudir
CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA
S'explica a la ciutadana que ha de fer una instància de queixa a l'Ajuntament i des de la Sindicatura en podem fer un seguiment

EXPEDIENT	45
DATA INICI	27/06/2024
DATA TANCAMENT	27/06/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	Telèfon
TIPUS ACTUACIÓ	consulta
RESULTAT	derivat OMIC
ÀMBIT ACTUACIÓ	3.1 Consum

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà
Ha tingut un problema amb la botiga online. Ja ha fet la queixa amb el formulari online de la web de la Generalitat.
CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA
Donat que és un tema de Consum i que el ciutadà ja ha iniciat la via correcta de reclamació, dono el cas per tancat.

EXPEDIENT	46
DATA INICI	28/06/2024
DATA TANCAMENT	28/06/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	Telèfon
TIPUS ACTUACIÓ	consulta
RESULTAT	derivat OCC
ÀMBIT ACTUACIÓ	3.1 Consum

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà
Una compra online li ha donat problemes i necessita el servei d'informació al consumidor.
CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA
Li facilitem el contacte de l'oficina de Consum del Consell Comarcal

EXPEDIENT	50
DATA INICI	11/07/2024
DATA TANCAMENT	11/07/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	e-mail
TIPUS ACTUACIÓ	queixa
RESULTAT	positiu
ÀMBIT ACTUACIÓ	3.5 Participació, atenció i relació amb la ciutadania

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà
Ha hagut d'explicar varies vegades a turistes com funciona el parquímetre. Diu que no està traduït a idiomes i no és prou entenedor.
CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA
Li comuniquem ens hem posat en contacte amb la persona responsable i ens ha comunicat que si hi ha opció de canviar d'idioma en el parquímetre i que la nova licitació encara els millorarà. La ciutadana agraeix la resposta.

EXPEDIENT	53
DATA INICI	15/07/2024
DATA TANCAMENT	16/07/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	Presencial
TIPUS ACTUACIÓ	consulta
RESULTAT	
ÀMBIT ACTUACIÓ	2.6 Habitatge

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà

Viu en un lloc sense cèdula d'habilitat, no té contracte i la propietat no el deixa empadronar.

CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA

Com que ha pogut mantenir l'empadronament en un domicili previ desestima fer qualsevol altre actuació que pogués perjudicar la propietat o demanar un empadronament sense domicili fix.

EXPEDIENT	54
DATA INICI	17/07/2024
DATA TANCAMENT	29/08/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	Presencial
TIPUS ACTUACIÓ	queixa
RESULTAT	
ÀMBIT ACTUACIÓ	

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà

En data 11/07/2024 va aparcar en zona verda al pàrquing Cervantes i li varen posar una multa tot i que havia pagat l'impost de circulació el dia 04/07/24

CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA

Li diguem que esperi a rebre la notificació oficial de la multa i després faci un recurs explicant que ja tenia l'impost pagat. Al cap d'uns dies ens informe que ha preferit pagar la multa per tant desestimem el cas.

EXPEDIENT	55
DATA INICI	17/07/2024
DATA TANCAMENT	23/07/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	Presencial
TIPUS ACTUACIÓ	consulta
RESULTAT	
ÀMBIT ACTUACIÓ	1.4 Altres

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà

Demana ajuda amb un tràmit. No comprèn la correspondència que rep.

CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA

Li facilitem la informació que necessita

EXPEDIENT	56
DATA INICI	18/07/2024
DATA TANCAMENT	18/07/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	Telèfon
TIPUS ACTUACIÓ	consulta
RESULTAT	
ÀMBIT ACTUACIÓ	3.6 Altres

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà
Ens demana informació per obrir una queixa a la Sindicatura de Greuges perquè és d'un municipi sense sindicatura local
CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA
Li facilitem el contacte i la web de la Sindicatura de Greuges de Catalunya.

EXPEDIENT	57
DATA INICI	19/08/2024
DATA TANCAMENT	20/08/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	e-mail
TIPUS ACTUACIÓ	queixa
RESULTAT	0
ÀMBIT ACTUACIÓ	2.3 Obres/Disciplina urbanística

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà
El 06/08/2024 va trucar a la policia per avisar d'obres que no es poden realitzar durant agost. Han passat els dies i les obres continuen.
CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA
Ens posem en contacte amb Disciplina Urbanística i els informen que es tracta d'obres d'urgència, que si es poden fer a l'agost, i que ja han parlat amb el ciutadà. El van trucar el 19/08/24 quan van rebre el correu amb còpia a la Sindicatura.

EXPEDIENT	59
DATA INICI	08/08/2024
DATA TANCAMENT	20/08/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	Telèfon
TIPUS ACTUACIÓ	consulta
RESULTAT	0
ÀMBIT ACTUACIÓ	3.1 Consum

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà
Consulta per un problema amb una tintoreria
CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA
S'informa a la persona que cal que es posi en contacte amb l'Oficina Comarcal de Consum i se li facilita el número de telèfon.

