



INFORME AL PARLAMENT 2019

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

INFORME AL PARLAMENT 2019

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

Síndic de Greuges de Catalunya

1a edició: febrer de 2020
Informe al Parlament 2019
ISSN: 2014-7252 (versió electrònica)
Maquetació: Síndic de Greuges

Disseny original: America Sanchez
Foto portada: © Stocksnap/Pixabay

ÍNDIX GENERAL

CAPÍTOL I: CONSIDERACIONS GENERALS	7
CAPÍTOL II: LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC EN DADES DURANT EL 2019	19
2.1. DADES PER MATÈRIA	23
2.2. ESTAT DE LES ACTUACIONS	31
2.3. PERFIL DE LES PERSONES USUÀRIES	35
2.4. TEMPS DE TRAMITACIÓ	40
2.5. TRAMITACIÓ AMB ADMINISTRACIONS I EMPRESES	43
2.6. VALORACIÓ DEL SERVEI DEL SÍNDIC DE GREUGES	83
2.7. PRESÈNCIA TERRITORIAL DE L'OFICINA DEL SÍNDIC	88
CAPÍTOL III: LES ACTUACIONS MÉS RELLEVANTS	93
3.1. POLÍTIQUES SOCIALS	97
3.1.1. Salut	
▪ Diabetes: Monitoratge continu de glucosa. Protocol	99
▪ Llistes d'espera	102
▪ Informació general als pacients i consentiment informat	104
▪ Actuacions d'ofici	106
3.1.2. Serveis socials	
▪ La renda garantida de ciutadania: consideracions sobre la valoració dels ingressos i l'extinció de prestacions	107
▪ Accés als serveis residencials	111
▪ Actuacions d'ofici	114
3.1.3. Treball i pensions	
▪ Adaptació del Reglament del taxi a la legislació de jubilació activa de la Seguretat Social ..	115
▪ Actuacions d'ofici	117
3.1.4. Infància	
▪ Els drets de l'infant	119
3.1.5. Igualtat	
▪ La violència de gènere com a vulneració del dret de les dones	123
▪ El Pla d'igualtat del Síndic de Greuges	125
▪ Actuacions d'ofici	127
3.2. ADMINISTRACIÓ PÚBLICA I TRIBUTS	131
3.2.1. Administració pública	
▪ Transparència i dret d'accés a la informació pública	133
▪ Les subvencions de concurrència no competitiva	136
▪ L'abast de dret d'accés a la pròpia història clínica	138
▪ Funció pública: Incidències entorn de les convocatòries i les seves bases	140

3.2.2. Tributs	
▪ Bona administració: defensa i informació a les persones	145
▪ L'impost sobre activitats econòmiques amb relació a l'activitat de comercialització d'energia elèctrica	148
▪ Actuacions d'ofici	151
3.3. POLÍTIQUES TERRITORIALS	157
3.3.1. Medi ambient	
▪ La contaminació de l'aire a Catalunya	159
▪ El dret al descans i la necessitat de revisar els horaris de les activitats nocturnes	161
▪ L'espoli de les oliveres del Montsià	163
▪ Actuacions d'ofici	165
3.3.2. Urbanisme i mobilitat	
▪ Conflictes en matèria ambiental i urbanística	169
▪ Problemes d'accessibilitat a les voreres	173
▪ El dret de defensa en els processos urbanístics	175
▪ El planejament com a garantia de l'exercici de la llibertat religiosa	177
▪ Actuacions d'ofici	179
3.3.3. Habitatge	
▪ Les emergències econòmiques i socials en matèria d'habitatge	181
▪ L'increment de l'incivisme i de la conflictivitat en el parc públic d'habitatges	185
▪ Actuacions d'ofici	187
3.4. CONSUM	189
▪ El dret als subministraments bàsics i el necessari desplegament de la Llei 24/2015	191
▪ La informació en les factures emeses per les companyies d'aigua	195
▪ La manca d'emissió de duplicats de les targetes de transport personalitzades	199
▪ Actuacions d'ofici	201
3.5. SEGURETAT CIUTADANA I JUSTÍCIA	205
▪ Dret de manifestació i ordre públic en les mobilitzacions arran de la Sentència del Tribunal Suprem 459/2019	207
▪ Àgores de drets humans en centres penitenciaris	210
▪ El Cos de Bombers de la Generalitat i el Sistema d'Emergències de Catalunya	213
▪ Deficiències en matèria d'emergència nuclear	216
▪ Actuacions d'ofici	218
3.6. PARTICIPACIÓ	231
▪ Dret de vot de les persones amb discapacitat: la modificació de l'article 3 de la Llei orgànica de règim electoral general	233
▪ Memòria històrica	238
▪ Actuacions d'ofici	240
3.7. UNIVERSITATS, CULTURA I LLENGUA	243
▪ Les condicions laborals del professorat universitari: l'estatut del personal investigador predoctoral en formació i la regularització del col·lectiu de professorat associat	245
▪ Mesures adoptades per les universitats arran de les mobilitzacions estudiantils	247

▪ La presència de les llengües oficials en els mitjans electrònics a les administracions i organismes públics	249
▪ El foment de la música cantada en català.	251
▪ Actuacions d'ofici	253
3.8. ESTRUCTURA DE DRETS HUMANS DE CATALUNYA	255
CAPÍTOL IV: ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS DEL SÍNDIC	261
4.1. RESOLUCIONS COMPLERTES	264
▪ Polítiques socials	264
▪ Administració pública i tributs	297
▪ Polítiques territorials	312
▪ Seguretat ciutadana i justícia	327
▪ Consum	332
▪ Cultura i llengua	342
4.2. RESOLUCIONS NO ACCEPTADES	347
▪ Polítiques socials	347
▪ Administració pública i tributs	355
▪ Polítiques territorials	362
▪ Seguretat ciutadana i justícia	363
4.3. OBSTACULITZACIÓ I MANCA DE COL·LABORACIÓ	365
CAPÍTOL V: ACTIVITAT INSTITUCIONAL I DIFUSIÓ	367
5.1. RELACIONS D'ÀMBIT INTERNACIONAL	369
5.2. RELACIONS D'ÀMBIT ESTATAL	374
5.3. RELACIONS D'ÀMBIT LOCAL	375
5.4. ORGANITZACIÓ D'ACTES, JORNADES I FORMACIÓ	375
ÍNDEX DE TAULES I GRÀFICS	377

■ CONSIDERACIONS GENERALS

CONSIDERACIONS GENERALS

L'Informe 2019 del Síndic de Greuges de Catalunya recull tota l'activitat duta a terme per la institució i en destaca per a cada àrea les actuacions més rellevants en un any que ha continuat marcat pel context polític del país, principalment per la sentència del Tribunal Suprem de 14 d'octubre, que condemna 12 líders polítics i socials, nou d'ells a penes d'entre 9 i 13 anys de presó. Així mateix, és un informe anual que es presenta amb el mandat del titular de la institució extingit, ja que des de l'1 de març de 2019 el síndic està en funcions, i depèn del Parlament de Catalunya escollir una nova persona titular de la institució i també renovar altres institucions d'autogovern que es troben fora dels terminis institucionals.

Seguint la sistemàtica dels darrers anys, i tal com estableix la Llei del Síndic, a aquest capítol de consideracions generals el segueix un segon capítol de dades estadístiques, en què es reflecteixen les actuacions del Síndic tant pel que fa a les dades d'enguany com en relació amb anys anteriors, i tant amb caràcter absolut com segregades per matèries, origen geogràfic, perfil de les persones usuàries, administracions afectades, etc.

El tercer capítol relata, per matèries, les actuacions més significatives d'enguany, alhora que reflecteix algunes queixes a tall d'exemple i dona compte de totes les actuacions d'ofici obertes en cadascuna de les àrees. A continuació, i tal com estableix la Llei del Síndic, es relacionen totes i cadascuna de les resolucions del Síndic que no han estat acceptades per l'Administració, i també una mostra de les resolucions que sí que s'han complert. Seguint la pràctica iniciada l'any passat, aquest apartat ha estat ampliat amb dades relatives a les modalitats de compliment de les resolucions del Síndic. L'informe conclou amb un capítol relatiu a l'activitat institucional i de difusió del Síndic.

Aquest informe sobre la tasca anual del Síndic de Greuges s'ha de considerar complementat pels altres tres informes anuals que, per manament legal, la

institució presenta al Parlament de Catalunya. Tota la informació de l'àmbit de la infància i l'educació està recollida en l'*Informe sobre els drets dels infants*, que es va lliurar al Parlament el dia 25 de novembre de 2019 i que es pot consultar íntegrament en el web de la institució http://www.sindic.cat/site/unitFiles/6720/Informe%20infancia_2019_cat.pdf.

Així mateix, l'activitat i les recomanacions formulades com a Mecanisme Català de Prevenció de la Tortura queden reflectides en l'informe corresponent, que es va lliurar al Parlament el 23 de desembre de 2019 i que també es pot consultar en el web de la institució http://www.sindic.cat/site/unitFiles/6792/Informe%20MCPT%202019_cat.pdf.

Finalment, i en compliment de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, que atribueix al Síndic la competència específica per avaluar-ne el compliment, el 30 de juliol de 2019 es va presentar al Parlament de Catalunya el quart informe anual d'avaluació de la Llei http://www.sindic.cat/site/unitFiles/6472/Informe%20transparencia%20juliol%202019_cat_ok_red.pdf.

També se sintetitzen, en l'apartat corresponent, les principals conclusions i recomanacions de l'Informe anual de 2019 sobre els drets de la infància. Més endavant, en aquest mateix capítol introductori, es fa referència a altres informes monogràfics lliurats al Parlament al llarg d'aquest any.

El detall de totes les actuacions i les recomanacions del Síndic es pot trobar en les pàgines següents i també en l'espai web en què es recullen totes les resolucions emeses al llarg del 2019 <https://seu.sindic.cat/Resolucions/ClientWeb/SinRes2017.html>

Seguidament, es destaquen les consideracions i les recomanacions d'ordre general que es desprenen del conjunt de l'activitat acomplerta al llarg de l'any 2019 pel Síndic de Greuges de Catalunya i que cal posar en relleu per la seva transcendència.

PROTECCIÓ DELS DRETS SOCIALS

Enguany, les queixes i les actuacions d'ofici entorn de la protecció de drets socials han tornat a constituir el primer bloc de queixes rebudes, amb un 32% de les actuacions iniciades durant l'any. Tant en l'àmbit de l'educació, fonamentalment per queixes motivades per l'accés a centres i preinscripció, com en l'àmbit de la salut, per llistes d'espera i per qüestions relatives als drets i deures dels pacients, hi ha hagut un lleuger augment de queixes respecte de l'any anterior. L'increment més significatiu, però, ha estat el de les situacions d'emergència residencial, sovint amb infants afectats. En canvi, han baixat les queixes sobre la renda garantida de ciutadania, que van ser molt nombroses l'any 2018, per bé que la demora o la denegació d'aquest instrument d'inserció social continua sent un motiu de preocupació per al Síndic.

En l'àmbit del **dret a la salut**, tal com ha plantejat el Síndic reiteradament, les llistes d'espera del sistema sanitari públic continuen sent objecte de nombroses queixes (249 queixes noves enguany) i el Síndic s'ha hagut de dirigir al Departament de Salut per recordar-li el compromís adquirit l'any 2015, quan va canviar el catàleg de les intervencions quirúrgiques subjectes a un termini d'espera màxim garantit i va fixar uns terminis de referència per accedir a la resta d'intervencions quirúrgiques, per a una primera visita amb l'especialista, per a les proves diagnòstiques i per a l'atenció primària.

En particular, pel que fa als terminis de referència, tot i que s'han rebut queixes per demores en l'accés a totes les prestacions que es recullen en l'ordre del Departament, es destaquen, pel fet que es tracten de demores significatives, les esperes per accedir a algunes cirurgies, com ara les del raquis (columna vertebral) o l'obesitat mòrbida; per a una primera visita amb determinades especialitats, com en el cas d'al·lèrgologia, o per accedir a tractaments de reproducció humana assistida. També s'han continuat detectant demores en l'accessibilitat en l'atenció primària, que ja es van recollir en l'informe de l'any anterior de manera específica.

Amb caràcter general, el Síndic considera que hi ha marge de millora en la gestió de les llistes d'espera i ha encoratjat el Departament de Salut a continuar treballant per acostar tant com sigui possible els temps d'espera reals a aquells que s'han fixat com a raonables en els terminis de referència de l'Ordre de 21 d'abril de 2015.

Encara en l'àmbit de la salut, l'informe d'enguany també recull el dret de tota persona a rebre informació sobre els serveis sanitaris a què pot accedir, i que aquesta informació sobre el procés assistencial i sobre les alternatives al tractament sigui comprensible, continuada i completa, oral i escrita. El Síndic ha intervingut en nombrosos casos per recordar, suggerir o recomanar al Departament de Salut quina era la informació adequada que s'havia de donar en cada moment a les persones afectades; que s'obtingués el consentiment informat per escrit en casos de procediments diagnòstics invasius o que s'informessin les persones dels possibles riscos.

Com s'assenyala més amunt, en l'àmbit dels **serveis socials**, la renda garantida de ciutadania ha continuat generant queixes significatives. Si en el primer any d'aplicació de la Llei 14/2017, de 20 de juliol, destacaven sobretot els problemes relacionats amb els retards en la tramitació i en la resolució dels procediments, i amb els requeriments de documentació, enguany s'ha constatat que la interpretació i l'aplicació dels requisits que preveu la Llei per ser persona beneficiària d'aquesta prestació generen incidències i incerteses importants.

En aquest sentit, s'ha constatat que a l'hora de comptabilitzar els ingressos de què ha disposat la persona sol·licitant o la unitat de convivència per valorar la concurrència d'aquest requisit o no, l'òrgan gestor sovint computa tots els moviments que figuren en els extractes dels comptes bancaris sense discriminar ni avaluar la naturalesa dels ingressos ni les possibles particularitats d'aquests moviments. A més, el Departament interpreta que s'ha de computar qualsevol aportació o ajut econòmic, fins i tot encara que tingui caràcter esporàdic, que facin altres persones; interpretació que, a parer del Síndic, no és raonable.

També s'han detectat incompliments de les garanties procedimentals en supòsits d'extinció de la prestació, bàsicament perquè habitualment es pren aquesta decisió sense complir el tràmit d'audiència i sense donar a conèixer a la persona interessada les dades que es tenen en compte per resoldre i la possibilitat de presentar al·legacions amb caràcter previ a la resolució.

Pel que fa al **dret a l'habitatge**, un any més el Síndic ha de destacar la manca de resposta suficient per part de l'Administració a les situacions d'emergència social i econòmica en matèria d'habitatge. Enguany s'ha pogut constatar un increment del nombre de situacions d'emergència en matèria d'habitatge (102 queixes), i també un increment del període de temps que transcorre entre la valoració favorable de la mesa d'emergències corresponent i l'assignació d'un habitatge, que arriba en alguns casos fins als dos anys d'espera.

La institució ha estat coneixedora de les dificultats creixents amb què es troben els serveis socials municipals a l'hora de garantir el real·lotjament d'urgència de les persones afectades que ja han perdut el seu habitatge habitual i encara no han pogut accedir a l'habitatge que els ha de ser adjudicat. Sovint, aquest real·lotjament d'urgència es garanteix en establiments que no s'adeqüen a les necessitats de les persones afectades, molt especialment quan es tracta de famílies amb infants i adolescents a càrrec.

La resposta tardana per part de l'Administració a l'hora de proveir un habitatge les persones en situació d'emergència és causada, principalment, per la manca d'un parc d'habitatges suficient destinat a polítiques socials. Malgrat els esforços fets per la Generalitat i els ajuntaments, les actuacions dutes a terme fins ara no han estat suficients per donar solució a una problemàtica que, lluny d'haver-se solucionat, s'ha agreujat els darrers anys, quant a nombre de persones afectades i quant a temps d'espera per poder accedir a un habitatge social. Cal, doncs, un gran pacte social i de país per fer front a les emergències residencials, que el Síndic està disposat a impulsar en els propers mesos.

Pel que fa al **dret a l'educació**, el 18 de març de 2019 es va fer l'acte de signatura del Pacte

contra la segregació escolar al Parlament de Catalunya, al qual s'han adherit la majoria d'agents de la comunitat educativa i de l'arc parlamentari institucional. El Pacte inclou trenta actuacions i cent vuitanta-nou mesures concretes en nou àmbits. Entre d'altres, preveu el desplegament reglamentari, per mitjà d'un nou decret d'admissió d'alumnat, dels principals instruments previstos en la Llei d'educació de Catalunya de l'any 2009 per combatre la segregació escolar, especialment la possibilitat d'establir proporcions màximes d'alumnat amb necessitats educatives específiques als centres o l'allargament de la vigència de la reserva de plaça fins a l'inici de curs.

