MEMÒRIA D'ACTUACIONS 2025

Informe final que correspon a l'any 2025 de la Defensora de la Ciutadania d'Arenys de Mar

Intenció:

· Escoltar, acompanyar i contribuir a una administració més propera, transparent i respectuosa amb els drets de la ciutadania

· Oferir una mirada a les actuacions de l'any: consultes, queixes, mediació i propostes de millora.

Maria Teresa Verdura Anglada

Arenys de Mar, 2025

Índex

1. Introducció i criteris de treball 3
2. Resultats generals de 2025 5
3. Administració general 8
4. Serveis a les persones 10
5. Territori i espai públic 12
6. No procedents / informatives 14
7. Expedients que consten oberts al registre de 2025 15
8. Expedients derivats o orientats a institucions de defensa dels drets 16
9. La meva tasca d'acompanyament i mediació 17
10. Reflexions generals i recomanacions 18
11. Activitats dutes a terme durant l'any 2025 20
12. Conclusions i agraïments 30
Annex. Relació dels 44 expedients de 2025 31

1. Introducció i criteris de treball

Presento aquest l'informe /Memòria de l'activitat de la Defensoria d'Arenys de Mar de l'any 2025 tal com m'havia compromès conscient que ho faig fora de termini atès que vaig acabar les meves funcions el 31 de desembre del 2025.

Al web municipal apartat Defensor de la Ciutadania hi consta el reglament que guia les actuacions i el compromís que vaig establir amb el Consistori l'any 2020 on també poden consultar tots els informes i també la Missió, Visió i Valors que jo mateixa vaig dissenyar.

https://arenysdemar.cat/fitxa.php?id=21395?

Donat que el meu nomenament s'acabava l'octubre de l'any 2025 vaig notificar el mes de juliol al Sr. alcalde i al regidor Sr. Navarro la meva voluntat de no optar a un segon període de defensoria. Vaig informar-los que, en finalitzar els cinc anys de compromís com a Defensora de la ciutadania deixaria pas a la persona que decidissin que havia de substituir-me.

Abans de passar a mostrar l'activitat feta l'any 2025, em permeto comentar certs aspectes de la defensoria d'Arenys de Mar que crec són claus per a un bon desenvolupament de les funcions que els hi són encomanades:

· Coneixia d'antuvi en acceptar l'encàrrec que la meva dedicació no estaria mai remunerada, però desconeixia la gran dedicació que implica el càrrec si es vol atendre correctament a la ciutadania; parlem de moltes hores de treball, de desplaçaments a reunions a la Sindicatura de Greuges i a sessions de treball al Fòrum de Síndics, Defensors i Defensores de Catalunya.

· Aquest càrrec necessita uns recursos de suport, tant administratius com econòmics. Vaig advertir a l'Alcaldia que si volien mantenir un nou Defensor o Defensora, haurien de plantejar-se més recursos de suport administratiu i un suport econòmic mínim. Del 2020 fins al 2025, vaig demanar repetidament un suport administratiu un dia a la setmana i, per diverses raons, aquest suport va ser discontinuo i amb una diversitat de persones que venien amb perfils administratius de suport molt difícils d'encaixar en les tasques de la defensoria. De fet, vaig estar els últims mesos de la meva activitat sense cap mena de suport. Com podran suposar, mantenir un nivell d'eficiència en determinades circumstàncies és difícil, per això ho reclamava. Per dues vegades vaig proposar deixar l'encàrrec si no posaven suport.

· Pel que fa al suport econòmic em vaig trobar amb moltes dificultats per poder percebre les dietes necessàries per desplaçaments, ja sigui per anar a reunions i trobades periòdiques del Fòrum de Síndics, de la Sindicatura de Greuges o d'altres necessàries per la tasca de la defensoria.

· Vaig notificar per escrit al Sr. alcalde i a tots els regidors i regidores que, una vegada acabat el meu compromís estava a disposició de fer un traspàs el més endreçat i entenedor possible. Vaig dur a terme una tasca d'arxiu en la que preparava tota la documentació per al nou Defensora/a. Quan el 31 de desembre de 2025 es va tancar el despatx, vaig demanar al gestor i coordinador de l'Edifici Cultural del Calisay Sr. Enric Pera que donés fe de com quedaven el despatx i la sala contigua on feia les visites. Vaig lliurar-li l'inventari del material i les claus de l'armari i del despatx. De fet, va quedar impecable, endreçat i amb un inventari detallat de tot el material i arxius, alguns digitalitzats i altres en suport paper, els més importants, per si es produïa algun problema informàtic. Tot el que va succeir després quan aquesta estança va convertir-se en el despatx de l'Àrea de Cultura i tot el material va anar a parar a un armari i l'ordinador amb tots els arxius i la impressora se suposa que guardats en dependències

municipals, ja no era de la meva responsabilitat. En cap moment se'm va demanar que donés suport o el vistiplau del moviment d'aquest material que considero sensible.

· Per això en el moment que va començar el nou Defensor del Ciutadà, havien passat alguns mesos i vaig anar a presentar-li el meu suport i a fer el traspàs. Em va envair un cert desconcert, per una part, de tot el desordre del material que havia preparat i preocupada també per les penoses condicions en les quals es trobava el local on havia de treballar el nou Defensor que abans eren les dependències de l'Àrea de Cultura. Haig de dir que posteriorment aquesta situació es veu que va millorar.