EXPEDIENT	60
DATA INICI	20/08/2024
DATA TANCAMENT	24/09/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	Presencial
TIPUS ACTUACIÓ	queixa
RESULTAT	0
ÀMBIT ACTUACIÓ	1.2 Sancions

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà
La ciutadana va reclamar l'anul·lació d'una multa perquè es va notificar més tard del que marca la llei. Se li va acceptar la reclamació però no li retornen el cost de la grua que li va retirar el cotxe
CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA
No s'accepten les al·legacions que ha fet

EXPEDIENT	62
DATA INICI	28/08/2024
DATA TANCAMENT	28/08/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	Telèfon
TIPUS ACTUACIÓ	queixa
RESULTAT	derivat OMIC
ÀMBIT ACTUACIÓ	3.1 Consum

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà

Té una queixa contra Endesa.

CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA

Se li facilita el telèfon del Consell Comarcal perquè l'atengui l'oficina de Consum

EXPEDIENT	63
DATA INICI	02/09/2024
DATA TANCAMENT	05/09/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	Presencial
TIPUS ACTUACIÓ	consulta
RESULTAT	0
ÀMBIT ACTUACIÓ	3.4 Serveis Socials

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà

Li reclamen devolució d'ingrés indegut de Renda garantida. No li donen prou informació. No disposa dels diners per pagar-ho. Serveis socials li aconsella acudir a la Sindicatura. Ve referit de Serveis Socials perquè no és un cas aïllat si no que està passant a diferents ciutadans.

CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA

[En aquest l'enllaç](#) hi ha la resolució de la Síndica de Greuges de Catalunya sobre aquesta qüestió que afecta a més de 2000 persones vulnerables. La síndica reconeix que l'Administració té el deure de revisar el dret a la prestació i de detectar casos d'ingressos indeguts. Però aquest deure, d'acord amb sentències del Tribunal Europeu de Drets Humans i del Tribunal Suprem, s'ha de ponderar també amb la proporcionalitat necessària davant l'impacte que la decisió d'exigir el retorn econòmic pot provocar en persones que es troben en situació de gran vulnerabilitat econòmica. Tenint en compte l'abast de la problemàtica i el volum de les quantitats reclamades, es proposa que s'estudiï si legalment es podria condonar aquest deute, per exemple mitjançant la Llei d'acompanyament pressupostari.

EXPEDIENT	65
DATA INICI	03/09/2024
DATA TANCAMENT	03/09/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	Presencial
TIPUS ACTUACIÓ	consulta
RESULTAT	desistit
ÀMBIT ACTUACIÓ	3.6 Altres

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà
Necessita cita prèvia a la Seguretat Social, no li contesten al telèfon
CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA
Se li fa la gestió de demanar cita online donat que és un ciutadà que no parla espanyol fluidament i no té habilitats amb ofimàtica. Només hi ha cites disponibles a Puigcerdà. Ell no té cotxe. Anirà a Serveis Socials per si allà poden ajudar-lo.

EXPEDIENT	69
DATA INICI	16/09/2024
DATA TANCAMENT	08/10/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	e-mail
TIPUS ACTUACIÓ	queixa
RESULTAT	positiu
ÀMBIT ACTUACIÓ	3.6 Altres

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà
Un usuari que justament venia de lluny expressament per utilitzar la nova plataforma de bany, es troba que hi ha 2 metres intransitables en cadira de rodes des de la passarel·la fins la plataforma.
CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA
Esbrinem quin és el Departament de l'Ajuntament que gestiona la plataforma, Medi Ambient. Els informem que tenim expedient obert sobre el tema, ens interessem sobre l'estat del cas i demanem que ens notifiquin qualsevol resolució al respecte. Finalment, responen al ciutadà amb còpia a la Sindicatura, explicant que el mal estat de la plataforma es devia a un temporal i no es va poder reparar fins passat el cap de setmana i li demanen disculpes. El ciutadà es mostra conforme.

EXPEDIENT	70
DATA INICI	17/09/2024
DATA TANCAMENT	17/09/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	Telèfon
TIPUS ACTUACIÓ	consulta
RESULTAT	altres defensors
ÀMBIT ACTUACIÓ	3.4 Serveis Socials

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà
Després de la última operació, a la seva mare li han donat la Dependència total. Té perill de fractures, no pot fer rehabilitació i necessita assistència 24h. Li diuen que tramiti la sol·licitud de dependència i que li concediran 8 mesos després. És de Palafrugell.
CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA
Li informem que el tema correspon a la Sindicatura de Catalunya però que de totes maneres pot adreçar-se al Defensor del Ciutadà de Palafrugell que de ben segur l'ajudarà amb les gestions.

EXPEDIENT	71
DATA INICI	23/09/2024
DATA TANCAMENT	23/09/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	Telèfon
TIPUS ACTUACIÓ	consulta
RESULTAT	derivat OCC
ÀMBIT ACTUACIÓ	3.1 Consum

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà
Va acceptar un contracte de telefonia amb unes condicions i a l'hora de rebre el servei no es correspon amb la oferta.
CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA
Se li facilita el contacte del Servei de Consum del Consell Comarcal del Baix Empordà donat que a Palamós no hi ha oficina local de Consum.