Durant l'any 2019 ja s'han posat en marxa diverses de les actuacions previstes en el Pacte. En són un exemple l'aprovació del Decret 31/2019, de 5 de febrer, que anul·la els criteris complementaris de malaltia digestiva crònica i exalumnes; l'elaboració del document per a l'organització i la gestió dels centres, amb el títol "Transparència i accés a la informació pública", que limita l'accés a les dades de composició social i resultats acadèmics dels centres, o la creació de la comissió d'estudi sobre règims d'admissió i de la subcomissió d'estudi sobre segregació residencial i l'elaboració del document de propostes adreçades al Departament d'Educació. Aquest document es va presentar el mes de novembre de 2019 al Departament d'Educació i al Parlament de Catalunya (<http://www.sindic.cat/ca/page.asp?id=499>).

Al llarg d'aquest any s'ha fet la reunió de constitució de la Comissió de Seguiment, el mes de juny, i la segona reunió prevista, el mes de novembre, per analitzar els resultats dels treballs desenvolupats. També està en marxa la Comissió del cost de la plaça escolar, que preveu finalitzar els treballs a principis de l'any 2020.

En l'àmbit de la **igualtat efectiva de dones i homes**, el Síndic ha aprovat el seu primer Pla d'igualtat per al període 2019-2022, del qual es dona compte en el capítol tercer d'aquest informe. En aquest pla, que té una dimensió important de funcionament intern de la institució, també es preveuen actuacions perquè les expressions públiques del Síndic tinguin en compte la perspectiva de gènere. En aquest sentit, el Pla promou la

transversalització de la perspectiva de gènere i la perspectiva LGBTI en el conjunt d'actuacions del Síndic, incloent-hi la política comunicativa i les activitats de proximitat envers les dones i el col·lectiu LGBTI, amb una referència especial a totes les manifestacions de violència masclista i LGTBI-fòbica.

Enguany també cal destacar que les queixes rebudes al Síndic en matèria **lingüística** continuen sent molt escasses. I, en aquest sentit, cal fer esment del cinquè diagnòstic oficial sobre el grau de compliment a Espanya de la Carta europea de les llengües minoritàries, que s'ha fet públic el desembre de 2019 i que és molt crític amb el compliment per part de l'Estat d'aquest instrument internacional del Consell d'Europa. En canvi, lloa el model d'immersió lingüística a l'escola catalana, que, sense descuidar la importància de l'educació multilingüe, permet que el català s'utilitzi en tots els nivells de l'educació i que l'alumnat acabi els seus estudis obligatoris amb un alt domini del català i del castellà.

TERRITORI I CONSUM

Les polítiques territorials, que inclouen medi ambient, urbanisme i mobilitat, suposen prop del 30% de les queixes iniciades al Síndic durant 2019. Al seu torn, els drets de persones consumidores representen al voltant del 10% de les queixes (però més del 20% de les consultes) rebudes durant aquest exercici.

Enguany, l'àmbit del medi ambient ha estat el que ha motivat més queixes en aquest capítol, particularment pel que fa a la protecció de la biodiversitat d'espais en projectes urbanístics, d'infraestructures o extractius (un miler de queixes, algunes de caràcter col·lectiu), juntament amb les queixes relatives a tot tipus de contaminació. De fet, la celebració a Madrid de la 25a Conferència de les Parts del Conveni Marc contra el Canvi Climàtic ha estat una oportunitat per constatar que aquest fenomen, el canvi climàtic, és potser l'amenaça més gran de respecte als drets humans en generacions a la qual ens enfrontem com a societat, tal com el Síndic ha denunciat en nombroses ocasions.

L'any 2018 el Síndic de Greuges de Catalunya va presentar al Parlament de Catalunya un informe relatiu a l'augment dels conflictes en

matèria ambiental i urbanística a Catalunya, amb l'objectiu d'analitzar quines han estat les actuacions públiques en un context d'augment de la conflictivitat territorial, per mitjà dels instruments de planificació urbanística i territorial, que inevitablement afecten el medi ambient. L'informe en fa una diagnosi i també estudia possibles vies de solució per a aquests tipus de conflictes.

El Síndic de Greuges continua constatant la pressió sobre el territori arran dels primers indicis de recuperació econòmica a Catalunya. Malgrat les lliçons de la crisi immobiliària de fa una dècada, no hi ha hagut una reflexió suficient sobre les conseqüències negatives, en els recursos i en el medi ambient, que produeix la consideració estrictament consumista i especulativa del sòl. Tanmateix, sembla que una vegada recuperades les possibilitats d'inversió, la tendència és a reprendre els principis que havien inspirat l'activitat urbanística anterior a la crisi. Aquest creixement de la construcció comença a tenir conseqüències territorials i ambientals evidents. I la manca de resposta per part de l'Administració pública, ja sigui en l'àmbit municipal o nacional, ha comportat conflictivitat ambiental i territorial.

En són il·lustratius els casos del POUM de Pals, el projecte del port de Tossa de Mar, el xalet de Cala Golfet (Palafrugell), l'aeròdrom del Bages i l'aeròdrom de la Cerdanya, que han estat objecte de queixes ciutadanes en aquesta institució, i no únicament de persones afectades directament per l'execució de projectes, sinó també com a mostra de la preocupació que pot suposar la degradació del territori, que cal protegir com un valor en benefici de tota la ciutadania.

La impossibilitat d'aconseguir la reparació dels danys ambientals una vegada s'han produït, i també el cost que n'implicaria la reparació en el cas que fos possible, obliga els poders públics a donar prioritat i eficàcia a la intervenció prèvia en el disseny i l'aplicació d'instruments preventius. Per tant, davant l'existència d'indicis raonables d'afectacions ambientals, les administracions han d'adoptar l'opció més prudent i cautelosa i, alhora, la menys perjudicial.

Encara en l'àmbit ambiental, l'informe monogràfic *La qualitat de l'aire a Catalunya: dèficits i recomanacions* té per objectiu analitzar

les polítiques públiques impulsades a Catalunya en matèria de qualitat de l'aire, determinar la seva concordança amb les directrius europees i internacionals, i elaborar una matriu de possibles amenaces, debilitats, oportunitats i fortaleces en aquest àmbit per assenyalar les necessitats que ha de cobrir l'Administració. A parer del Síndic, és necessari que l'Administració pública adopti mesures per ajudar a reduir la contaminació. Els procediments sancionadors que ha obert la Comissió Europea confirmen aquestes necessitats, i també les debilitats del sistema de prevenció de la contaminació atmosfèrica existent.

A l'àrea metropolitana de Barcelona, l'anunci de l'establiment d'una zona de baixes emissions ja va ser objecte d'atenció per part del Síndic l'any 2018. Amb independència de les millores que es van proposar aleshores, el Síndic considera que cal continuar incrementant les actuacions per reduir els nivells d'emissions de gasos contaminants. D'acord amb els índexs més alts de contaminació d'alguns districtes i zones de la ciutat de Barcelona i d'altres municipis, el Síndic és partidari de valorar restringir l'accés a aquestes zones més contaminades, i també la possibilitat de tancar-les en dies alterns o amb caràcter permanent durant els dies laborables. També ha proposat que es potenciïn els *park & ride* a l'àrea metropolitana, que en tot cas haurien d'estar propers a les estacions de tren o de ferrocarrils i a les entrades de les zones delimitades per l'AMB a partir d'anàlisis tècniques.

En aquest apartat la institució també es vol fer ressò de dues actuacions iniciades a les Terres de l'Ebre, que han inclòs diverses visites del síndic i de l'adjunt general sobre el terreny. D'una banda, la intensificació de l'espoli d'oliveres a la comarca del Montsià, que s'ha incrementat d'ençà de la tramitació al Parlament de Catalunya de la Proposició de llei sobre la protecció d'oliveres monumentals.

Davant d'aquesta situació, el Síndic ha suggerit que el Govern de la Generalitat, via decret llei, reguli la protecció de les oliveres i estableixi la prohibició temporal d'arrencada d'oliveres fins que s'aprovi la llei de protecció d'oliveres monumentals, que s'adoptin les mesures per promoure el manteniment de l'activitat i la viabilitat econòmica de les explotacions, i que s'estableixin mesures

encaminades a la protecció del paisatge i la conservació de les oliveres. Finalment, també ha suggerit que es desplegui una llei de patrimoni arbori.

D'altra banda, el Síndic també ha analitzat la manca de mitjans, recursos, infraestructures i mecanismes per poder implementar de manera efectiva i segura els plans municipals d'emergència nuclear al voltant de les centrals d'Ascó i de Vandellòs. Com a resultat de les investigacions dutes a terme, i a partir de les informacions proporcionades per una vintena d'ens locals afectats, el Síndic va elaborar l'informe *Deficiències en matèria d'emergència nuclear*, presentat al Parlament de Catalunya el 21 de novembre de 2019. L'informe insta l'Administració de l'Estat i la Generalitat a subscriure els convenis que permetin l'execució eficaç dels plans de seguretat nuclear en aplicació de l'article 132 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya i recull la proposta d'establir un òrgan permanent de coordinació entre aquests municipis, les administracions de l'Estat i de la Generalitat i l'empresa explotadora de les centrals nuclears.

A més, el Síndic també considera que cal adaptar el PENTA, de l'any 2009, i el Pla bàsic d'emergència nuclear (PLABEN), del 2004, a les noves directives europees EURATOM, que incorporen bones pràctiques derivades de l'accident a la central japonesa de Fukushima el 2011.

Pel que fa a les infraestructures, és indispensable millorar les xarxes de telecomunicacions, especialment als nuclis de població on encara hi ha mancances de cobertura de telefonia mòbil, per exemple, mitjançant convenis entre les empreses operadores i les administracions públiques, i també establir un sistema telemàtic de notificació als municipis de l'activació del PENTA. També és urgent millorar la infraestructura ferroviària (línies R15 i R16) com a via essencial d'evacuació en cas d'emergència. En el mateix sentit, cal millorar l'estat i la conservació de les carreteres, pistes i camins designats com a vies d'evacuació dels municipis.

En l'àmbit dels subministraments bàsics, el Síndic recorda sovint als actors implicats que cal superar la concepció de la persona com a simple usuària d'una empresa distribuïdora o comercialitzadora d'electricitat, aigua o gas

per avançar cap a la consideració de la persona com a titular del dret al subministrament a un preu assequible i amb una garantia de qualitat.

Un exemple d'aquest enfocament el conforma l'informe *El dret al subministrament d'electricitat: obstacles i solucions en el preu, l'accés al servei i la garantia de la seva qualitat*, que el Síndic va presentar al Parlament de Catalunya el març de 2019. Aquest informe ofereix propostes per fer front a l'augment progressiu del preu de l'electricitat en els darrers anys en el necessari context d'eficiència i de sostenibilitat que comporta l'anomenada *transició energètica*. Entre d'altres, l'informe suggereix que es prenguin les mesures legals i polítiques necessàries que permetin materialitzar una proposta de rebaixa del 50% en la factura de la llum per a usos domèstics, és a dir, en els contractes de subministrament d'electricitat per al consum de la llar. Així mateix, l'informe denuncia que la manca de desplegament normatiu de la Llei 24/2015 comporta problemes a les persones consumidores més vulnerables pel que fa a la impossibilitat d'acollir-se als ajuts previstos en la Llei, i també facilita que les empreses subministradores, com que no disposen de reglament ni dels convenis previstos en la Llei, en facin una interpretació segons els seus interessos.

TRANSPARÈNCIA I DRET A LA BONA ADMINISTRACIÓ

En l'informe d'avaluació de la **Llei de transparència** corresponent al 2018, el Síndic destacava la percepció d'un cert alentiment en el desplegament i l'aplicació de la Llei. Aquesta percepció continua ben present un any més tard, de manera que encara es fa més evident la necessitat d'adoptar mesures, que aleshores ja es demanaven, per revertir aquesta situació.

L'informe d'avaluació de 2019, doncs, insisteix que cal reforçar els mecanismes de suport de les administracions amb més capacitat a les que disposen de menys recursos i que també cal enfortir els espais de cooperació entre administracions per poder articular de manera conjunta els instruments que preveu la Llei. Davant una llei que requereix esforços organitzatius i

recursos sostinguts en el temps, i en un context en què és difícilment viable generar estructures addicionals, per a una bona part de les administracions obligades només serà possible donar-hi compliment si s'articulen aquests mecanismes de suport i cooperació que ho facilitin.

Tot i això, més enllà que les diferències en capacitat impliquin necessàriament ritmes diferents de compliment, l'informe d'avaluació també destaca que cal que els responsables de cada administració tinguin la voluntat de prioritzar-ne l'aplicació, que identifiquin allò que els manca i que planifiquin la manera de donar-hi compliment.

En definitiva, el Síndic ha volgut destacar que el simple transcurs del temps o la inèrcia de l'aplicació de la Llei no generaran, un cop passada l'etapa inicial de desplegament, canvis substancials si no es reforcen els instruments de cooperació entre administracions i cadascuna no analitza ni planifica els elements que li manquen.

Pel que fa a l'àmbit de la **bona administració**, enguany es tracta el dret de defensa i l'obligació d'informació de l'Administració en l'àmbit tributari. Més enllà de les disposicions legals vigents i l'aplicació de les normes processals, l'efectivitat del dret de defensa requereix una bona administració i l'adopció de bones pràctiques administratives que garanteixin el respecte dels drets i, en cas que se'n produeixi alguna lesió, mecanismes eficaços de salvaguarda i restitució dels drets i els interessos.

En aquest sentit, el Síndic ha rebut nombroses queixes perquè les persones no obtenen resposta als recursos que han interposat o bé perquè consideren que la resposta no està prou motivada. El Síndic sovint ha de recordar a les administracions tributàries que forma part del dret de defensa obtenir una resposta expressa i motivada, en el termini establert i en la forma escaient, sense dilacions indegudes, que resolgui totes les qüestions que es plantegin en els procediments d'aplicació dels tributs, i també les altres que se'n derivin.

La motivació és la via legal perquè les persones coneguin els elements de fet i de dret en què es basa la decisió de

l'Administració, i és essencial perquè es pugui impugnar l'acte administratiu amb plenes possibilitats crítiques. Malgrat l'efecte garantista que té el silenci administratiu, en cap cas l'Administració pot deixar de resoldre de manera expressa amb el pretext dels efectes del silenci administratiu.

Així mateix, sigui quina sigui la via de revisió, un sistema de recursos administratius capaç de donar respostes àgils, adequades i motivades i d'homogeneïtzar criteris genera confiança i evita perjudicis gratuïts i costos innecessaris a les persones. En un informe d'enguany sobre els impostos locals, el Síndic ha suggerit que s'instauri, per a tota la hisenda local, un òrgan per a les resolucions economicoadministratives que permeti a les persones la possibilitat d'una nova instància de revisió en via administrativa, sense cost, de la mateixa manera que està previst per als municipis de gran població. Cal assenyalar que les 371 queixes rebudes enguany sobre impostos de caràcter local representen el 80% de les queixes en matèria tributària iniciades a la institució.

LLIBERTAT D'EXPRESSIÓ I PARTICIPACIÓ POLÍTICA

L'àmbit dels **drets civils** ha estat, sens dubte, marcat per la Sentència del Tribunal Suprem 459/2019, de 14 d'octubre, que condemna nou dirigents polítics i socials a penes de presó d'entre 9 i 13 anys per fets ocorreguts al voltant de l'1 d'octubre de 2017. El Síndic, que ja havia elaborat un informe monogràfic l'any 2018 sobre la desproporció dels procediments penals contra aquestes i altres persones, ha reiterat enguany que els fets ocorreguts a Catalunya durant la tardor de 2017 van constituir l'exercici dels drets fonamentals d'expressió i de manifestació, i que la consideració d'aquestes expressions dins del tipus penal de sedició i les penes imposades per aquests fets resulten manifestament desproporcionades. En aquest sentit, el Síndic ha preparat un informe per analitzar el possible impacte de la Sentència 459/2019 en la interpretació de l'abast dels drets i les llibertats fonamentals, que s'ha presentat el mes de gener de 2020.