· M'he reunit diverses vegades amb l'actual Defensor el Sr. Febrer per analitzar temes pendents de què cal continuïtat i si aclarir situacions d'expedients pendents que eren motiu de preocupació per part seva i meva. Per la qual cosa, aquest informe que presento, segurament conté alguna informació que atès que quedava pendent potser ara estarà resolta o en procés avançat de resolució.

Explicar en detall les classificacions dels casos atesos per aquesta defensora és una tasca complexa perquè la casuística és molt diversa i fer-ho amb independència i objectivitat no resulta fàcil. La majoria de les situacions requereixen investigar fins i tot "in situ" valorar el que manifesta la persona quan acudeix i fa saber que pateix un greuge.

De vegades, cal obrir expedients d'ofici quan des de la mateixa Defensoria es detecta algun problema que altera el dia a dia de la ciutadania i que no acaba d'anar bé, caldrà obrir expedient, analitzar-ho, transmetre aquesta informació a qui correspongui de l'Administració i buscar solucions.

Quan parlem d'expedients ens referim a una forma de treballar, el més ordenat possible: Segons el meu punt de vista és prioritària sempre l'atenció directa i presencial. Inicialment, es procedeix a la recollida de dades que es fa amb l'objectiu de registrar dos aspectes: el greuge, la filiació i el contacte. La defensora signa i dona fe de l'atenció que ha prestat i l'usuari també signa; és un moment important de compromís en què s'informa de les funcions de la Defensoria. Una vegada atesa la persona s'analitza i valora la situació, i es treballa a fi de solucionar-ho parlant o derivant el cas als òrgans competents com els diferents serveis de l'Ajuntament, Serveis Socials, CAP, Policia Local i Mossos d'Esquadra i també d'altres organismes externs, d'entre ells s'han derivat a la Sindicatura de Greuges de Catalunya temes supramunicipals o de difícil solució en l'àmbit local.

Com sigui que en moltes ocasions els usuaris han vingut a la Defensora com a primera instància, s'ha donat suport perquè entri una instància personal a l'Oficina d'Atenció al Ciutadà que és el seu curs natural.

A conseqüència de les trobades i acords presos en El Fòrum de síndics de Catalunya, Defensors i Defensores, es va decidir classificant els expedients en tres conceptes.

- Administració General
- Serveis a les persones
- Territori i espai públic

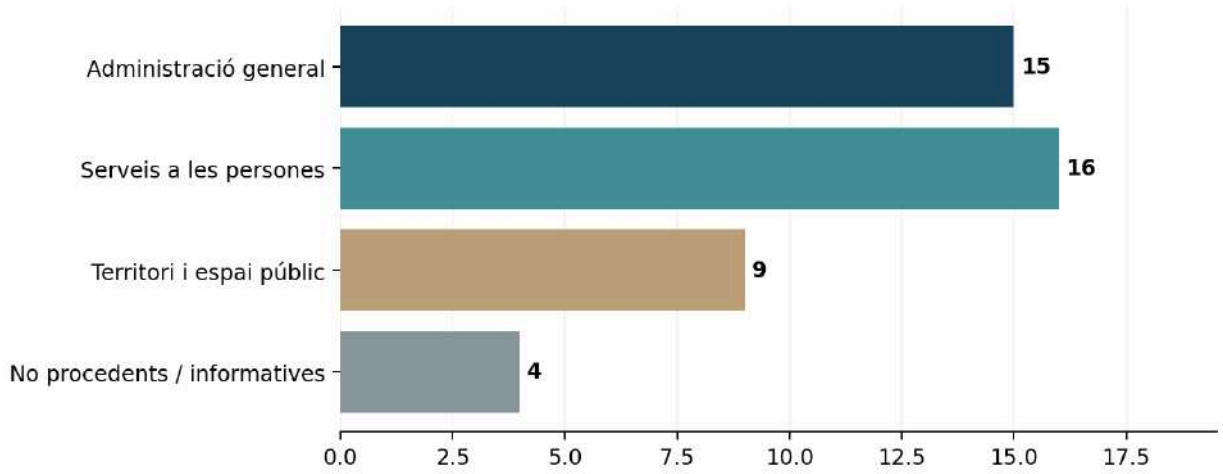
2. Resultats generals de 2025

Durant l'any 2025 he registrat 44 entrades. D'aquestes, 40 corresponen als tres àmbits habituals de treball i quatre figuren com a no procedents o informatives. El nombre de casos no reflecteix per si sol el temps que requereix cada intervenció: una consulta breu i un conflicte que demana diverses mediacions apareixen, a efectes estadístics, com una entrada cadascun.