EXPEDIENT	72
DATA INICI	26/09/2024
DATA TANCAMENT	26/09/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	Telèfon
TIPUS ACTUACIÓ	queixa
RESULTAT	derivat SGC
ÀMBIT ACTUACIÓ	2.7 Manteniment via pública

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà

La ciutadana ha patit una caiguda en un carrer d'un municipi veí . Vol denunciar el mal estat d'alguns carrer

CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA

Donat que al seu municipi no hi ha Sindicatura de Greuges Local se li facilita el telèfon de la Síndica de Greuges de Catalunya.

EXPEDIENT	74
DATA INICI	01/10/2024
DATA TANCAMENT	03/10/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	Telèfon
TIPUS ACTUACIÓ	queixa
RESULTAT	altres defensors
ÀMBIT ACTUACIÓ	3.6 Altres

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà

Al setembre de 2023 va obrir un expedient en aquesta Sindicatura referent a una factura de la companyia d'aigües. Finalment, la Customer Counsel de la companyia li va facilitar una solució satisfactòria. Un any després, li arriba una diligència de judici moritori, en el qual li reclamen el deute sense tenir en compte l'acord arribat després de la intervenció de la Síndica .

CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA

Ens posem en contacte amb la Customer Counsel de la companyia d'aigües per explicar-li l'incompliment i immediatament exposa l'incident als serveis jurídics de la companyia els quals presenten al jutjat la desestimació de la demanda. Se li comunica al ciutadà i tanquem el cas satisfactòriament

EXPEDIENT	76
DATA INICI	03/10/2024
DATA TANCAMENT	03/10/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	Presencial
TIPUS ACTUACIÓ	consulta
RESULTAT	derivat OCC
ÀMBIT ACTUACIÓ	3.1 Consum

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà

Va comprar un producte que necessita recanvis i ara l'empresa no els hi subministra.

CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA

Se li facilita el contacte de l'oficina de Consum del Consell Comarcal.

EXPEDIENT	80
DATA INICI	10/10/2024
DATA TANCAMENT	10/10/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	Telèfon
TIPUS ACTUACIÓ	consulta
RESULTAT	derivat OCC
ÀMBIT ACTUACIÓ	3.1 Consum

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà

Una ciutadana de la comarca de la Selva es queixa que la immobiliària no vol retornar-li la fiança.

CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA

Li facilitem el contacte de la Oficina de Consum del Consell Comarcal de la Selva

EXPEDIENT	84
DATA INICI	16/10/2024
DATA TANCAMENT	16/10/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	Telèfon
TIPUS ACTUACIÓ	consulta
RESULTAT	derivat OCC
ÀMBIT ACTUACIÓ	3.1 Consum

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà

Fa 15 dies va obrir un cas a Consum i volia conèixer-ne l'estat

CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA

Li facilitem el contacte de l'oficina de Consum del Consell Comarcal

EXPEDIENT	94
DATA INICI	02/12/2024
DATA TANCAMENT	02/12/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	Telèfon
TIPUS ACTUACIÓ	consulta
RESULTAT	derivat SGC
ÀMBIT ACTUACIÓ	2.3 Obres/Disciplina urbanística

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà
Queixa per sorolls provocats per un establiment d'hostaleria d'Arbúcies que ella creu que superen els decibels
CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA
Donat que el lloc dels fets és Arbúcies, se li facilita el contacte de la Sindicatura de Greuges de Catalunya.

EXPEDIENT	95
DATA INICI	04/12/2024
DATA TANCAMENT	04/12/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	Telèfon
TIPUS ACTUACIÓ	consulta
RESULTAT	altres defensors
ÀMBIT ACTUACIÓ	2.6 Habitatge

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà
Li han denegat un lloguer social al qual considera que té dret perquè compleix els criteris. Viu a Girona ciutat.
CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA
Li facilitem el contacte de la Defensoria de Girona.

EXPEDIENT	96
DATA INICI	04/12/2024
DATA TANCAMENT	04/12/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	Telèfon
TIPUS ACTUACIÓ	consulta
RESULTAT	derivat OCC
ÀMBIT ACTUACIÓ	3.1 Consum

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà
Va contractar un cotxe en renting i ara li canvien les condicions.
CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA
Se li facilita el contacte de l'oficina de Consum del Consell Comarcal del Baix Empordà

EXPEDIENT	97
DATA INICI	28/11/2024
DATA TANCAMENT	28/11/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	Presencial
TIPUS ACTUACIÓ	consulta
RESULTAT	positiu
ÀMBIT ACTUACIÓ	2.8 Altres

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà
Necessita un document de l'oficina de la Generalitat a Girona i no aconsegueix cita prèvia.
CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA
L'ajudem des de la nostra oficina i aconseguim cita prèvia.