Així mateix, la Sentència 459/2019 va provocar una àmplia resposta per part de la

població, en forma de concentracions, manifestacions i protestes, algunes de les quals van derivar en aldarulls, actes vandàlics i crispació entre les persones manifestants i les forces i els cossos de seguretat. Tot i que la major part de les mobilitzacions van ser pacífiques, en algunes hi va haver una actitud hostil i violenta d'algunes persones, que van llençar objectes contundents contra la policia. Hi va haver crema de contenidors i vehicles, construcció de barricades per evitar la circulació dels efectius policials, danys al mobiliari urbà, saqueig de comerços i, fins i tot, llançament de còctels Molotov.

La violència que van mostrar algunes de les persones mobilitzades va comportar una reacció per part dels cossos de seguretat, en forma de càrregues i accions de dispersió, amb la finalitat de restablir l'ordre públic i garantir la seguretat ciutadana. Malgrat aquest objectiu legítim i necessari, algunes actuacions policials, com ara cops de porra indiscriminats o la utilització pilotada de goma (per part del Cos Nacional de Policia), van ser desproporcionades.

En un informe presentat al Parlament el mes de desembre, el Síndic va constatar que en el moment de practicar algunes detencions, hi va haver efectius policials que van utilitzar la força de manera excessiva i desproporcionada, i que tant durant els trasllats a les comissaries com durant part de la detenció es van produir humiliacions i vexacions verbals, amenaces i, fins i tot, violència física. Per aquest motiu, ha demanat una investigació rigorosa i imparcial de les al·legacions d'excés de força i vulneració de drets, i que se sancionin adequadament les infraccions que es puguin haver comès. En aquest sentit, és significatiu que les 300 queixes sobre l'actuació de les forces de seguretat durant 2019 siguin pràcticament el doble que les rebudes al Síndic l'any anterior.

En l'àmbit del **dret de participació política**, hi ha hagut avenços importants, no exempts d'obstacles, per a les persones amb discapacitat. El Síndic s'havia pronunciat en diverses ocasions en contra de les limitacions del dret de sufragi de les persones incapacitades judicialment que, fins al mes de desembre de 2018, determinava la LOREG. A parer del Síndic, la reforma de la Llei per derogar aquestes limitacions donava

compliment a l'article 12 del Conveni sobre els drets de les persones amb discapacitat i complia les recomanacions formulades l'any 2011 pel Comitè dels Drets de les Persones amb Discapacitat de l'ONU en l'informe sobre l'Estat espanyol.

En aquest context, resulten molt preocupants les dues instruccions emeses enguany per la Junta Electoral Central (la segona, com a reacció insuficient a les crítiques a la primera), que, en una innecessària interpretació de la reforma de la LOREG, donen instruccions als membres de les meses electorals que comporten una discriminació indirecta per raó de la discapacitat (o aparença de discapacitat). En efecte, la primera d'aquestes resolucions assenyalava que les meses electorals havien d'admetre el vot de qualsevol persona "amb aparent discapacitat" que es trobés inscrita en el cens, però que si qualsevol membre de la mesa considerava que el vot d'aquella persona podia no ser exercit de manera conscient, lliure i voluntària, ho podria "fer constar en l'acta de la sessió", sense impedir-ne el vot. La instrucció no aclaria les conseqüències per al sufragi d'aquella urna, però estigmatitzava la persona afectada i podia tenir un efecte dissuasiu per al col·lectiu. La segona instrucció suprimeix la referència a l'aparença de discapacitat, però manté el títol de la instrucció i el contingut.

Davant això, el Síndic s'ha adreçat a la Junta Electoral Central per recomanar que deixi sense efecte part del redactat de la Instrucció 7/2019, ja que considera que continua donant lloc una situació de discriminació de les persones amb discapacitat i el seu dret de vot. També s'ha adreçat al Defensor del Poble, que ha donat suport a la demanda del Síndic de suprimir la facultat d'apreciació subjectiva dels membres de les meses, interventors i apoderats de valorar el caràcter del vot de les persones amb discapacitat.

La **llibertat de culte** és una altra de les qüestions que enguany ha tractat el Síndic. L'Informe 2017 ja feia referència a les queixes motivades per les traves administratives en alguns municipis per obrir centres de culte. El Síndic hi va esmentar la difícil tasca que correspon als ajuntaments, que han d'actuar per garantir l'exercici de la llibertat de culte i, al mateix temps, el manteniment de l'ordre públic al municipi.

Són diversos els obstacles que ha detectat el Síndic en la implantació de nous centres de culte de religions diferents de la catòlica. Un és la classificació dels terrenys on es pretengui localitzar el centre, que requereix un pla parcial i de la dotació de serveis urbanístics bàsics, procés que pot durar anys. Un altre obstacle és la manca de participació real i efectiva, que no s'ha de limitar al tràmit d'informació pública ni a les confessions, comunitats religioses o esglésies registrades. Perquè el planejament tingui la necessària dimensió humana, s'ha d'obrir a totes les persones que puguin estar-hi interessades mitjançant tallers i reunions informatives, en què s'ha de mirar de facilitar l'accés, sobretot, dels col·lectius més vulnerables. En suma, cal no oblidar que l'urbanisme i les lleis han d'estar al servei de les persones, i que l'exercici d'un dret fonamental no pot quedar completament anihilat per requeriments burocràtics, encara que siguin legítims.

ESTRUCTURA DE DRETS HUMANS DE CATALUNYA I PLA DE DRETS HUMANS

Finalment, en el capítol 3 d'aquest informe també es dona compte del lliurament al Govern de la Generalitat i al Parlament de Catalunya del primer **Pla de drets humans de Catalunya**. En efecte, en els informes anuals de 2017 i 2018 s'explicava la creació, per resolució del Síndic i conveni amb l'Institut de Drets Humans de Catalunya, de l'Estructura Catalana de Drets Humans, inspirada en els Principis de París de l'ONU de 1991, i l'encàrrec rebut per part del Govern de la Generalitat de preparar un projecte de pla de drets humans.

Doncs bé, després dels treballs preparatoris de 2018, el 21 de gener de 2019 l'Estructura va iniciar un procés de debat i participació per a l'elaboració del Pla amb una presentació al Museu Marítim de les Drassanes, a Barcelona. Un procés que s'ha desenvolupat al llarg de l'any 2019, amb desenes d'entitats i de col·lectius que han organitzat al voltant de 100 àgores relatives als diversos drets arreu del territori, amb el propòsit de debatre les mesures de cadascun dels drets i enriquir el Pla.

Aquest procés ha culminat amb l'aprovació del Pla de drets humans de Catalunya, que es va lliurar al Govern i al Parlament el 10 de desembre, Dia Internacional dels Drets Humans. Resta el repte d'aplicar les accions que es proposen per al compliment de cada dret i, en el cas de l'Estructura, de fer el seguiment i l'avaluació del compliment del Pla.

INFORMES EXTRAORDINARIS

Una de les activitats més rellevants del Síndic de Greuges, pel seu abast, és l'elaboració d'informes monogràfics extraordinaris, que se sumen als quatre informes periòdics, de caràcter anual, que encomanen a la institució la Llei del Síndic i la Llei de transparència. Aquesta activitat extraordinària ha deixat de ser esporàdica o puntual i ha esdevingut una part central de les funcions de la institució. El format d'informe extraordinari permet analitzar en profunditat temes que no es poden tractar amb prou amplitud en queixes individuals. A banda de la seva difusió pública, els informes es registren al Parlament de Catalunya i són objecte de debat en la Comissió del Síndic de Greuges o en la comissió competent per raó de la matèria. Enguany, s'han elaborat i registrat en seu parlamentària deu informes extraordinaris:

- *El dret al subministrament d'electricitat: obstacles i solucions en el preu, l'accés al servei i la garantia de la seva qualitat.* Març 2019
- *El tractament informatiu dels infants en els mitjans de comunicació.* Maig 2019
- *El Cos de Bombers de la Generalitat i el Sistema d'Emergències a Catalunya.* Maig 2019
- *La qualitat de l'aire a Catalunya: dèficits i recomanacions.* Juny 2019
- *Informe sobre la fiscalitat municipal a Catalunya.* Octubre 2019
- *El dret a la salut mental infantil i juvenil: garanties en l'accés i l'atenció als centres residencials.* Novembre 2019
- *Deficiències en matèria d'emergència nuclear.* Novembre 2019

- *Dret de manifestació i paper dels cossos policials en les mobilitzacions posteriors a la Sentència 459/2019.* Novembre 2019
- *Pacte contra la segregació escolar: propostes per a un nou decret i per a nous protocols d'actuació.* Novembre 2019
- *Retard de l'Administració en situacions d'emergència residencial a Catalunya.* Desembre 2019

Tots aquests informes es poden trobar en el web del Síndic i de la majoria se'n dona compte al llarg del capítol 3 d'aquest informe anual.

REFLEXIÓ FINAL

El Síndic valora positivament la bona predisposició que tenen totes les administracions i empreses amb qui es relaciona, tant pel que fa a la tramitació de les queixes com pel que fa a la receptivitat als suggeriments.

Cal tenir present que enguany s'ha tornat a superar amb escreix el llindar de les 10.000 queixes presentades durant l'any a la institució per més de 22.000 persones (algunes queixes tenen caràcter col·lectiu), i se n'han tramitat més de 16.000. Comptant les consultes formulades i les actuacions d'ofici iniciades per la institució (222), s'han tramitat 26.000 expedients al llarg de l'any. També cal posar en valor el fet que el Síndic no ha apreciat situacions greus d'obstaculització de la seva tasca per part de cap administració ni empresa.

En aquest punt, resulta positiu que el percentatge de resolucions acceptades pel destinatari de manera total superi el 90% de les emeses per aquesta institució. De fet, només un 1,3% de les resolucions han estat rebutjades per l'Administració. Cal assenyalar que aquests percentatges milloren amb escreix els d'exercicis anteriors.

Tant pel que fa a la tramitació com a l'acceptació de les recomanacions, el Síndic continuarà treballant per millorar aquestes dades. Des del primer punt de vista, la seu electrònica ja és una realitat a ple rendiment i es manté com l'any passat per sobre dels 15.000 accessos. La tramitació electrònica

torna a ser la principal via de comunicació amb la ciutadania, sempre respectant els drets de les persones que tenen dificultats amb els mitjans electrònics.

Entre els reptes que té plantejats el Síndic hi ha assolir una major difusió i presència de la institució entre la població i ser àmpliament conegut com a garant de drets. En l'apartat institucional es dona compte de les visites del síndic i els seus adjunts a diversos punts del territori al llarg de l'any. Així mateix, són freqüents les reunions a la seu de la institució i pel territori amb actors socials rellevants per tractar la situació dels drets que els afecten.

Durant el 2019, el Servei Itinerant d'Atenció a les Persones ha efectuat 145 desplaçaments (8 més que l'any anterior) i ha visitat 106 municipis diferents. En aquests desplaçaments s'han atès més de 1.500 visites (un 10% més

que l'any anterior). Com en anys anteriors, les queixes rebudes enguany a través d'aquest servei superen el 10% del total de la institució.

Alhora, és voluntat de la institució continuar treballant de manera estreta amb tots els actors rellevants, incloent-hi els síndics locals i universitaris, els defensors autonòmics i el Defensor del Poble, i també amb els organismes internacionals competents en l'àmbit dels drets humans.

Aquestes millores i el treball en xarxa permetran mantenir i incrementar la bona valoració que tenen de la institució les persones que s'hi apropen. Una valoració positiva que només és possible gràcies a la professionalitat i la vocació de servei de l'equip humà que integra el Síndic de Greuges de Catalunya, al qual cal agrair un any més el seu servei i la seva dedicació.

■ LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC EN DADES

2. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC EN DADES DURANT EL 2019

Aquest capítol presenta els principals motius pels quals les persones han demanat la intervenció del Síndic al llarg de l'any 2019. L'objectiu és exposar de manera sintètica les actuacions més rellevants de la institució, especialment pel que fa a la recepció de queixes i consultes. Les dades recullen totes les actuacions iniciades entre l'1 de gener de 2019 i el 31 de desembre del mateix any. També s'informa de les actuacions tramitades, que són les que s'han treballat en el decurs de l'any, independentment de l'any d'obertura.

Durant l'any 2019, s'ha reduït el volum d'actuació del Síndic quant al conjunt, especialment pel que fa al nombre de consultes. Tot i això, les queixes es continuen mantenint en un nombre similar a l'any anterior i, novament, com succeeix des de l'any 2015, s'ha superat àmpliament el llindar de les 10.000 queixes.

Val a dir que aquest any, com a conseqüència de la diferenciació dels tipus d'expedients, les visites del Mecanisme Català de Prevenció de la Tortura s'han tractat de manera diferenciada, en comptes de considerar-les actuacions d'ofici. Si s'agreguen a les actuacions d'ofici, es pot observar que les xifres són similars a l'any anterior.

L'any 2019 es torna a superar el llindar de les 10.000 queixes presentades

Les dades de 2019 mantenen la tendència de l'any anterior pel que fa als àmbits temàtics pels quals es presenten queixes, si bé és cert que amb una diferència. Mentre que l'any 2018 hi va haver un increment significatiu d'actuacions que afectaven la vulneració de drets civils i polítics, aquest any aquest increment s'ha produït en les polítiques territorials, que afecten urbanisme, medi ambient i habitatge. No obstant això, el que és especialment significatiu és el manteniment –i, fins i tot, el lleuger increment– que afecta les polítiques socials. En aquest sentit, tal com es va

manifestar l'any anterior, en els àmbits d'intervenció del Síndic de Greuges de Catalunya s'observa que el 2019 ha continuat sent un any especialment complicat pel que fa a les persones que es troben en risc d'exclusió social. De fet, es pot parlar d'un cercle d'exclusió social en què les mateixes persones reproduïxen el mateix tipus de queixes al llarg d'un cert període de temps.

Hi ha un cercle d'exclusió social en què les mateixes persones reproduïxen el mateix tipus de queixes al llarg d'un cert període de temps

Des d'aquest punt de vista, hi ha tot un conjunt de persones que es troben en situació d'atur de llarga durada, que han perdut un lloc de treball o que, malgrat treballar, perceben ingressos baixos que les continuen mantenint pròximes als llindars de pobresa. Davant d'aquesta situació, reclamen ajuts (especialment la renda garantida de ciutadania) que o bé presenten una demora important fins que es resolen o bé són denegats. Com a conseqüència d'això, presenten dificultats per poder atendre les seves despeses i es comencen a trobar en situació de vulnerabilitat. Aquest fet es trasllada en problemes per donar resposta a totes les necessitats derivades de tenir un habitatge, com ara les situacions de pobresa energètica o d'emergència residencial.



Finalment, en cas de tenir fills a càrrec, les conseqüències d'aquest conjunt de situacions acaben tenint una afectació immediata, però també a llarg termini, en els infants i adolescents que les pateixen, ja sigui en l'educació, en la participació en activitats de lleure o, en conjunt, en tot el seu desenvolupament durant aquesta etapa.

Les queixes presentades al Síndic confirmen, tal com demostren molts estudis, que

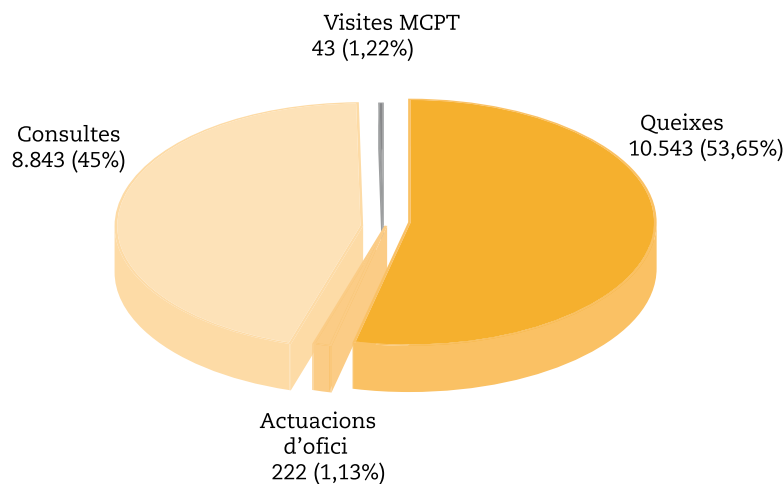
aquesta situació es concentra especialment en els col·lectius més vulnerables. En primer lloc, en les dones, que pateixen una situació de desigualtat, ja sigui pel repartiment desigual de les tasques de cura dels infants o de persones dependents. A aquest fet, s'hi afegeixen altres dimensions que incrementen encara més aquesta situació de desigualtat, bé perquè han estat víctimes de violència masclista, bé perquè presenten alguna discapacitat o bé pel fet de ser migrants, entre d'altres.