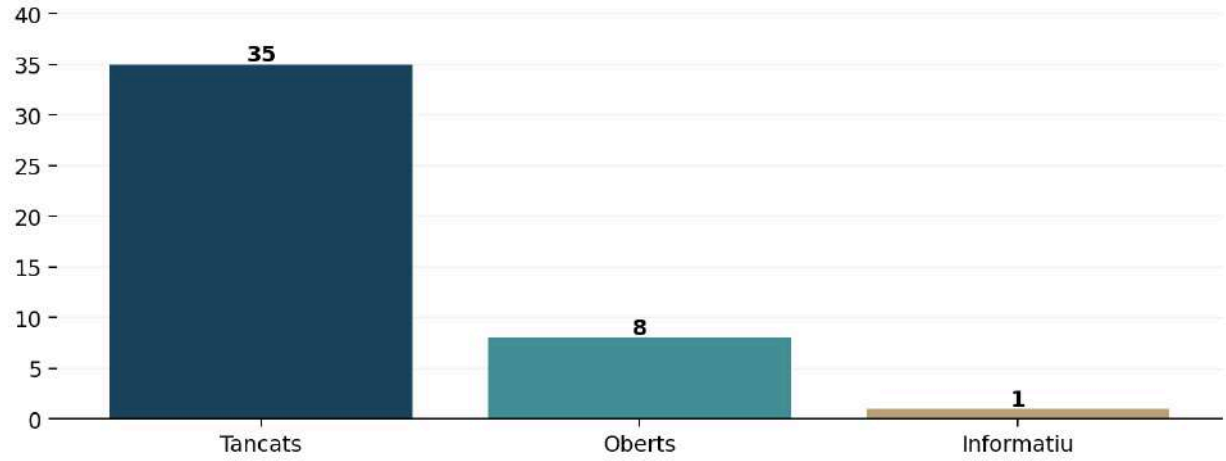
Distribució per àmbits	2025
Total d'entrades	44
Administració general	15
Serveis a les persones	16
Territori i espai públic	9
No procedents / informatives	4

Segons l'estat de tramitació

Estat dels expedients	2025
Tancats	35
Oberts	8
Informatius	1
Total d'entrades	44



Gràfic 1. Distribució de les 44 entrades per àmbit, segons el registre general.

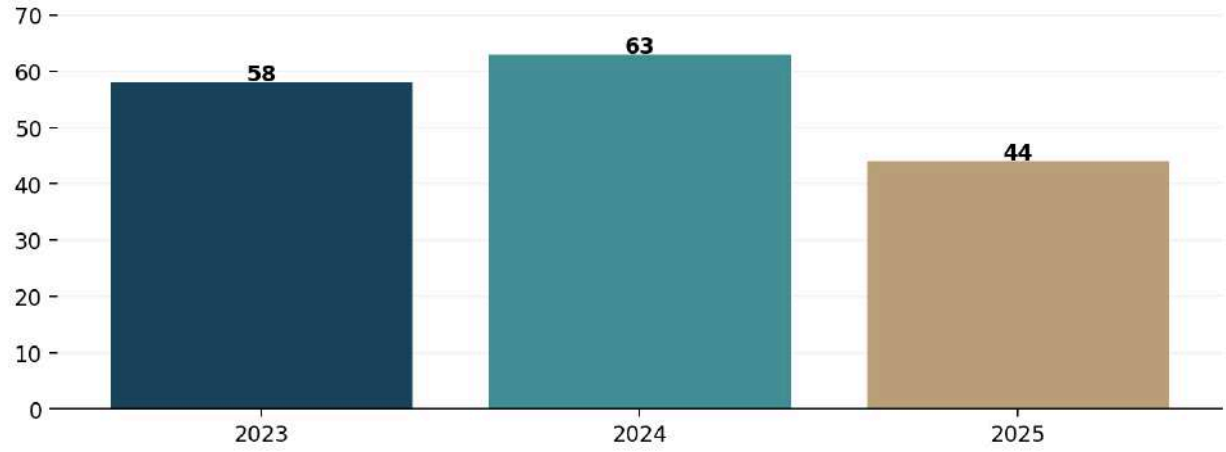


Gràfic 2. Estat registral de les 44 entrades: 35 tancades, 8 obertes i 1 informativa.

2.1. Evolució del volum registrat

Per contextualitzar l'activitat, comparo el volum de casos amb les dades publicades en la memòria precedent: 58 el 2023 i 63 el 2024. L'any 2025 consten 44 entrades. Aquesta diferència no permet concloure, sense més informació, que hagin disminuït els problemes de la ciutadania: també poden variar la demanda, els criteris de registre i la complexitat dels assumptes.

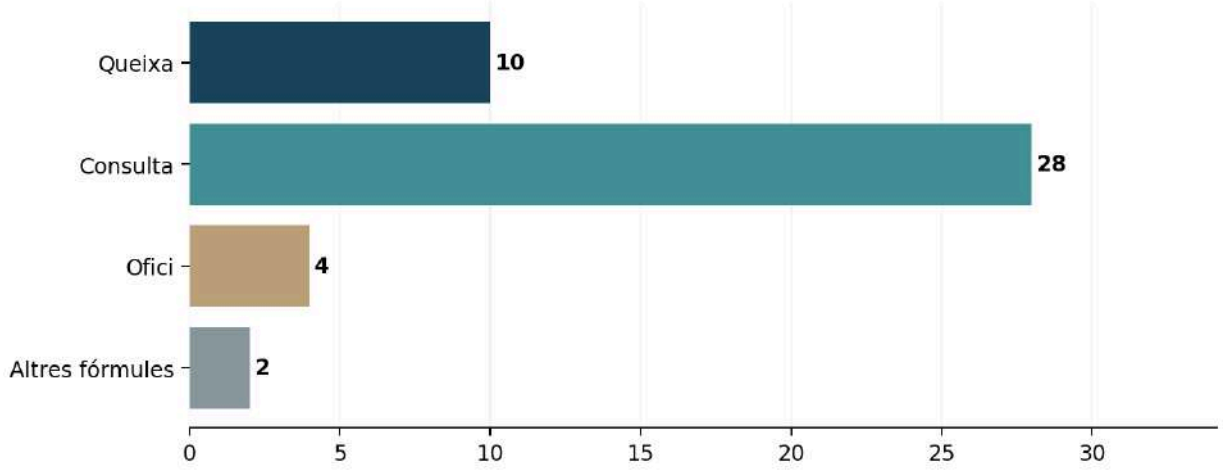
Any	Entrades / expedients	Variació anual
2023	58	—
2024	63	+8,6 %
2025	44	−30,2 %



Gràfic 3. Evolució del nombre total de casos/entrades registrats, 2023–2025.

