



Dietari del primer trimestre 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 tramitarem des d'aquí