1. Actuacions del Síndic iniciades el 2019

	N	%
■ Queixes	10.543	53,7
■ Actuacions d'ofici	222	1,1
■ Consultes	8.843	45,0
■ Visites MCPT	43	0,2
Total	19.651	100,0

2. Actuacions tramitades el 2019

	N	%
Queixes	16.889	64,1
Actuacions d'ofici	626	2,4
Consultes	8.843	33,5
Total	26.358	100,0



2.1. DADES PER MATÈRIA

L'àmbit de polítiques socials es torna a situar en xifres pròximes al 30% del conjunt de queixes i actuacions d'ofici del Síndic de Greuges de Catalunya, seguit de l'àmbit de polítiques territorials, que arriba al 27,9%.

Dins l'àmbit de polítiques socials, educació i recerca ha estat la matèria que ha tingut més queixes, com a conseqüència de l'accés a l'educació i els tancaments d'algunes línies en centres d'ensenyament. Una altra de les matèries que també ha experimentat un creixement significatiu ha estat la de salut, especialment pel que fa a les llistes d'espera i els drets i deures dels pacients. Pel que fa a serveis socials, s'experimenta una reducció de queixes respecte de l'any anterior, en què les dades van ser extraordinàries, com a conseqüència de tots els problemes que es van derivar de la tramitació de la renda garantida de ciutadania.

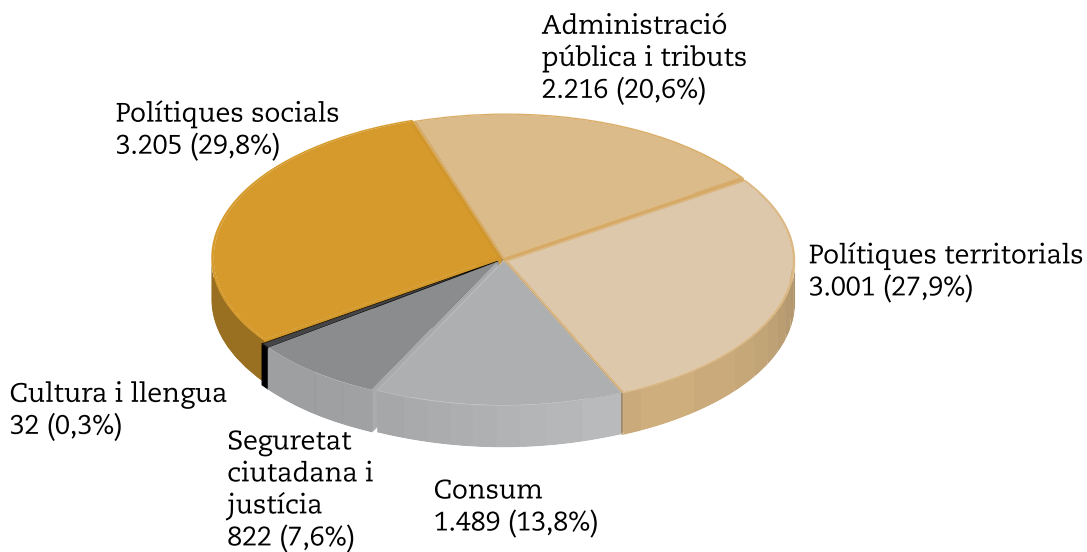
Les polítiques socials continuen sent el principal àmbit d'intervenció del Síndic

Pel que fa a la matèria d'administració pública i tributs, convé destacar la reducció d'aproximadament el 35% de les queixes respecte de l'any 2018, que se circumscriu fonamentalment a l'àmbit de participació ciutadana, com a conseqüència de la reducció d'actuacions relacionades amb la vulneració de drets civils i polítics.

L'àrea de consum es continua mantenint estable, amb comportaments similars respecte d'altres anys. Finalment, convé destacar l'increment del 20% de les queixes en l'àrea de seguretat ciutadana i justícia, propiciat principalment per les mobilitzacions per la Sentència 459/2019 durant el darrer trimestre de l'any.

3. Evolució de les queixes i actuacions d'ofici iniciades al Síndic

	2015		2016		2017		2018		2019	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	3.329	30,7	3.486	33,9	2.945	28,2	3.367	31,3	3.205	29,8
Educació i recerca	587	5,4	1.081	10,5	641	6,1	834	7,7	865	8,0
Infància i adolescència	925	8,5	704	6,8	632	6,1	619	5,8	662	6,1
Salut	747	6,9	814	7,9	696	6,7	680	6,3	790	7,3
Serveis socials	921	8,5	745	7,2	643	6,2	1.068	9,9	735	6,8
Treball i pensions	135	1,2	91	0,9	112	1,1	66	0,6	77	0,7
Discriminació	14	0,1	51	0,5	221	2,1	100	0,9	76	0,7
Administració pública i tributs	1.809	16,7	1.894	18,4	2.038	19,5	2.996	27,8	2.216	20,6
Administració pública i drets	1.383	12,7	1.443	14,0	1.460	14,0	2.668	24,8	1.744	16,2
Tributs	426	3,9	451	4,4	578	5,5	328	3,0	472	4,4
Polítiques territorials	2.395	22,1	2.370	23,0	2.885	27,6	1.993	18,5	3.001	27,9
Medi ambient	1.245	11,5	824	8,0	813	7,8	1.023	9,5	2.096	19,5
Habitatge	327	3,0	386	3,7	338	3,2	408	3,8	328	3,0
Urbanisme i mobilitat	823	7,6	1.160	11,3	1.734	16,6	562	5,2	577	5,4
Consum	2.651	24,4	1.778	17,3	1.637	15,7	1.679	15,6	1.489	13,8
Seguretat ciutadana i justícia	614	5,7	709	6,9	881	8,4	685	6,4	822	7,6
Cultura i llengua	54	0,5	57	0,6	59	0,6	42	0,4	32	0,3
Total	10.852	100	10.294	100	10.445	100	10.762	100	10.765	100,0



4. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades el 2019 en l'àmbit de polítiques socials

En l'àmbit de polítiques socials, dins l'àrea d'educació, s'observa un lleuger increment en el volum d'actuacions respecte de l'any anterior, fonamentalment circumscrit a queixes motivades per l'accés a centres i la preinscripció, i també per la planificació i la distribució de línies. També convé destacar l'increment del 95,2% pel que fa als drets i deures de l'alumnat. Respecte de l'any 2018, es manté una tendència similar pel que fa al nombre d'intervencions en el cas de situacions d'assetjament escolar, i també infants amb necessitats educatives especials i les seves afectacions (manca d'adaptació curricular, personal de suport, etc.).

Pel que fa a la matèria d'infància i adolescència, de nou es torna a reproduir la situació de l'any anterior, i es mantenen estables les dades sobre queixes, consultes i actuacions d'ofici que posen de manifest la situació de risc o desemparament d'infants i l'actuació dels EAIA o els serveis socials a aquest respecte. També es produeix la mateixa dinàmica davant les afectacions en els infants per problemes en les relacions familiars, normalment originats per un procés de separació o divorci conflictiu. A més, convé assenyalar, tot i que en una dimensió més baixa, el nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes originades per situacions d'abusos sexuals i maltractaments a infants, ja sigui actuals o produïts en anys anteriors.

Un dels àmbits que ha presentat un increment més significatiu (78%) és el relacionat amb els drets de les famílies. Això és així perquè dins d'aquest apartat també s'hi engloben les situacions d'emergència residencial quan hi ha infants afectats, atès que el Síndic posa una atenció més incisiva en relació amb el seguiment d'aquests infants. En la mesura que es produeixen més situacions d'emergència residencial amb infants afectats, també es produeix un increment d'aquest apartat. No obstant això, com en anys anteriors, els problemes de tramitació o d'una necessitat de suport més específic pel que fa a les famílies nombroses i monoparentals també suposen un volum significatiu dins d'aquest àmbit.

Finalment, convé destacar, en matèria d'infància i adolescència, l'increment d'actuacions per la situació d'indefensió en què es troben els infants migrants sense referents familiars.

L'àmbit de salut ha experimentat un lleuger increment respecte de l'any anterior. De nou, les queixes relacionades amb els drets i els deures dels pacients (en particular, el tracte rebut pel pacient) i les llistes d'espera continuen sent els principals motius de queixes, consultes i actuacions d'ofici.

Pel que fa a serveis socials, la demanda d'ajuts socials davant les necessitats de les persones i, en particular, la demora en

la resolució o la denegació de la renda garantida de ciutadania es continuen configurant com els principals motius d'intervenció del Síndic de Greuges, tot i que en menys mesura que l'any anterior. També convé assenyalar les queixes presentades per personal de serveis socials, motivades en gran mesura per la manca de comprensió per part de les persones usuàries dels serveis davant la demora o la desestimació de les seves peticions.

Quant a l'àrea de discriminacions, s'ha reduït el nombre d'actuacions respecte de l'any 2018 per l'efecte que va tenir un

conjunt de queixes acumulades de l'any anterior. En matèria d'igualtat de gènere, la majoria de queixes s'han produït per les conseqüències i la manca de coordinació entre les administracions públiques quan una persona és víctima de violència masclista. A més, convé destacar l'increment d'actuacions d'ofici en aquesta àrea, arran de la implantació del Pla d'igualtat del Síndic. Finalment, cal assenyalar la iniciativa d'un institut de demanar als mitjans de comunicació que no es publiquin anuncis sobre prostitució, entenent que es tracta d'un exercici d'esclavitud sexual.

4.1. Educació i recerca	Total	%	Queixes	%	AO	%	Consultes	%
Preinscripció a l'educació i centres	433	32,1	323	38,8	12	36,4	98	20,2
Drets i deures de l'alumnat	246	18,2	121	14,5	7	21,2	118	24,3
Estudis universitaris i recerca	166	12,3	104	12,5	3	9,1	59	12,1
Beques i ajuts	105	7,8	64	7,7	1	3,0	40	8,2
Necessitats educatives especials	101	7,5	69	8,3	3	9,1	29	6,0
Assetjament escolar	88	6,5	31	3,7	1	3,0	56	11,5
Centres d'ensenyament	80	5,9	49	5,9	2	6,1	29	6,0
Organització i planificació del sistema escolar	48	3,6	28	3,4	1	3,0	19	3,9
Altres ensenyaments	44	3,3	20	2,4	-	0,0	24	4,9
Professorat	38	2,8	22	2,6	3	9,1	13	2,7
Altres	2	0,1	1	0,1	-	0,0	1	0,2
Total	1.351	100	832	100	33	100	486	100

4.2. Infància i adolescència	Total	%	Queixes	%	AO	%	Consultes	%
Risc o desemparament de l'infant i actuació dels EAIA	267	23,0	96	16,7	24	27,9	147	29,5
Drets de les famílies	219	18,9	129	22,4	9	10,5	81	16,2
Problemes en les relacions familiars	173	14,9	70	12,2	6	7,0	97	19,4
Salut de l'infant	149	12,8	90	15,6	6	7,0	53	10,6
Educació en el lleure, oci i activitats esportives de l'infant	91	7,8	54	9,4	2	2,3	35	7,0
Discapacitat en l'infant	71	6,1	50	8,7	3	3,5	18	3,6
Centres de menors	62	5,3	32	5,6	13	15,1	17	3,4
Menors migrants no acompanyats	53	4,6	27	4,7	12	14,0	14	2,8
Mitjans de comunicació i noves tecnologies.	36	3,1	11	1,9	4	4,7	21	4,2
Acolliment familiar i adopcions	28	2,4	13	2,3	2	2,3	13	2,6
Discriminacions	12	1,0	4	0,7	5	5,8	3	0,6
Total	1.161	100,0	576	100	86	100	499	100

4.3. Salut	Total	%	Queixes	%	AO	%	Consultes	%
Drets i deures del pacient	635	42,7	308	39,1	-	0,0	327	47,0
Llistes d'espera	348	23,4	249	31,6	-	0,0	99	14,2
Prestacions sanitàries	184	12,4	117	14,8	-	0,0	67	9,6
Disconformitat amb el diagnòstic i tractament de la malaltia	88	5,9	52	6,6	-	0,0	36	5,2
Salut mental	74	5,0	18	2,3	-	0,0	56	8,0
Infraestructures, gestió i recursos	47	3,2	22	2,8	1	50,0	24	3,4
Avaluacions mèdiques	31	2,1	14	1,8	-	0,0	17	2,4
Malalties minoritàries	7	0,5	4	0,5	-	0,0	3	0,4
Altres	72	4,8	4	0,5	1	50,0	67	9,6
Total	1.486	100	788	100	2	100	696	100

4.4. Serveis socials	Total	%	Queixes	%	AO	%	Consultes	%
Inclusió social (renda garantida de ciutadania i prestacions no contributives)	860	55,4	386	52,7	1	33,3	473	57,9
Persones amb discapacitat (subvencions i ajuts, reconeixements de grau i accessibilitat)	406	26,2	207	28,3	-	0,0	199	24,4
Gent gran (subvencions i ajuts, serveis residencials i atenció domiciliària)	263	16,9	134	18,3	1	33,3	128	15,7
Sense llar	12	0,8	3	0,4	-	0,0	9	1,1
Incapacitacions judicials	11	0,7	2	0,3	1	33,3	8	1,0
Total	1.552	100	732	100	3	100	817	100

4.5. Treball i pensions	Total	%	Queixes	%	AO	%	Consultes	%
Prestació d'atur	162	45,8	33	44,0	-	0,0	129	46,6
Inserció laboral	57	16,1	14	18,7	1	0,0	42	15,2
Pensió de jubilació	51	14,4	8	10,7	1	0,0	42	15,2
Incapacitat laboral	38	10,7	7	9,3	-	0,0	31	11,2
Formació ocupacional	24	6,8	10	13,3	-	0,0	14	5,1
Expedients reguladors d'ocupació	4	1,1	-	0,0	-	0,0	4	1,4
Prevenició de riscos laborals	7	2,0	3	4,0	-	0,0	4	1,4
Altres	11	3,1	-	0,0	-	0,0	11	4,0
Total	354	100	75	100	2	0	277	100

4.6. Discriminació	Total	%	Queixes	%	AO	%	Consultes	%
Igualtat de gènere	71	55,9	38	63,3	7	43,8	26	51,0
Discriminació per orientació sexual	30	23,6	13	21,7	6	37,5	11	21,6
Discriminacions socials o ideològiques	17	13,4	4	6,7	2	12,5	11	21,6
Discriminació racial	8	6,3	4	6,7	1	6,3	3	5,9
Afers religiosos	1	0,8	1	1,7	-	0,0	-	0,0
Total	127	100	60	100	16	100	51	100

5. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades el 2019 en l'àmbit d'administració pública i tributs

Tal com s'ha assenyalat anteriorment, en l'àmbit d'administració pública i tributs, es torna a reproduir la situació que hi havia abans de la crisi econòmica, en què procediment administratiu, procediment administratiu sancionador i funció pública constitueixen els principals motius pels quals més persones presentaven queixes. La matèria que més queixes, consultes i actuacions d'ofici ha generat ha estat la de patrimoni de l'Administració, com a conseqüència d'una queixa acumulada promoguda per la Colla Xiquets de Valls, relativa al repartiment de l'espai municipal durant les diades castelleres.

També convé assenyalar l'increment de queixes en matèria de funció pública, fet que es relaciona amb la normalització de

les ofertes públiques d'ocupació respecte d'anys anteriors.

Pel que fa al procediment administratiu, és destacable que comencen a emergir les queixes relatives a protecció de dades de caràcter personal, i també les relacionades amb l'aplicació de mitjans electrònics en el procediment administratiu. En aquest sentit, es comença a detectar l'impacte de la normativa aprovada en els darrers anys en tots aquests àmbits. Finalment, convé destacar un increment en les queixes per empadronaments.

En l'àrea de tributs, com cada any, l'àmbit local és el que acostuma generar més intervencions del Síndic, fet que ha motivat la publicació de l'*Informe sobre fiscalitat municipal* d'aquest 2019.