2.2. Modalitats d'entrada

Les persones arriben a la Defensoria amb queixes, consultes i altres peticions d'ajuda. En el gràfic següent he agrupat els textos del camp «Recepció i tractament del greuge» per coincidència de paraules; és una lectura descriptiva del registre, no una recodificació jurídica dels expedients.



Gràfic 4. Modalitats identificades textualment al registre; la categoria «altres» recull camps sense aquestes denominacions.

2.3. Estat per àmbits

Àmbit	Total	Tancats	Oberts	Informatiu
Administració general	15	11	4	—
Serveis a les persones	16	15	1	—
Territori i espai públic	9	6	3	—
No procedents / informatives	4	3	—	1

3. Administració general

En aquest àmbit he atès especialment qüestions relacionades amb la relació de les persones amb l'administració, els subministraments, les sancions, la responsabilitat patrimonial i algunes incidències amb empreses. Quan el problema depassa les meves competències, procuro orientar la persona i identificar l'òrgan que pot donar-hi resposta.

Relació d'expedients

Exp.	Data	Assumpte / greuge	Recepció	Actuació	Estat
2025/1	08/01/2025	Conflicte entre particulars	Queixa	Informació i assessorament	Tancat
2025/2	15/01/2025	Contaminació acústica	Queixa	Mediació	Obert
2025/3	15/01/2025	Factura llum	Queixa	Mediació	Tancat
2025/4	31/01/2025	Sanció per aparcament/minusvàlid	Queixa	Mediació	Tancat
2025/7	07/02/2025	Tributs	Consulta	Informació i assessorament	Tancat
2025/26	29/05/2025	Sancions	Consulta telemàtica	Informació i assessorament	Tancat
2025/30	23/07/2025	Responsabilitat patrimonial	consulta i suport en fer instància I petició	Informació i assessorament	Obert
2025/31	23/07/2025	Conflictes administració local d'una comunitat de veïns	Queixa	Informació i assessorament Mediació i Tècnica de Salut	Tancat
2025/32	03/06/2025	Responsabilitat patrimonial	Consulta	Informació i assessorament	Obert
2025/35	30/08/2025	Habitatge	Rebutjat. Judicialitzat	—	Tancat
2025/37	05/09/2025	Empreses. Cia Asseg.	Consulta	Informació i assessorament Oficina d'Atenció al Consumidor	Tancat
2025/38	20/07/2025	Conflictes altres administracions. Empresa Sagalés transport inadequat	Ofici	Petició per escrit i contacte amb l'Ajuntament perquè hi posi remei	Obert
2025/40	22/10/2025	Factura gas	Consulta	Mediació i derivació	Tancat
2025/41	22/10/2025	Vulnerabilitat	Consulta	Mediació i derivació Ofi. At. Consumidor	Tancat
2025/44	25/11/2025	Factura aigua	Consulta i assessorament	Mediació amb AGBAR	Tancat

Comentaris als expedients

Les tipologies que apareixen en el registre inclouen: Responsabilitat patrimonial (2); Conflicte entre particulars (1); Contaminació acústica (1); Factura llum (1); Sanció per aparcament/minusvàlua (1); Tributs (1); Sancions (1); Conflictes administració local (1); Habitatge (1); Empreses (1); Conflictes altres administracions (1); Factura gas (1); Vulnerabilitat (1); Factura aigua (1).

Considero important continuar millorant la claredat de les respostes administratives, la informació sobre sancions i tributs i l'orientació en reclamacions de subministraments. Un expedient tancat indica el tancament registral de la meva intervenció, no necessàriament sempre una resolució favorable a la persona interessada.

4. Serveis a les persones

Els assumptes d'habitatge i les situacions de vulnerabilitat continuen reclamant una atenció especialment acurada. He procurat donar informació útil, facilitar contactes amb els serveis competents i, quan ha estat necessari, acompanyar les persones en els tràmits o en la comunicació amb altres professionals.

Relació d'expedients

Exp.	Data	Assumpte / greuge	Recepció	Actuació	Estat
2025/5	30/01/2025	Habitatge (adequació planta baixa per habitatge)	Ofici	Acompanyament i suport S.Socials.	Tancat
2025/6	05/02/2025	Habitatge, finalització lloguer	Consulta	Mediació amb propietaris	Tancat
2025/8	07/02/2025	Habitatge (cerca)	Consulta	Informació i assessorament	Tancat
2025/12	29/01/2025	Conflictes altres administracions	Queixa	Mediació amb S.Greuges	Tancat
2025/14	23/04/2025	Conflictes administració local (denegació bo social)	Consulta i assessorament	Informació i assessorament	Tancat
2025/17	19/06/2025	Habitatge (suport, persona gran)	Consulta	Mediació amb S.Socials	Tancat
2025/18	06/06/2025	Habitatge (problema mob. reduïda fca lloguer)	Consulta	Consulta amb experts	Tancat
2025/19	11/06/2025	Habitatge (petició pisos Bareu)	Consulta	Informació i assesorament	Tancat
2025/20	15/04/2025	Sanció aparcament	Consulta telefònica i telemàtica	No procedeix	Tancat
2025/23	11/07/2025	Vulnerabilitat (suport per at. domiciliaria)	Consulta	Informació i assessorament Socials	Tancat
2025/24	23/05/2025	Conflictes administració local (menjador escolar Institut)	Consulta	Informació i assessorament	Tancat
2025/25	18/06/2025	Habitatge i mob. reduïda	Consulta	Mediació amb Serveis Socials I CAP.	Tancat
2025/33	25/07/2025	Empreses (mala praxis en venda I compra producte)	Consulta	Mediació amb l'empresa	Tancat
2025/39	OCTUBRE	Vulnerabilitat, mob. reduïda i desatenció per solitud.	Ofici	Mediació amb Serveis Socials I CAP	Tancat

Exp.	Data	Assumpte / greuge	Recepció	Actuació	Estat
2025/42	22/10/2025	Habitatge (deteriorament edifici)	Ofici	Mediació. Reunió amb veïns, S.Socials I Regidoria	Obert
2025/43	25/11/2025	Conflictes administració local (reclamació targeta minusvàlidesa)	Consulta i mediació	Mediació amb Serveis Socials	Tancat

Comentaris als expedients

Les tipologies que apareixen en el registre inclouen: Habitatge (8); Conflictes administració local (2); Vulnerabilitat (2); Conflictes altres administracions (1); Sanció aparcament (1); Conflictes administració local (1); Empreses (1).

L'habitatge apareix repetidament en les consultes d'aquest àmbit. Això reforça la necessitat d'una coordinació estable amb els serveis socials i d'habitatge de la Generalitat, d'una informació entenedora sobre els recursos disponibles, sempre amb respecte per la confidencialitat de cada situació. L'habitatge i segueix sent inabastable per una família que no disposa de grans recursos econòmics encara que tots dos treballin.

5. Territori i espai públic

L'espai públic és un lloc de trobada, però també l'origen de conflictes de convivència, problemes d'accessibilitat i molèsties acústiques o odoríferes. En aquests expedients he procurat escoltar les diferents necessitats i afavorir respostes proporcionades, amb la intervenció dels serveis municipals corresponents.

Relació d'expedients

Exp.	Data	Assumpte / greuge	Recepció	Actuació	Estat
2025/9	12/02/2025	Espai públic (retirada pistes basquet)	Consulta	Mediació Ajuntament	Obert
2025/10	12/02/2025	Mobilitat per ambulància	Consulta i assessorament	Mediació perquè ho modifiquin	Tancat
2025/13	19/02/2025	Contaminació odorífera per escombraries centre comercial	Queixa	Mediació amb Regidora perquè l'ajuntament prengui mesures	Tancat
2025/15	26/03/2025	Conflicte entre particulars (S.M.)	Consulta i assessorament	Informació i assessorament i consulta CAP	Obert
2025/16	07/04/2025	Conflictes administració local (prohibició jugar pilota en una plaça)	Queixa	Mediació amb l'Ajuntament	Tancat
2025/21	20/062025	Conflicte entre particulars(finca propera amb perill d'incendi per deixadesa)	Queixa	Mediació amb Ajuntament	Obert
2025/22	16/07/2025	Contaminació acústica i odorífera (taller mecànic sota edifici pisos)	Queixa	Consulta i Mediació amb l'Ajuntament	Tancat
2025/28	02/07/2025	contaminació acústica (festes patronals Pça.Església)	Consulta telemàtica	Mediació Ajuntament i regidoria. Resposta telematica i i telefònica	Tancat
2025/36	29/08/2025	Espai públic (forats provocats per camions)	Consulta	Informació i assessorament, Regidor	Tancat

Comentaris als expedients

Les tipologies que apareixen en el registre inclouen: Espai públic (2); Mobilitat per ambulància (1); Contaminació odorífera (1); Conflicte entre particulars (1); Conflictes administració local (1); Conflicte entre particulars (1); Contaminació acústica i odorífera (1); contaminació acústica (1).

Algunes d'aquestes situacions es repeteixen d'un any a l'altre i a períodes concrets. Caldrà prevenir-ho.

Em sembla especialment rellevant insistir en l'accessibilitat i en la prevenció dels conflictes abans que es tornin crònics. La mediació i l'escolta de les parts poden ser útils, però no substitueixen l'obligació de l'administració d'actuar dins les seves competències I seguint les ordenances municipals I controlant els sorolls amb aparells adequats.

6. No procedents / informatives

També he rebut qüestions que el registre considera no procedents o que tenen una finalitat únicament informativa. Les recullo perquè formen part de l'activitat d'atenció a la ciutadania, sense presentar-les com a expedients substantius resolts.

Relació d'expedients

Exp.	Data	Assumpte / greuge	Recepció	Actuació	Estat
2025/11	14/02/2025	Conflictes altres administracions (horari correus)	Consulta	No procedeix	Tancat
2025/27	10/06/2027	Conflicte entre particulars. Intervé l'administració.	Consulta telemàtica	Resposta telemàtica. No procedeix	Tancat
2025/29	04/06/2025	Rebutjat. Intervenció d'un altre municipi	Consulta presencial	No procedeix i sic al Sindicatura de Greuges	Tancat
2025/34	03/09/2025	Habitatge	-	—	Informatiu

Comentaris als expedients

Les tipologies que apareixen en el registre inclouen: Conflictes altres administracions (1); Conflicte entre particulars (1); Rebutjat (1); Habitatge (1).