5.1. Administració pública	Total	%	Queixes	%	AO	%	Consultes	%
Procediment administratiu	720	23,4	208	12,0	5	45,5	507	37,9
Funció pública	606	19,7	403	23,3	-	0,0	203	15,2
Procediment sancionador i expropiació forçosa	603	19,6	313	18,1	-	0,0	290	21,7
Patrimoni de l'Administració	542	17,6	529	30,5	-	0,0	13	1,0
Participació ciutadana, política i règim electoral	246	8,0	93	5,4	6	54,5	147	11,0
Responsabilitat patrimonial	163	5,3	78	4,5	-	0,0	85	6,4
Autoritzacions i concessions	80	2,6	34	2,0	-	0,0	46	3,4
Transparència	47	1,5	30	1,7	-	0,0	17	1,3
Subvencions i ajuts	38	1,2	22	1,3	-	0,0	16	1,2
Contractació administrativa	37	1,2	23	1,3	-	0,0	14	1,0
Total	3.082	100	1.733	100	11	100	1.338	100

5.2. Tributs	Total	%	Queixes	%	AO	%	Consultes	%
Tributs locals	557	71,8	371	80,1	4	44,4	182	59,9
Tributs estatals	149	19,2	48	10,4	2	22,2	99	32,6
Tributs autonòmics	70	9,0	44	9,5	3	33,3	23	7,6
Total	776	100	463	100	9	100	304	100

6. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades el 2019 en l'àmbit del consum

El consum energètic (electricitat i gas) i els problemes generats per la telefonia són les principals causes que motiven la intervenció del Síndic quant a actuacions d'ofici, queixes i consultes. Malgrat la lleugera reducció que s'ha produït en tots els àmbits, s'ha incrementat el nombre de queixes en

què la persona manifesta els problemes que té davant les denegacions del bo social o els problemes de pagament de les factures.

També són motiu de queixa les dificultats per donar-se d'alta i de baixa dels serveis, o el cost o la facturació dels serveis.

Consum	Total	%	Queixes	%	AO	%	Consultes	%
Electricitat	792	23,7	445	30,1	2	22,2	345	18,6
Telefonia	718	21,5	411	27,8	-	0,0	307	16,5
Transports	451	13,5	307	20,7	5	55,6	139	7,5
Aigua	234	7,0	135	9,1	2	22,2	97	5,2
Gas	204	6,1	125	8,4	-	0,0	79	4,3
Administració defensa de consumidors	88	2,6	17	1,1	-	0,0	71	3,8
Altres	860	25,7	40	2,7	-	0,0	820	44,1
Total	3.347	100	1.480	100	9	100	1.858	100

7. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades el 2019 en l'àmbit de polítiques territorials

Pel que fa a les polítiques territorials i, en concret, a l'àmbit de medi ambient, s'ha produït un increment significatiu del nombre de queixes de suport a la petició d'aprovació de moratòria relativa a projectes urbanístics, extractius, infraestructurals i de llicències d'obres en l'àmbit del Parc Natural del Montseny, que fa que la protecció a la biodiversitat, per primer cop, hagi estat el principal motiu de queixa del Síndic en medi ambient, abans que les queixes per contaminació, ja sigui acústica, odorífera, atmosfèrica, lumínica o radioelèctrica.

A més, convé destacar que, tot i que l'any anterior l'ordenança de tinença d'animals de l'Ajuntament de Barcelona va motivar un volum elevat d'actuacions del Síndic, aquest any la preocupació per la cura i el respecte als animals domèstics continua sent una de les principals causes per les quals les persones han demanat la intervenció del Síndic.

En segon terme, la mobilitat i la concessió de permisos d'obres es configuren com els principals motius pels quals les persones presenten queixes o consultes al Síndic en matèria d'urbanisme.

En relació amb la matèria d'habitatge, l'emergència residencial continua sent, com l'any anterior, el principal motiu de queixa dins d'aquest àmbit. No obstant això, es produeix una diferència respecte de l'any anterior, tal com s'informa en el capítol III d'aquest informe. Si bé l'any anterior les queixes per desnonaments s'havien configurat com el principal problema, aquest any han estat les sol·licituds d'accés a un habitatge d'emergència. En aquest sentit, la demora entre la valoració favorable de la Mesa d'emergència i l'assignació d'habitatge es constitueix com el principal problema d'aquest 2019.

7.1. Medi ambient	Total	%	Queixes	%	AO	%	Consultes	%
Protecció de la biodiversitat	1.060	41,4	1.056	50,6	1	10,0	3	0,6
Contaminació (acústica, odorífera, atmosfèrica, lumínica o radioelèctrica)	777	30,3	544	26,1	2	20,0	231	49,5
Control i tinença d'animals domèstics	172	6,7	109	5,2	1	10,0	62	13,3
Gestió de residus	124	4,8	83	4,0	1	10,0	40	8,6
Neteja de la via pública i solars abandonats	202	7,9	145	7,0	2	20,0	55	11,8
Llicències d'activitats	91	3,6	54	2,6	-	0,0	37	7,9
Arbrat i jardineria pública	70	2,7	46	2,2	-	0,0	24	5,1
Control de poblacions d'animals salvatges	33	1,3	22	1,1	-	0,0	11	2,4
Emergències ambientals. Inundacions, incendis.	34	1,3	27	1,3	3	30,0	4	0,9
Total	2.563	100	2.086	100	10	100	467	100

7.2. Urbanisme i mobilitat	Total	%	Queixes	%	AO	%	Consultes	%
Mobilitat	373	43,6	276	48,3	1	20,0	96	34,4
Disciplina urbanística i inspecció	288	33,6	179	31,3	2	40,0	107	38,4
Planejament i execució urbanística	132	15,4	83	14,5	1	20,0	48	17,2
Urbanitzacions no recepcionades	29	3,4	23	4,0	-	0,0	6	2,2
Altres	34	4,0	11	1,9	1	20,0	22	7,9
Total	856	100	572	100	5	100	279	100

7.3. Habitatge	Total	%	Queixes	%	AO	%	Consultes	%
Emergència residencial	255	29,9	102	31,3	1	50,0	152	29,0
Subvencions i ajuts a l'habitatge (ajuts al lloguer, renda bàsica d'emancipació)	208	24,4	69	21,2	-	0,0	139	26,5
Accés i adquisició d'habitatges	180	21,1	86	26,4	-	0,0	94	17,9
Conservació i manteniment d'habitatges	126	14,8	54	16,6	1	50,0	71	13,5
Conseqüències de l'ocupació d'un habitatge sense títol habilitant propi o proper	35	4,1	10	3,1	-	0,0	25	4,8
Assetjament immobiliari	6	0,7	-	0,0	-	0,0	6	1,1
Altres	43	5,0	5	1,5	-	0,0	38	7,2
Total	853	100	326	100	2	100	525	100

8. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades el 2019 en l'àmbit de seguretat ciutadana i justícia

Les xifres en l'àmbit de seguretat ciutadana i justícia són similars a anys anteriors, si bé és cert que s'ha produït un increment en les queixes, principalment en l'àmbit d'administració de justícia i d'actuació de forces de seguretat, en particular, per les actuacions de les forces de seguretat davant diverses manifestacions que s'han produït

durant aquest any. En relació amb l'Administració de justícia, l'augment s'explica per una queixa acumulada del col·lectiu de professionals de psicologia, que van iniciar una objecció de consciència que consistia en l'impagament dels rebuts a favor del Consell General de Psicologia d'Espanya.

Seguretat ciutadana i justícia	Total	%	Queixes	%	AO	%	Consultes	%
Administració de justícia	585	40,8	224	28,3	4	13,3	357	58,3
Actuació de les forces de seguretat	457	31,9	300	37,9	18	60,0	139	22,7
Serveis penitenciaris	392	27,3	268	33,8	8	26,7	116	19,0
Total	1.434	100	792	100	30	100	612	100

9. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades el 2019 en l'àmbit de cultura i llengua

L'àrea de cultura i llengua és, tradicionalment, l'àmbit que genera menys sol·licituds d'intervenció del Síndic. No obstant això, a diferència del darrer any, en què es van presentar més

queixes per vulneració dels drets dels castellanoparlants, aquest 2019 el nombre de queixes s'ha reduït i presenta un altre cop les xifres d'altres anys.

Cultura i llengua	Total	%	Queixes	%	AO	%	Consultes	%
Cultura i arts	29	43,3	6	21,4	1	25,0	22	62,9
Vulneració en l'ús dels drets dels catalanoparlants	22	32,8	12	42,9	3	75,0	7	20,0
Vulneració en l'ús dels drets dels castellanoparlants	16	23,9	10	35,7	-	0,0	6	17,1
Vulneració dels drets dels parlants de l'aranès	0	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Altres	0	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Total	67	100	28	100	4	100	35	100

2.2. ESTAT DE LES ACTUACIONS

Aquest any s'han finalitzat molts expedients que estaven acumulats i, com a conseqüència d'això, un 27% de les queixes i actuacions d'ofici tramitades durant aquest any romanen obertes, mentre que se n'han finalitzat un 73%. Aquest fet s'interpreta com a positiu, tant des de la perspectiva de l'Administració com des del Síndic de Greuges, atès que les administracions han donat resposta a un volum significatiu de queixes que estaven pendents de ser resoltes, i el Síndic, al seu torn, ha pogut finalitzar expedients que feia molt de temps que estaven pendents de finalitzar-se.

Aquest any s'han finalitzat un 73% dels expedients tramitats

Aquest procés ha suposat, tal com es pot veure en l'apartat 2.3 d'aquest capítol, un increment en els temps de tramitació, que si bé no és una dada positiva, està justificada per aquest factor.

De les actuacions finalitzades, s'ha detectat alguna irregularitat en un 49,3% dels casos i, d'aquests, en un 37,7% s'ha solucionat el problema sense que fos necessària una resolució del Síndic: és a dir, l'Administració, un cop el Síndic ha informat del problema, ha corregit l'actuació. És rellevant destacar que si s'analitzen les dades respecte de l'any anterior s'ha produït un increment però, tot i això, és encara més important l'efecte que ha tingut l'acceptació plena de resolucions del Síndic, juntament amb el volum de queixes finalitzades.

Pel que fa a l'acceptació de les resolucions del Síndic, i seguint la tendència d'anys anteriors, en un 98,7% dels casos en què s'ha detectat una actuació irregular de

l'Administració i el Síndic ha recomanat o suggerit mesures, s'han acceptat totalment o parcial.

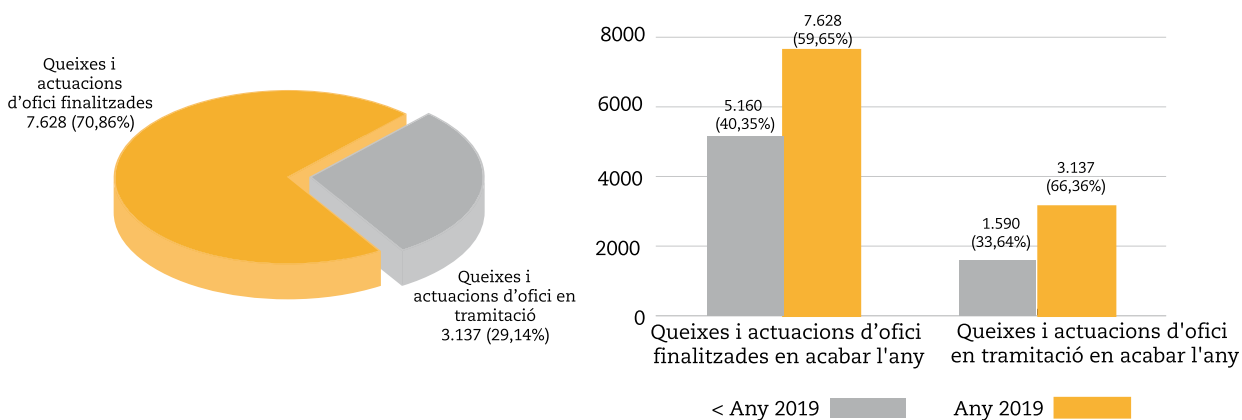
En un 98,7% dels casos s'han acceptat totalment o parcial les recomanacions i els suggeriments del Síndic

És més, hi ha una reducció de les resolucions en què l'Administració ha acceptat parcialment les recomanacions o els suggeriments del Síndic, a diferència d'anys anteriors. De fet, l'any 2019 aquest percentatge se situa en el 7,8% dels casos. Aquest fet, tal com ja s'ha assenyalat en informes anteriors, és molt positiu, atès que les resolucions del Síndic tenen una lògica integral, i la manca d'acceptació d'algunes de les recomanacions pot acabar influïent en l'objectiu final.

Un altre fet rellevant que convé destacar és l'eficàcia del Síndic, mesurada en la resolució dels problemes i el compliment de les resolucions que prèviament han estat acceptades totalment o parcial per l'Administració. En aquest sentit, en un 63,7% s'ha resolt el problema o s'han complert les resolucions del Síndic, mentre que en un 36,2% dels casos encara estan en vies d'execució. Aquesta darrera dada, que s'ha incrementat respecte de l'any anterior, es justifica pel volum de tancament d'expedients que s'ha produït aquest any i que acaba repercutint en el seguiment posterior.

Tal com es pot veure en la taula 14, consum, polítiques socials i seguretat ciutadana i justícia són els àmbits en què hi ha hagut un percentatge més alt de compliment global per part de l'Administració o de les empreses destinades a serveis d'interès general.

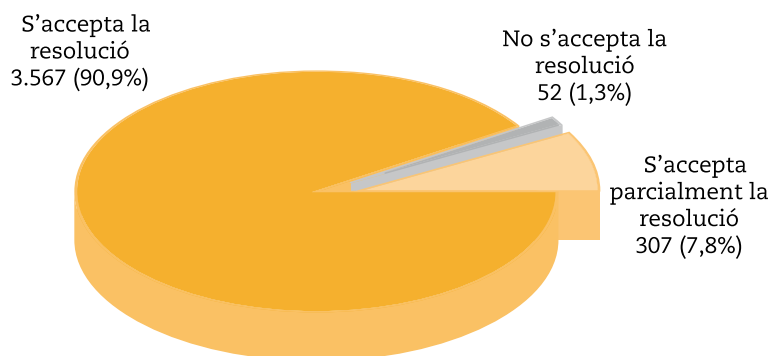
10. Situació de les queixes i actuacions d'ofici en finalitzar l'any 2019



11. Queixes i actuacions d'ofici admeses i en tramitació

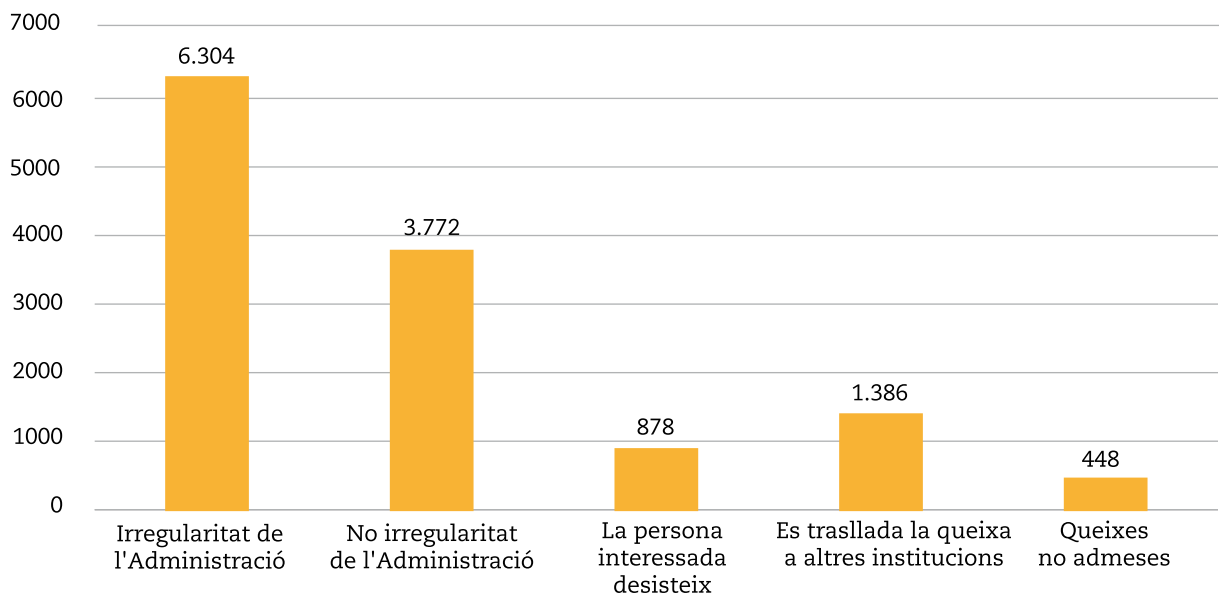
	< 2019	2019	Total	%
Obertura de la queixa	6	667	673	14,2
Pendent de rebre més informació de la persona interessada	7	286	293	6,2
Pendent de rebre informació de l'Administració	220	1.324	1.544	32,7
Pendent de resoldre pel Síndic	363	428	791	16,7
Pendent d'acceptació per l'Administració	870	341	1.211	25,6
Pendent de finalització pel Síndic	124	91	215	4,5
Total	1.590	3.137	4.727	100,0