7. Expedients que consten oberts al registre de 2025

Per facilitar el seguiment, presento separadament els vuit expedients que apareixen amb l'estat «OBERT» en el registre facilitat. Aquesta és la situació que consta al fitxer consultat; com que no disposo d'un registre de tancament certificat el 31 de desembre de 2025, no puc assegurar que tots vuit continuïn oberts exactament en aquella data. Cal validar-ho amb l'actual Defensor de la Ciutadania.

Expedient	Data d'entrada	Àmbit	Assumpte
2025/2	15/01/2025	Administració general	Contaminació acústica en un menjador d'una Escola.
2025/9	12/02/2025	Territori i espai públic	Espai públic. Pistes de lleure que es volen treure
2025/15	26/03/2025	Territori i espai públic	Conflicte entre particulars. Tema S.M. i assetjament (segurament resolt)
2025/21	20/062025	Territori i espai públic	Conflicte entre particulars. Perill pels veïns d'uns habitatges per finca rústica en males condicions
2025/30	23/07/2025	Administració general	Responsabilitat patrimonial per caiguda a la via pública amb fractura
2025/32	03/06/2025	Administració general	Responsabilitat patrimonial per caiguda a la via pública amb fractura
2025/38	20/07/2025	Administració general	Conflictes altres administracions Autobús transport inadequat per anar a l'Hospital
2025/42	22/10/2025	Serveis a les persones	Ofici . Habitatge. Queixes reiterades dels veïns per la situació inadequada del manteniment i del seguiment,

En conseqüència, el nombre de vuit expedients s'ha d'entendre com el recompte d'expedients marcats «OBERT» al registre, pendent de contrast amb la situació administrativa efectiva a 31/12/2025.

Alguns dissortadament s'han cronificat i cal estar-hi a sobre. Habitatge i Ajuntament han d'anar plegats a fi de resoldre aquests problemes.

8. Expedients derivats o orientats a institucions de defensa dels drets

He revisat les derivacions i les observacions del registre per identificar les actuacions relacionades amb la Sindicatura de Greuges de Catalunya o amb el Defensor del Pueblo. Distingeixo els expedients efectivament tramesos de les orientacions o derivacions previstes, perquè no són situacions equivalents.

Expedient	Assumpte	Institució	Situació documentada
2025/12	Queixes relatives a una residencia de gent gran.	Sindicatura de Greuges de Catalunya	Escrit enviat; consta resposta de la Sindicatura.
2025/29	Qüestió de política municipal d'un altre municipi. No haig d'intervenir.	Sindicatura de Greuges de Catalunya	Orientació cap a la Sindicatura; no consta el resultat, la persona no ha informat.
2025/2	Contaminació acústica en un menjador escolar	Sindicatura de Greuges de Catalunya	Possible trasllat anunciat; el registre no acredita que s'hagi enviat. Es treballarà amb l'Ajuntament.

No he identificat al registre cap expedient amb tramesa acreditada al Defensor del Pueblo. Per tant, no n'atribueixo cap a aquesta institució. Dels tres expedients esmentats, només el 2025/12 acredita documentalment una tramesa i una resposta de la Sindicatura de Greuges de Catalunya.

El 2025/2 és possible que ja estigui en vies de solució.

9. La meva tasca d’acompanyament i mediació

La meva intervenció no es limita a registrar una queixa. Sovint he d’escoltar, contrastar la informació disponible, explicar els límits de la Defensoria i orientar cap als serveis municipals o altres institucions. En el registre de 2025 consten actuacions definides com a mediació, informació i assessorament, acompanyament o consulta amb experts.

Quan hi ha diversos actors implicats, considero fonamental que la comunicació sigui clara i que la ciutadania conegui qui pot prendre decisions i quins són els passos següents. No atribueixo a la Defensoria decisions que corresponen a altres administracions o organismes.

10. Reflexions generals i recomanacions

En aquest informe voldria traslladar algunes recomanacions que són fruit de l'experiència i de la reflexió que m'agradaria que vostès, com a polítics, les prenguessin en consideració.

TRANSPORT PÚBLIC

Tenim una orografia difícil, moltes persones m'han fet saber que els hi resulta complicat arribar a llocs com l'Escola Bressol Municipal, el Pla dels Frares, el capdamunt del carrer de l'Olivar, la zona de Sant Elm i el Cementiri I el Pavelló d'Esports. És cert que hi ha autobús, però la freqüència és escassa amb queixes que el cap de setmana encara és molt menor i fins i tot absent. En revisar l'IDESCAT veuran que l'edat de la ciutadania d'Arenys de Mar és elevada, que assisteixen a diverses activitats culturals fins que la mobilitat a peu els hi permet. Podran vostès observar i constatar aquest fet que fins i tot es podria fer una enquesta telefònica i possiblement confirmaria el que els he escrit. Un transport públic petit -no cal més d'unes 12 places-, però que circuli contínuament, ajudaria molt a la mobilitat. La solució del taxi a demanda no és una opció per a tothom, ni totes les persones s'hi troben còmodes quan cal demanar-ho cada dia, i el servei no sempre dona resposta adequada.

HABITATGE:

Partint del fet que *L'habitatge és un dret essencial a la vida d'una persona,* cal treballar amb intensitat i perseverança perquè aquest sigui d'un preu ajustat i relacionat amb els salaris de les persones treballadores, les que estiguin a l'atur o bé rebin subvencions per diverses situacions. Els sous de les famílies que també han de pagar col·legis, llibres i extraescolars ha de permetre viure amb dignitat. Hi ha ocasions conegudes que les persones sense sostre ho estan per haver perdut l'habitatge i ser desnonats dels seus domicilis, sense lloc on anar ni recursos econòmics que permetin un lloguer assequible d'una habitació amb dret a cuina, la Fundació Arrels ho informa de manera molt entenedora i d'aquí entren en una espiral de la qual costa molt de sortir-se'n.

Els habitatges buits haurien d'estar disponibles per a lloguer, i les administracions han de donar suport fomentant les ajudes perquè qui posi el seu pis a lloguer a un preu just, tingui descomptes en tributs. La manca d'habitatge no és desitjable per a ningú, i que s'hagi d'emigrar a altres pobles més econòmics quan sempre s'ha viscut aquí, on hi ha la família, és una llàstima. No tothom té la facilitat de rebre una herència de cases o pisos dels nostres avantpassats.

El Consell Comarcal i la Generalitat de Catalunya, en els seus departaments d'habitatge tenen programes i propostes de lloguer que apaivagarien aquesta mancança mentre es construeixen els tan esperats nous habitatges.

Facin publicitat d'aquests recursos que donen seguretat a l'arrendador i així evitaríem també ocupacions, que no són un sistema que dignifiqui a la persona. Vostès que poden, vetllin perquè Arenys de Mar sigui un municipi model en donar resposta a la manca d'habitatge.

Evitar, en la mesura del possible, que els habitatges siguin de lloguer turístic i el cas que així sigui, que estiguin adequadament censats i controlats seguint ordenances municipals i disposin de manera visible una placa externa que ho indiqui com hi ha a molts municipis. Hi ha ocasions que els lloguers de temporada turístics desvirtuen les relacions entre veïns i es fa una gentrificació on es perd identitat de vila.

Disposem d'hotels de proximitat prou interessants per a rebre turistes.

CANVI CLIMÀTIC.

Ja li ho he deixat dit en altres informes, Arenys de Mar és una vila vulnerable pel que fa a rieres i rials quan les precipitacions són molt abundants; estudis de la UPC, Greenpeace, la Gencat, Protecció Civil a través d'alertes del Meteocat en els seus informes així ho indiquen i tots els que vivim aquí d'anys ho hem viscut i ho coneixem.

Tenim construccions en situacions prop de rials i rieres. Vehicles aparcats a la via pública. Cal informar i sensibilitzar periòdicament a la ciutadania per mediació d'actes públics on experts i la nostra Policia Local ajudin a mentalitzar sobre com podem protegir-nos i preveure les actuacions individuals i de veïnatge en determinades circumstàncies.

La població d'Arenys de Mar està creixent molt

Disposar de díptics o similars que arribin a tota la població i a les persones que s'empadronin de nou seria una bona opció, també seria útil una "bustiada" com es fa en Festa Major, Sant Roc i d'altres de manera periòdica que parli d'aquests fenòmens i també dels refugis climàtics i la naturalització dels parcs que té previst i que ja està executant L'Ajuntament d'Arenys de Mar.

El canvi climàtic es manifesta principalment a través de l'augment de les temperatures, la reducció de les precipitacions (episodis de Sequera I pluges exagerades) i la vulnerabilitat del litoral davant la pujada del nivell del mar i els temporals.

Posem-hi seny i prevenció.

11. Activitats que es van fer l'any 2025



Participació en diversos programes a Ràdio Arenys

- Debats
- Entrevistes
- Reflexions sobre la tasca de Defensora de la ciutadania





Participació activa en els Consells:

- de la Gent Gran
- de Benestar Social
- de les dones



Darrere assistència Jornada de FSD a Lloret de Mar. Octubre 2025
- Sessions telemàtiques - Jornades de més d'un dia de treball conjunt











DIA DE LES ESQUADRES. Tordera 2026

Amb orgull de pertinença i agraïment infinit pel suport que sempre m'han donat. Vaig rebre com a Defensora de la Ciutadania d'Arenys de Mar una placa personalitzada.







Suport a una iniciativa ciutadana

(Autobús a Germans Trias i Pujol)

-Atenció a la Sra. León i visites al despatx

-Suport en l'elaboració d'instàncies i altres documents

-Suport en difusió a mitjans de comunicació

-Suport i acompanyament en assistència a la Conselleria de Territori, Habitatge i Transició Ecològica de la Generalitat de Catalunya















L'11 de setembre del 2025 es va fer com cada any l'ofrena acompanyada de persones que de manera totalment altruista han donat suport a la tasca de la Defensoria. El mal temps va traslladar l'acte a l'Edifici del Calisay.

Taula rodona a l'Ateneu Arenyenc:
Rol de les Defensories Locals:

Srs. Manel Pou, Síndica de Greuges de Tiana Sra. Fort, Defensor de Palafrugell Sr. Almagro i Teresa Verdura com a conductora.



Nadala de comiat Desembre 2025





A la sortida del Ple de L'Ajuntament el mes de març 2026 on va ser nomenat el nou Defensor de la Ciutadania Sr. Xavier Febrer acompanyat del President del Fòrum de Síndics, Sr. Escartin, el Sr. Manel Pou que va ser el primer Defensor del nostre municipi i de Teresa Verdura que després de cinc anys i complert el compromís, deixava de ser la Defensora de la Ciutadania.