12. Acceptació dels suggeriments del Síndic en queixes i actuacions d'ofici tramitades el 2019



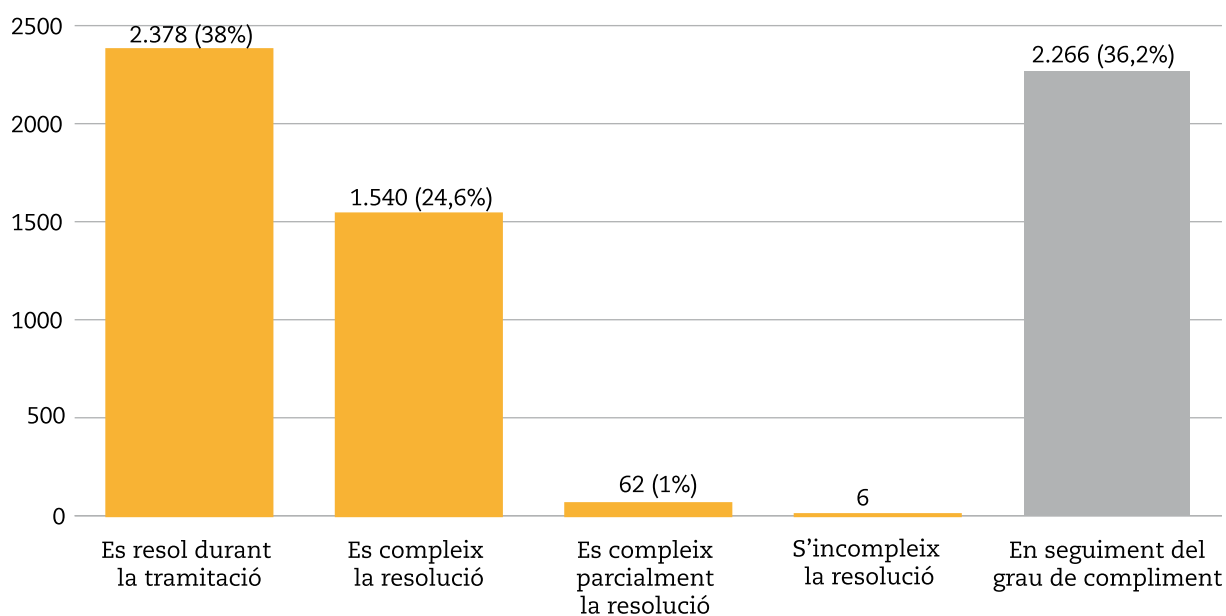
13. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

	< 2019	2019	Total	%
Irregularitat de l'Administració	3.824	2.480	6.304	49,3
No-irregularitat de l'Administració	1.084	2.688	3.772	29,5
La persona interessada desisteix	143	735	878	6,9
Es trasllada la queixa a altres institucions	44	1.342	1.386	10,8
Queixes no admeses	65	383	448	3,5
Total	5.160	7.628	12.788	100



14. Compliment dels suggeriments del Síndic durant el 2019

	Es resol durant la tramitació		Es compleix la resolució		Es compleix parcialment la resolució		S'incompleix la resolució		En seguiment del grau de compliment		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	975	54,2	415	23,1	28	1,6	3	0,2	377	21,0	1.798	28,8
Educació i recerca	96	23,2	104	25,2	4	1,0	1	0,2	208	50,4	413	6,6
Infància i adolescència	101	23,2	190	43,7	22	5,1	1	0,2	121	27,8	435	7,0
Salut	512	90,0	44	7,7	1	0,2	-	0,0	12	2,1	569	9,1
Serveis socials	249	71,6	70	20,1	-	0,0	-	0,0	29	8,3	348	5,6
Treball i pensions	10	66,7	2	13,3	-	0,0	1	6,7	2	13,3	15	0,2
Discriminació	7	38,9	5	27,8	1	5,6	-	0,0	5	27,8	18	0,3
Administració pública i tributs	303	14,6	746	36,0	10	0,5	1	0,0	1.013	48,9	2.073	33,2
Administració pública	216	11,2	704	36,6	5	0,3	1	0,1	997	51,8	1.923	30,8
Tributs	87	58,0	42	28,0	5	3,3	-	0,0	16	10,7	150	2,4
Polítiques territorials	522	34,2	345	22,6	21	1,4	1	0,1	638	41,8	1.527	24,4
Medi ambient	198	37,9	256	48,9	14	2,7	1	0,2	54	10,3	523	8,4
Habitatge	125	89,9	10	7,2	-	0,0	-	0,0	4	2,9	139	2,2
Urbanisme i habitatge	199	23,0	79	9,1	7	0,8	-	0,0	580	67,1	865	13,8
Consum	498	67,9	16	2,2	3	0,4	-	0,0	216	29,5	733	11,7
Seguretat ciutadana i justícia	72	70,6	12	11,8	-	0,0	1	1,0	17	16,7	102	1,6
Cultura i llengua	8	42,1	6	31,6	-	0,0	-	0,0	5	26,3	19	0,3
Total	2.378	38,0	1.540	24,6	62	1,0	6	0,0	2.266	36,2	6.252	100,0



15. Evolució de la tramitació de queixes i actuacions d'ofici durant el període 2010-2019

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
En tramitació	4.545	5.148	4.826	4.837	6.006	7.471	6.365	4.450	6.663	4.727
Finalitzades	6.094	7.821	8.626	9.517	9.337	10.059	11.714	12.624	9.347	12.788
Total	10.639	12.969	13.452	14.354	15.343	17.530	18.079	17.074	16.010	17.515

16. Nombre de persones afectades en les queixes i les consultes tramitades el 2019

	2019
Nombre de persones afectades en les queixes	22.993
Nombre de persones afectades en les consultes	8.843
Total	31.836

2.3. PERFIL DE LES PERSONES USUÀRIES

Un 94,7% de les queixes del Síndic de Greuges durant l'any 2019 han estat presentades per persones físiques, mentre que un 5,3% han estat iniciades per persones jurídiques (entitats sense ànim de lucre, empreses, etc.), altres administracions o altres defensories.

En relació amb les queixes presentades per persones jurídiques, la majoria han estat iniciades per entitats sense ànim de lucre (37,6%), seguides de comunitats i associacions de propietaris i veïns. En un percentatge inferior hi ha les organitzacions polítiques i els sindicats o col·lectius o organitzacions laborals.

Pel que fa a les entitats sense ànim de lucre, la majoria de queixes han estat

presentades per entitats la finalitat de les quals és la millora del medi ambient, o bé són culturals o d'assistència social. En canvi, hi ha poques queixes presentades per col·lectius en una situació de desigualtat, com ara les dones, el col·lectiu LGTBI o d'altres. En aquest sentit i, d'acord amb el Pla d'igualtat del Síndic de Greuges, un dels objectius del pròxim any és apropar-se més a les necessitats d'aquests col·lectius i incrementar el nombre de reunions perquè exposin els problemes amb què es troben.

En el cas de les organitzacions polítiques, la majoria de queixes han estat presentades per coalicions municipals o bé grups independents i són més reduïdes les queixes iniciades per altres partits polítics.

17. Tipus de persona que presenta les queixes iniciades el 2019

	N	%
Persona física	9.979	94,7
Persona jurídica	468	4,4
Administració	81	0,8
Ombudsman	5	0,0
Centres de referència	10	0,1
Total	10.543	100

18. Tipus de persona jurídica de les queixes iniciades el 2019

	N	%
Comunitats i associacions de propietaris i veïns	150	32,1
Empreses privades	77	16,5
Entitats sense afany de lucre (ESAL)	176	37,6
Organitzacions religioses	1	0,2
Organitzacions de treballadors	24	5,1
Organitzacions empresarials	6	1,3
Organitzacions polítiques	34	7,3
Total	468	100,0%

Pel que fa a les persones físiques, les dades generals mostren només una diferència una mica superior a quatre punts percentuals entre les dones que han presentat queixa al Síndic de Greuges de Catalunya i els homes. Des de l'any 2013, que és quan es va iniciar aquesta estadística en els informes anuals del Síndic, es manté la tendència que quan polítiques socials és l'àmbit amb més queixes, sempre és superior el nombre de queixes presentades per dones que per homes.

Aquestes dades són encara més evidents quan es desagreguen per matèria. Així, les diferències més significatives (70%-30%) es produeixen en educació i recerca, discriminacions i infància i adolescència, fet que mostra, un cop més, que no es tracta només que les dones com a subjectes es puguin trobar en una situació més desfavorable, sinó que el treball de cura i la càrrega familiar recau principalment en elles, i en aquests àmbits aquesta desproporció és fins i tot superior a la que mostraven les dades de l'any anterior.

Tot i que no en la mateixa proporció, aquestes dades es reverteixen quan es tracta d'àmbits com ara tributs, cultura i llengua o seguretat ciutadana i justícia. Respecte a aquest últim àmbit, sempre s'ha informat que les dones internes en centres penitenciaris solen presentar queixa quan són visitades, més que no pas a través d'altres mitjans com ara el correu postal. Amb tot, convé assenyalar que, amb la implementació del Pla d'igualtat del Síndic, i el compliment de l'acció d'incrementar les visites de dones en centres penitenciaris, també s'han incrementat el nombre de queixes presentades per dones internes.

No obstant això, com ja s'ha assenyalat a l'inici del capítol II, l'exclusió social és més present en les dones, ja sigui per la situació de desigualtat que pateixen com a subjectes o per l'assumpció de les càrregues familiars, i també en altres col·lectius en una situació més desfavorable. I encara es fa més palesa la probabilitat de trobar-se en situació de vulnerabilitat quan un col·lectiu en situació desfavorable també presenta característiques d'un altre col·lectiu, amb efectes que tenen un impacte multiplicador.

Fins i tot, es pot afirmar que, en cas dels homes, cal que es presentin altres factors de vulnerabilitat o de desigualtat per trobar-se en una situació d'exclusió, mentre que les dones i l'assumpció de càrregues familiars són en si un fet que pot explicar aquesta situació d'exclusió social.

L'exclusió social és més present en les dones

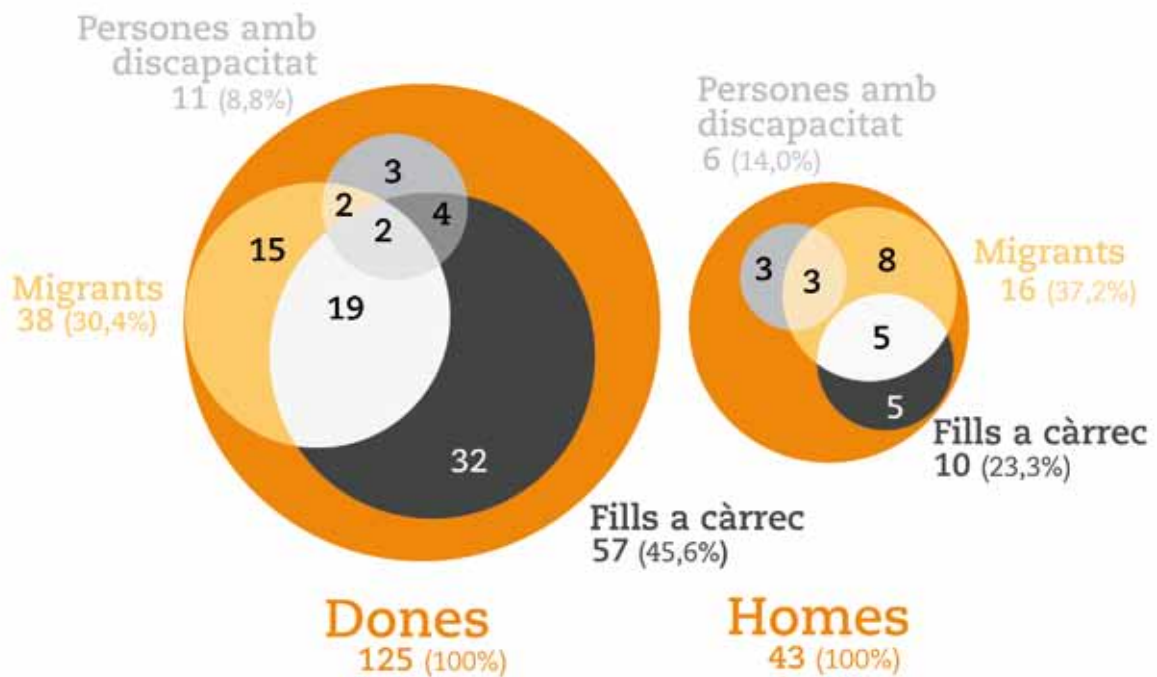
De fet, si s'analitza el perfil de les persones que es troben dins del que s'anomena *cercle d'exclusió social*, aquesta realitat encara és més evident. En aquest sentit, per exemple, les queixes per emergència residencial (recollides, tal com s'ha explicat, des dels vessants d'infància i habitatge), han estat presentades en un 74,4% dels casos per dones, quan en el conjunt de queixes representen un 52,1%, i en un 45,6% dels casos tenien fills a càrrec, en un 30,4% dels casos eren migrants i en un 8,8% presentaven una discapacitat.

En canvi, un 25,6% de les queixes per emergència residencial han estat presentades per homes, dels quals en un 23,3% dels casos tenien fills a càrrec, en un 37,2% eren migrants i en un 14% presentaven una discapacitat.

Pel que fa a la llengua en què es presenten les queixes al Síndic, es manté la tendència d'anys anteriors, si bé es produeix un lleuger increment de les queixes presentades en català (77,3%) respecte de les queixes presentades en castellà.

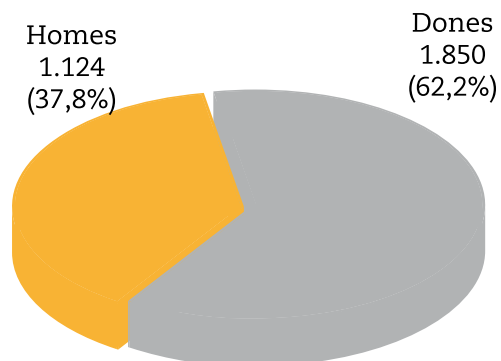
19. Perfil de les persones en situació d'emergència residencial

	Persones amb discapacitat	Fills a càrrec	Migrants	Altres	Total
Dones	11	57	38	19	125
%fila	6,6%	33,9%	22,6%	11,3%	74,4%
Homes	6	10	16	11	43
%fila	3,6%	5,9%	9,5%	6,6%	25,6%
Total	17	67	54	30	168
%fila	10,1%	39,9%	32,1%	17,9%	100%