12. Conclusions i agraïments

En presentar aquesta memòria, he volgut remarcar que la confiança de la ciutadania és i ha estat la base de la meva feina. Cada consulta mereix una resposta respectuosa, fins i tot quan no he pogut intervenir directament. Continuaré defensant una administració entenedora, propera i atenta a les necessitats de les persones.

Agraeixo la col·laboració de les persones, professionals i serveis que han facilitat informació i acompanyament en els casos tractats. Policia Local, Mossos d'Esquadra, Serveis Socials, Centre d'Atenció Primària, personal de l'Administració i regidors i regidores.

En el seu moment vaig decidir no vincular-me a cap partit polític per no sentir-me obligada, només m'he relacionat amb les Alcaldies pertinents de qui depenia el càrrec. També agraeixo a les persones que han confiat en la Defensoria i han fet possible que les seves preocupacions arribin als interlocutors adequats, perquè hi posin remei.

Gràcies, Carme,

Gràcies, Antoni,

Gràcies, Maria

Gràcies, Xavier

Gràcies, Manel

Gràcies, Andreu

Persones que heu destinat part del vostre lleure a donar-me suport I escalf.



Annex. Relació dels 44 expedients de 2025

S'inclou la relació completa i anonimitzada dels 44 assentaments del registre general, amb el número d'expedient, la data consignada, l'àmbit, el motiu i l'estat. Es mantenen les denominacions de la font i no reprodueixo dades personals ni de contacte.

Núm.	Data	Àmbit	Motiu / greuge	Estat
2025/1	08/01/2025	Administració general	Conflicte entre particulars	Tancat
2025/2	15/01/2025	Administració general	Contaminació acústica	Obert
2025/3	15/01/2025	Administració general	Factura llum	Tancat
2025/4	31/01/2025	Administració general	Sanció per aparcament/minusvalia	Tancat
2025/5	30/01/2025	Serveis a les persones	Habitatge	Tancat
2025/6	05/02/2025	Serveis a les persones	Habitatge	Tancat
2025/7	07/02/2025	Administració general	Tributs	Tancat
2025/8	07/02/2025	Serveis a les persones	Habitatge	Tancat
2025/9	12/02/2025	Territori i espai públic	Espai públic	Obert
2025/10	12/02/2025	Territori i espai públic	Mobilitat per ambulància	Tancat
2025/11	14/02/2025	No procedent / informatiu	Conflictes altres administracions	Tancat
2025/12	29/01/2025	Serveis a les persones	Conflictes altres administracions	Tancat
2025/13	19/02/2025	Territori i espai públic	Contaminació odorífera	Tancat
2025/14	23/04/2025	Serveis a les persones	Conflictes administració local	Tancat
2025/15	26/03/2025	Territori i espai públic	Conflicte entre particulars	Obert
2025/16	07/04/2025	Territori i espai públic	Conflictes administració local	Tancat
2025/17	19/06/2025	Serveis a les persones	Habitatge	Tancat
2025/18	06/06/2025	Serveis a les persones	Habitatge	Tancat
2025/19	11/06/2025	Serveis a les persones	Habitatge	Tancat
2025/20	15/04/2025	Serveis a les persones	Sanció aparcament	Tancat
2025/21	20/062025	Territori i espai públic	Conflicte entre particulars	Obert
2025/22	16/07/2025	Territori i espai públic	Contaminació acústica i odorífera	Tancat
2025/23	11/07/2025	Serveis a les persones	Vulnerabilitat	Tancat
2025/24	23/05/2025	Serveis a les persones	Conflictes administració local	Tancat
2025/25	18/06/2025	Serveis a les persones	Habitatge	Tancat
2025/26	29/05/2025	Administració general	Sancions	Tancat
2025/27	10/06/2027	No procedent / informatiu	Conflicte entre particulars	Tancat
2025/28	02/07/2025	Territori i espai públic	Contaminació acústica	Tancat
2025/29	04/06/2025	No procedent / informatiu	Rebutjat	Tancat

DEFENSORA DE LA CIUTADANIA / ARENYS DE MAR

Núm.	Data	Àmbit	Motiu / greuge	Estat
2025/30	23/07/2025	Administració general	Responsabilitat patrimonial	Obert
2025/31	23/07/2025	Administració general	Conflictes administració local	Tancat
2025/32	03/06/2025	Administració general	Responsabilitat patrimonial	Obert
2025/33	25/07/2025	Serveis a les persones	Empreses	Tancat
2025/34	03/09/2025	No procedent / informatiu	Habitatge	Informatiu
2025/35	30/08/2025	Administració general	Habitatge	Tancat
2025/36	29/08/2025	Territori i espai públic	Espai públic	Tancat
2025/37	05/09/2025	Administració general	Empreses	Tancat
2025/38	20/07/2025	Administració general	Conflictes altres administracions	Obert
2025/39	OCTUBRE	Serveis a les persones	Vulnerabilitat	Tancat
2025/40	22/10/2025	Administració general	Factura gas/manca lectures	Tancat
2025/41	22/10/2025	Administració general	Vulnerabilitat	Tancat
2025/42	22/10/2025	Serveis a les persones	Habitatge destrosses espais I problemes convivència (Pla Frares) 0kupacions	Obert
2025/43	25/11/2025	Serveis a les persones	Administració local (targeta minusvalidesa)	Tancat
2025/44	25/11/2025	Administració general	Factura aigua/sense lectura comptadors	Tancat