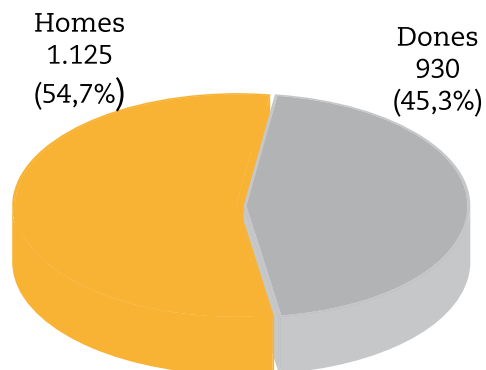


20. Promotors de queixes iniciades segons gènere i matèria

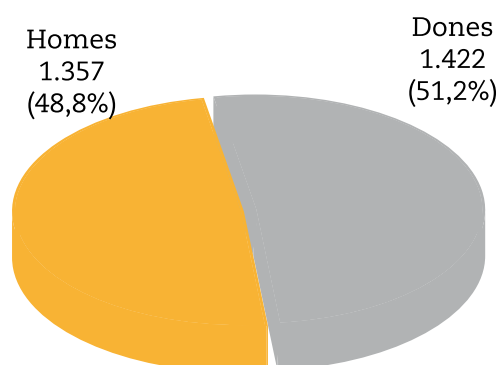
Polítiques socials



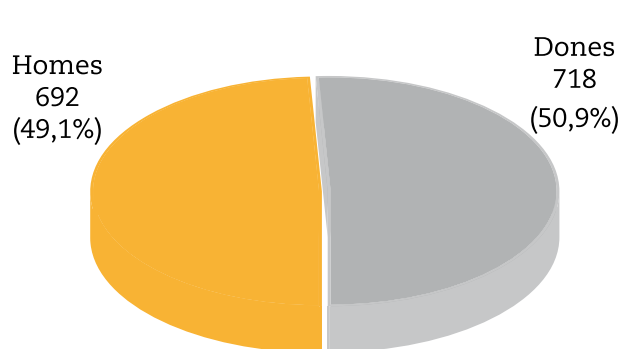
Administració pública i tributs



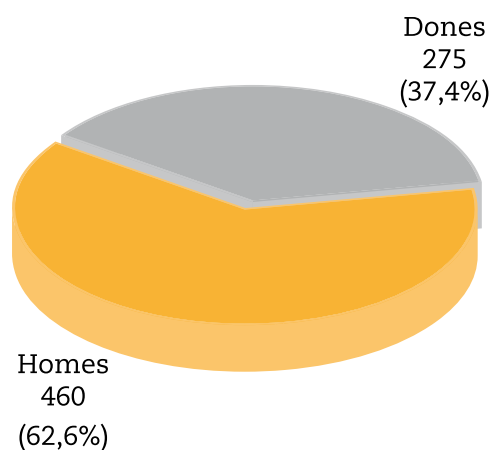
Polítiques territorials



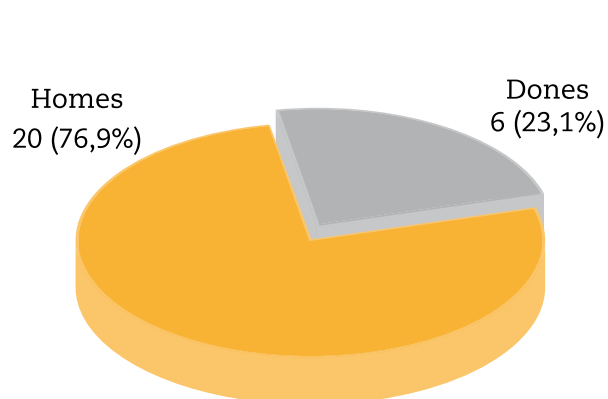
Consum



Seguretat ciutadana



Cultura i llengua



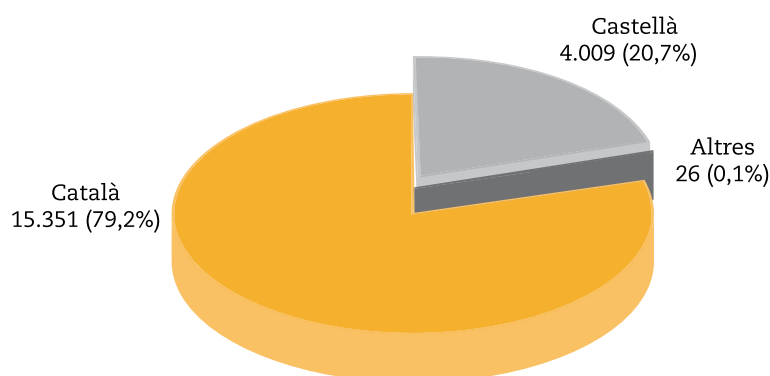
■ Dones
■ Homes

21. Queixes iniciades durant el 2019 per gènere

	Dones		Homes		Total
	N	%	N	%	N
Polítiques socials	1.850	62,2	1.124	37,8	2.974
Educació i recerca	563	70,8	232	29,2	795
Infància i adolescència	380	68,7	173	31,3	553
Salut	414	53,1	365	46,9	779
Serveis socials	416	57,9	302	42,1	718
Treball i pensions	36	50,0	36	50,0	72
Discriminació	41	71,9	16	28,1	57
Administració pública i drets	930	45,3	1.125	54,7	2.055
Administració pública	746	46,4	862	53,6	1608
Tributs	184	41,2	263	58,8	447
Polítiques territorials	1.422	51,2	1.357	48,8	2.779
Medi ambient	1019	51,9	944	48,1	1963
Urbanisme	215	42,7	288	57,3	503
Habitatge	188	60,1	125	39,9	313
Consum	718	50,9	692	49,1	1.410
Seguretat ciutadana i justícia	275	37,4	460	62,6	735
Cultura i llengua	6	23,1	20	76,9	26
Total	5.201	52,1	4.778	47,9	9.979

22. Llengua emprada en la presentació de les queixes i consultes iniciades el 2019

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Català	8.146	77,3	7.205	81,5	15.351	79,2
Castellà	2.384	22,6	1.625	18,4	4.009	20,7
Aranès		0,0		0,0	0	0,0
Altres	13	0,1	13	0,1	26	0,1
Total	10.543	100	8.843	100	19.386	100



2.4. TEMPS DE TRAMITACIÓ

El temps de tramitació dels expedients de queixa i actuacions d'ofici del Síndic de Greuges de Catalunya, tal com es pot veure en la taula 23, es torna a incrementar. Tot i això, tal com s'ha assenyalat en l'apartat 2.2 d'aquest capítol, aquesta dada s'explica per l'increment d'expedients finalitzats, que ha estat molt superior l'any 2019 en relació amb l'any 2018.

El volum d'expedients d'anys anteriors que estaven pendents de finalització ha generat un increment en el temps de tramitació del conjunt

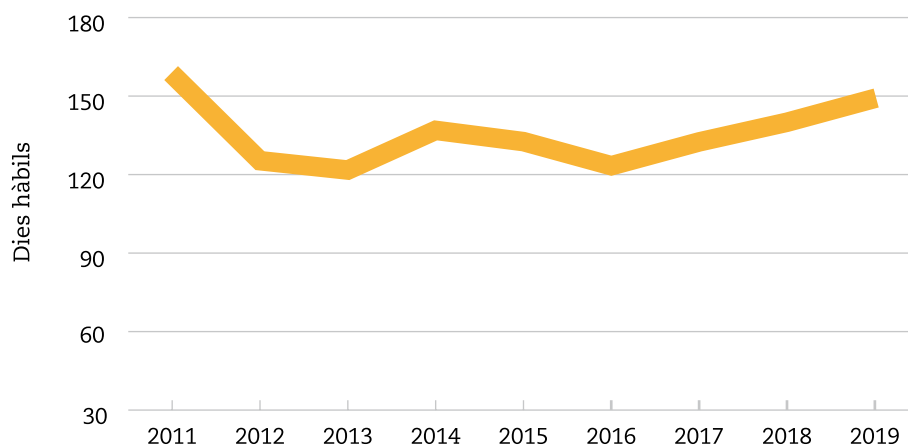
d'expedients. Val a dir que, com en els darrers anys, aquests terminis tenen en compte dies hàbils, no naturals, i que van des de l'entrada de la queixa fins a l'emissió per part del Síndic de la resolució corresponent (o tancament per alguns dels motius previstos en la llei).

Tot i això, com sempre, es continua treballant per millorar aquests terminis amb l'Administració i amb el conjunt d'empreses que intervenen en aquest procediment.

23. Temps de tramitació de les queixes i actuacions d'ofici finalitzades per any

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Mitjana de temps de tramitació *	158,4	125,3	121,8	136,9	132,6	123,4	132,5	140,0	149,1
Expedients finalitzats	7.821	8.626	9.517	9.337	10.059	11.174	11.292	9.347	12.788

* Dies hàbils



El temps de tramitació de les queixes i les actuacions d'ofici és de 149,1 dies

24. Procedència comarcal dels promotors de les queixes i consultes tramitades el 2019

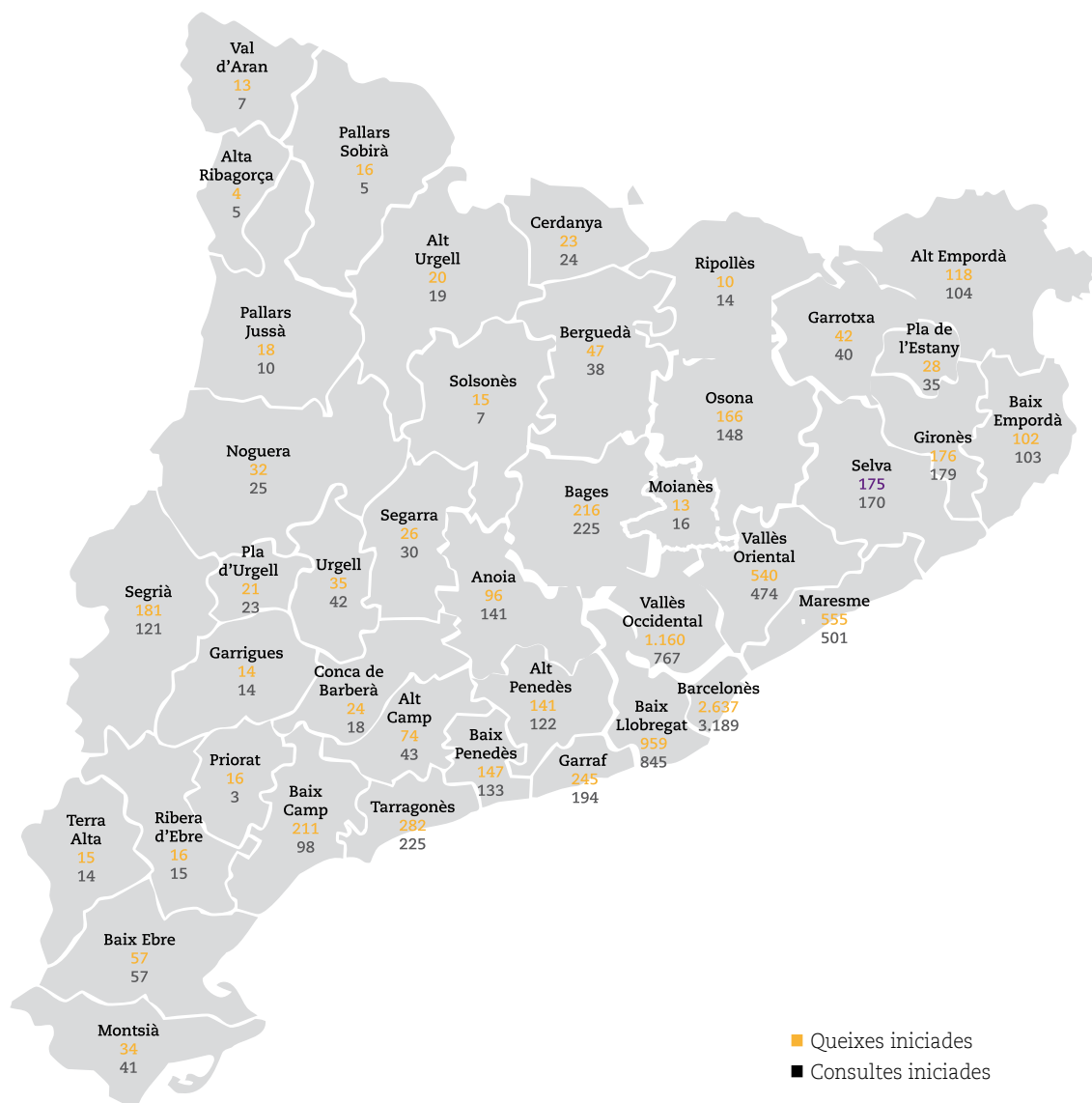
Comarca	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Alt Camp	74	0,8	43	0,5	117	0,7
Alt Empordà	118	1,4	104	1,3	222	1,3
Alt Penedès	141	1,6	122	1,5	263	1,5
Alt Urgell	20	0,2	19	0,2	39	0,2
Alta Ribagorça	4	0,0	5	0,1	9	0,1
Anoia	96	1,1	141	1,7	237	1,4
Bages	216	2,5	225	2,7	441	2,6
Baix Camp	211	2,4	98	1,2	309	1,8
Baix Ebre	57	0,7	57	0,7	114	0,7
Baix Empordà	102	1,2	103	1,2	205	1,2
Baix Llobregat	959	11,0	845	10,2	1.804	10,6
Baix Penedès	147	1,7	133	1,6	280	1,6
Barcelonès	2.637	30,2	3.189	38,5	5.826	34,3
Berguedà	47	0,5	38	0,5	85	0,5
Cerdanya	23	0,3	24	0,3	47	0,3
Conca de Barberà	24	0,3	18	0,2	42	0,2
Garraf	245	2,8	194	2,3	439	2,6
Garrigues	14	0,2	14	0,2	28	0,2
Garrotxa	42	0,5	40	0,5	82	0,5
Gironès	176	2,0	179	2,2	355	2,1
Maresme	555	6,4	501	6,0	1.056	6,2
Moianès	13	0,1	16	0,2	29	0,2
Montsià	34	0,4	41	0,5	75	0,4
Noguera	32	0,4	25	0,3	57	0,3
Osona	166	1,9	148	1,8	314	1,8
Pallars Jussà	18	0,2	10	0,1	28	0,2
Pallars Sobirà	16	0,2	5	0,1	21	0,1
Pla d'Urgell	21	0,2	23	0,3	44	0,3
Pla de l'Estany	28	0,3	35	0,4	63	0,4
Priorat	16	0,2	3	0,0	19	0,1
Ribera d'Ebre	16	0,2	15	0,2	31	0,2
Ripollès	10	0,1	14	0,2	24	0,1
Segarra	26	0,3	30	0,4	56	0,3
Segrià	181	2,1	121	1,5	302	1,8
Selva	175	2,0	170	2,1	345	2,0

Comarca	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Solsonès	15	0,2	7	0,1	22	0,1
Tarragonès	282	3,2	225	2,7	507	3,0
Terra Alta	15	0,2	14	0,2	29	0,2
Urgell	35	0,4	42	0,5	77	0,5
Val d'Aran	13	0,1	7	0,1	20	0,1
Vallès Occidental	1.160	13,3	767	9,3	1.927	11,3
Vallès Oriental	540	6,2	474	5,7	1014	6,0
Total	8.720	100	8.284	100	17.004	100

Origen desconegut de consultes i queixes:

* S'exclouen d'aquest recompte les actuacions d'ofici. De les 10.543 queixes iniciades, 80 s'han fet des d'altres comunitats autònomes o estats i 1.743 s'han tramitat de manera electrònica sense conèixer la procedència de les persones interessades. De 8.843 consultes, 160 s'han fet des d'altres comunitats autònomes o estats i de 399 se'n desconeix l'origen.

** Com a conseqüència de la implantació del sistema de notificacions electròniques, la procedència de les persones interessades pot ser desconeguda.



2.5. TRAMITACIÓ AMB ADMINISTRACIONS I EMPRESES

Aquest any el nombre de tràmits adreçats a l'Administració local i a la Generalitat de Catalunya han estat els majoritaris i de manera força equilibrada. De fet, un 46,6% dels tràmits s'han fet amb l'Administració local i un 46,5%, amb l'Administració de la Generalitat de Catalunya. En aquest sentit, es trenca amb la tendència dels darrers anys, en què l'Administració local representava el principal àmbit d'actuació del Síndic de Greuges.

Pel que fa a l'Administració local, els ajuntaments acumulen aproximadament el 95% dels expedients tramitats. I entre les diputacions provincials la de Barcelona concentra més de la meitat de les queixes i actuacions d'ofici tramitades, en bona mesura per l'Organisme de Gestió Tributària (OGT).

En relació amb la Generalitat de Catalunya, de la mateixa manera que l'any anterior, i en consonància amb tot el que s'ha explicat fins ara, el Departament de Salut i el Departament de Treball, Afers Socials i

Famílies i el Departament de Territori i Sostenibilitat concentren el gruix de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb l'Administració autonòmica.

Les empreses privades prestadores de serveis d'interès general mantenen la tendència d'altres anys i suposen un volum de tramitació respecte a aquesta institució del 4,4%. En qualsevol cas, val a dir que les empreses prestadores de serveis d'interès general tenen un elevat i eficaç nivell de resposta (temps de tramitació) i de resolució de problemes (50,7%).

En les taules següents s'exposa per a cada administració o empresa que ha estat objecte de supervisió per part del Síndic, l'estat de tramitació i, en cas que hagi finalitzat, quin n'ha estat el resultat.

La informació recollida respon a una demanda general de les administracions de xifrar no només el nombre de queixes i actuacions d'ofici que s'hi ha tramitat, sinó també la finalització, per mostrar que en un alt nivell dels casos no s'ha detectat cap irregularitat o bé s'ha resolt el problema abans que el Síndic s'hi pronunciés.

25. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb l'Administració durant el 2019

	Q/AO	%
Generalitat de Catalunya	7.170	46,5
Administració local	7.185	46,6
Cambres oficials i col·legis professionals	49	0,3
Universitats	62	0,4
Consortis	205	1,3
Serveis d'interès general	674	4,4
Altres entitats	58	0,38
Total	15.403	100

26. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb els departaments de la Generalitat de Catalunya durant el 2019

	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Departament de la Presidència	1.088 15,2%	17 1,6%	3 0,3%	12 1,1%	1 0,1%	-	17 1,6%	1.038 95,4%
Departament de la Vicepresidència i d'Economia i Hisenda	37 0,5%	11 29,7%	11 29,7%	1 2,7%	1 2,7%	-	6 16,2%	7 18,9%
Departament d'Agricultura, Ramaderia, Pesca i Alimentació	32 0,4%	9 28,1%	3 9,4%	12 37,5%	1 3,1%	-	4 12,5%	3 9,4%
Departament de Treball, Afers Socials i Famílies	1.147 16,0%	474 41,3%	253 22,1%	193 16,8%	59 5,1%	8 0,7%	148 12,9%	12 1,0%
Departament de Cultura	15 15,2%	8 53,3%	3 20,0%	3 20,0%	-	-	1 6,7%	-
Departament d'Empresa i Coneixement	175 2,4%	48 27,4%	86 49,1%	12 6,9%	4 2,3%	-	22 12,6%	3 1,7%
Departament d'Acció Exterior, Relacions Institucionals i Transparència	4 0,1%	1 25%	-	-	-	-	1 25%	2 50%
Departament d'Educació	1.052 14,7%	676 64,3%	36 3,4%	201 19,1%	37 3,5%	-	97 9,2%	5 0,5%
Departament de Polítiques Digitals i Administració Pública	25 0,3%	6 24,0%	4 16,0%	4 16,0%	2 8,0%	-	8 32,0%	1 4,0%
Departament d'Interior	394 5,5%	43 10,9%	27 6,9%	201 51,0%	19 4,8%	-	101 25,6%	3 0,8%
Departament de Justícia	339 4,7%	75 22,1%	46 13,6%	16 4,7%	6 1,8%	5 1,5%	184 54,3%	7 2,1%
Departament de Salut	1.482 20,7%	553 37,3%	550 37,1%	123 8,3%	28 1,9%	5 0,3%	209 14,1%	14 0,9%
Departament de Territori i Sostenibilitat	1.380 19,2%	528 38,3%	159 11,5%	493 35,7%	14 1,0%	2 0,1%	176 12,8%	8 0,6%
Total	7.170 100%	2.449 34,2%	1.181 16,5%	1.271 17,7%	172 2,4%	20 0,3%	974 13,6%	1.103 15,4%

27. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb l'Administració local durant el 2019

	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Ajuntaments	6.841 95,2%	1.992 29,1%	1.131 16,5%	2.497 36,5%	120 1,8%	12 0,2%	1.047 15,3%	42 0,6%
Conselh Generau d'Aran	2 0,0%	2 100%	-	-	-	-	-	-
Consells comarcals	79 1,1%	17 21,5%	14 17,7%	19 24,1%	4 5,1%	-	23 29,1%	2 2,5%
Diputacions	145 2,0%	38 26,2%	34 23,4%	28 19,3%	6 4,1%	2 1,4%	32 22,1%	5 3,4%
Entitats metropolitanes	100 1,4%	32 32%	13 13%	7 7%	3 3%	3 3%	41 41%	1 1%
Entitats municipals descentralitzades	17 0,2%	4 23,5%	7 41,2%	2 11,8%	-	-	3 17,6%	1 5,9%
Mancomunitats	1 0,0%	1 100%	-	-	-	-	-	-
Total	7.185 100%	2.086 29,0%	1.199 16,7%	2.553 35,5%	133 1,9%	17 0,2%	1.146 15,9%	51 0,7%

27.1. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb els ajuntaments durant el 2019

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Abella de la Conca	1	1	-	-	-	-	-	-
Abrera	4	3	-	-	-	-	1	-
Àger	10	1	4	-	-	-	5	-
Agramunt	3	2	-	1	-	-	-	-
Aguilar de Segarra	1	1	-	-	-	-	-	-
Agullana	1	1	-	-	-	-	-	-
Aiguafreda	5	3	1	-	1	-	-	-
Aiguamúrcia	2	1	-	1	-	-	-	-
Aiguaviva	1	1	-	-	-	-	-	-
Aitona	2	1	-	-	1	-	-	-
Alamús, els	1	1	-	-	-	-	-	-
Alàs i Cerc	2	2	-	-	-	-	-	-
Albagés, l'	1	1	-	-	-	-	-	-
Albanyà	1	1	-	-	-	-	-	-
Albatàrrec	1	1	-	-	-	-	-	-
Albesa	1	1	-	-	-	-	-	-
Albi, l'	1	1	-	-	-	-	-	-
Albinyana	1	1	-	-	-	-	-	-
Albiol, l'	1	1	-	-	-	-	-	-
Albons	1	1	-	-	-	-	-	-
Alcanar	5	2	2	-	-	-	1	-
Alcanó	1	1	-	-	-	-	-	-
Alcarràs	6	2	-	3	1	-	-	-
Alcoletge	1	1	-	-	-	-	-	-
Alcover	5	1	1	1	1	-	1	-
Aldea, l'	3	1	-	2	-	-	-	-
Aldover	1	1	-	-	-	-	-	-
Aleixar, l'	1	1	-	-	-	-	-	-
Alella	4	3	-	-	-	-	1	-
Alfara de Carles	1	1	-	-	-	-	-	-
Alfarràs	2	2	-	-	-	-	-	-
Alfés	1	1	-	-	-	-	-	-
Alforja	4	1	2	-	-	-	1	-
Algerri	1	1	-	-	-	-	-	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Alguaire	2	1	-	1	-	-	-	-
Alins	1	1	-	-	-	-	-	-
Alió	1	1	-	-	-	-	-	-
Almacelles	6	3	-	3	-	-	-	-
Almatret	0	-	-	-	-	-	-	-
Almenar	1	1	-	-	-	-	-	-
Almoster	2	2	-	-	-	-	-	-
Alòs de Balaguer	1	1	-	-	-	-	-	-
Alp	2	2	-	-	-	-	-	-
Alpens	0	-	-	-	-	-	-	-
Alpicat	2	1	-	-	-	-	1	-
Alt Àneu	1	1	-	-	-	-	-	-
Altafulla	34	29	-	2	-	-	3	-
Amer	2	1	1	-	-	-	-	-
Ametlla de Mar, l'	16	7	3	-	-	-	6	-
Ametlla del Vallès, l'	10	4	3	2	-	-	-	1
Ampolla, l'	1	1	-	-	-	-	-	-
Amposta	7	6	-	-	-	-	1	-
Anglès	7	2	1	1	-	-	3	-
Anglesola	1	1	-	-	-	-	-	-
Arbeca	1	1	-	-	-	-	-	-
Arboç, l'	3	1	-	2	-	-	-	-
Arbolí	1	1	-	-	-	-	-	-
Arbúcies	2	2	-	-	-	-	-	-
Arenys de Mar	17	7	2	2	1	-	5	-
Arenys de Munt	10	4	2	1	-	-	2	1
Argelaguer	1	1	-	-	-	-	-	-
Argençola	2	1	-	1	-	-	-	-
Argentera, l'	1	1	-	-	-	-	-	-
Argentona	5	3	-	1	-	-	1	-
Armentera, l'	3	3	-	-	-	-	-	-
Arnes	1	1	-	-	-	-	-	-
Arres	1	1	-	-	-	-	-	-
Arsèguel	1	1	-	-	-	-	-	-
Artés	4	3	-	1	-	-	-	-
Artesa de Lleida	3	3	-	-	-	-	-	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Artesa de Segre	1	1	-	-	-	-	-	-
Ascó	2	1	1	-	-	-	-	-
Aspa	1	1	-	-	-	-	-	-
Avellanes i Santa Linya, les	1	1	-	-	-	-	-	-
Avià	1	1	-	-	-	-	-	-
Avinyó	3	3	-	-	-	-	-	-
Avinyonet de Puigventós	1	1	-	-	-	-	-	-
Avinyonet del Penedès	2	2	-	-	-	-	-	-
Badalona	92	34	14	21	4	1	17	1
Badia del Vallès	11	5	1	2	1	-	2	-
Bagà	3	3	-	-	-	-	-	-
Baix Pallars	1	1	-	-	-	-	-	-
Balaguer	8	3	-	2	-	-	3	-
Balenya	1	1	-	-	-	-	-	-
Balsareny	1	1	-	-	-	-	-	-
Banyeres del Penedès	2	2	-	-	-	-	-	-
Banyoles	8	5	-	1	-	-	2	-
Barbens	1	1	-	-	-	-	-	-
Barberà de la Conca	1	1	-	-	-	-	-	-
Barberà del Vallès	33	10	6	10	-	-	7	-
Barcelona	979	350	153	158	24	2	286	6
Baronia de Rialb, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Bàscara	1	1	-	-	-	-	-	-
Bassella	1	1	-	-	-	-	-	-
Batea	5	1	-	2	1	-	1	-
Bausen	2	2	-	-	-	-	-	-
Begues	2	2	-	-	-	-	-	-
Begur	5	4	1	-	-	-	-	-
Belianes	1	1	-	-	-	-	-	-
Bellguarda	1	1	-	-	-	-	-	-
Bellcaire d'Empordà	1	1	-	-	-	-	-	-
Bellcaire d'Urgell	3	3	-	-	-	-	-	-
Bell-lloc d'Urgell	2	1	1	-	-	-	-	-
Bellmunt del Priorat	2	2	-	-	-	-	-	-
Bellmunt d'Urgell	1	1	-	-	-	-	-	-
Bellprat	1	1	-	-	-	-	-	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Bellpuig	1	1	-	-	-	-	-	-
Bellvei	2	1	-	-	-	-	1	-
Bellver de Cerdanya	1	1	-	-	-	-	-	-
Bellví	1	1	-	-	-	-	-	-
Benavent de Segrià	1	1	-	-	-	-	-	-
Benifallet	1	1	-	-	-	-	-	-
Benissanet	1	1	-	-	-	-	-	-
Berga	11	7	2	-	-	-	2	-
Besalú	1	1	-	-	-	-	-	-
Bescanó	2	2	-	-	-	-	-	-
Beuda	1	1	-	-	-	-	-	-
Bigues i Riells	8	4	2	2	-	-	-	-
Biosca	1	1	-	-	-	-	-	-
Bisbal de Falset, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Bisbal del Penedès, la	4	2	-	1	-	-	1	-
Bisbal d'Empordà, la	5	4	-	1	-	-	-	-
Biure	2	2	-	-	-	-	-	-
Blancafort	1	1	-	-	-	-	-	-
Blanes	29	6	7	5	-	-	10	1
Boadella i les Escaules	11	1	-	-	-	-	10	-
Bolvir	1	1	-	-	-	-	-	-
Bonastre	1	1	-	-	-	-	-	-
Bordils	3	1	1	1	-	-	-	-
Borges Blanques, les	3	2	-	1	-	-	-	-
Borges del Camp, les	2	1	1	-	-	-	-	-
Borrassà	1	1	-	-	-	-	-	-
Borredà	1	1	-	-	-	-	-	-
Bossòst	3	2	-	1	-	-	-	-
Bot	1	1	-	-	-	-	-	-
Botarell	2	2	-	-	-	-	-	-
Bovera	1	1	-	-	-	-	-	-
Bràfim	1	1	-	-	-	-	-	-
Breda	3	3	-	-	-	-	-	-
Bruc, el	3	2	-	1	-	-	-	-
Brull, el	2	1	-	-	-	-	1	-
Brunyola i Sant Martí Sapresa	1	1	-	-	-	-	-	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Cabacés	1	1	-	-	-	-	-	-
Cabanabona	1	1	-	-	-	-	-	-
Cabanelles	1	1	-	-	-	-	-	-
Cabanes	1	1	-	-	-	-	-	-
Cabanyes, les	1	1	-	-	-	-	-	-
Cabó	1	1	-	-	-	-	-	-
Cabra del Camp	2	1	-	-	-	-	1	-
Cabrera d'Anoia	4	2	1	1	-	-	-	-
Cabrera de Mar	2	2	-	-	-	-	-	-
Cabrils	9	4	2	1	-	-	1	1
Cadaqués	7	5	2	-	-	-	-	-
Calaf	1	1	-	-	-	-	-	-
Calafell	51	27	13	-	4	-	7	-
Calders	1	1	-	-	-	-	-	-
Caldes de Malavella	8	4	-	1	-	-	-	3
Caldes de Montbui	16	6	1	3	1	-	5	-
Caldes d'Estrac	3	1	-	-	-	-	2	-
Calella	15	9	2	2	1	-	1	-
Calldetenes	2	2	-	-	-	-	-	-
Callús	1	1	-	-	-	-	-	-
Calonge	11	6	1	1	1	-	2	-
Calonge de Segarra	1	1	-	-	-	-	-	-
Camarasa	1	1	-	-	-	-	-	-
Camarles	2	2	-	-	-	-	-	-
Cambrils	19	14	1	2	-	-	2	-
Camós	1	1	-	-	-	-	-	-
Campdevàrol	4	1	-	1	1	-	1	-
Campelles	1	1	-	-	-	-	-	-
Campins	1	1	-	-	-	-	-	-
Campllong	2	1	-	-	-	-	1	-
Camprodon	2	2	-	-	-	-	-	-
Canejan	1	1	-	-	-	-	-	-
Canet d'Adri	2	1	1	-	-	-	-	-
Canet de Mar	22	7	3	1	1	-	9	1
Canonja, la	5	1	-	-	1	-	3	-
Canovelles	15	3	3	2	-	-	7	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Cànoves i Samalús	2	1	-	1	-	-	-	-
Cantallops	1	1	-	-	-	-	-	-
Canyelles	1	1	-	-	-	-	-	-
Capafonts	3	1	1	1				
Capçanes	1	1	-	-	-	-	-	-
Capellades	10	4	5				1	
Capmany	0	-	-	-	-	-	-	-
Capolat	0	-	-	-	-	-	-	-
Cardedeu	13	7	1	2	1	-	2	-
Cardona	3	2	-	1	-	-	-	-
Carme	1	1	-	-	-	-	-	-
Caseres	1	1	-	-	-	-	-	-
Cassà de la Selva	7	6	-	-	-	1	-	-
Casserres	2	1	-	-	-	-	1	-
Castell de l'Areny	1	1	-	-	-	-	-	-
Castell de Mur	1	1	-	-	-	-	-	-
Castellar de la Ribera	2	1	1	-	-	-	-	-
Castellar de n'Hug	1	1	-	-	-	-	-	-
Castellar del Riu	1	1	-	-	-	-	-	-
Castellar del Vallès	17	8	2	1	-	-	6	-
Castellbell i el Vilar	3	3	-	-	-	-	-	-
Castellbisbal	16	8	4	2	1	-	1	-
Castellcir	2	1	-	1	-	-	-	-
Castelldans	1	1	-	-	-	-	-	-
Castelldefels	46	11	17	1	3	-	14	-
Castellet i la Gornal	3	3	-	-	-	-	-	-
Castellfollit de la Roca	1	1	-	-	-	-	-	-
Castellfollit de Riubregós	1	1	-	-	-	-	-	-
Castellfollit del Boix	1	1	-	-	-	-	-	-
Castellgalí	1	1	-	-	-	-	-	-
Castellnou de Bages	2	1	-	1	-	-	-	-
Castellnou de Seana	1	1	-	-	-	-	-	-
Castelló de Farfanya	2	2	-	-	-	-	-	-
Castelló d'Empúries	16	9	2	3	-	-	1	1
Castellolí	1	1	-	-	-	-	-	-
Castell-Platja d'Aro	12	6	1	1	1	-	3	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Castellserà	2	1	-	1	-	-	-	-
Castellterçol	2	1	-	-	-	-	1	-
Castellvell del Camp	4	1	-	-	-	-	3	-
Castellví de la Marca	2	2	-	-	-	-	-	-
Castellví de Rosanes	4	2	-	-	-	-	2	-
Catllar, el	3	3	-	-	-	-	-	-
Cava	2	2	-	-	-	-	-	-
Celler de Ter, la	2	2	-	-	-	-	-	-
Celrà	1	1	-	-	-	-	-	-
Centelles	5	3	1	-	-	-	1	-
Cercs	7	5	1	1	-	-	-	-
Cerdanyola del Vallès	55	33	5	3	1	-	13	-
Cervelló	4	2	2	-	-	-	-	-
Cervera	9	3	2	1	-	-	3	-
Cervià de les Garrigues	0	-	-	-	-	-	-	-
Cervià de Ter	0	-	-	-	-	-	-	-
Cistella	0	-	-	-	-	-	-	-
Ciutadilla	0	-	-	-	-	-	-	-
Clariana de Cardener	0	-	-	-	-	-	-	-
Cogul, el	0	-	-	-	-	-	-	-
Colera	1	1	-	-	-	-	-	-
Coll de Nargó	0	-	-	-	-	-	-	-
Collbató	9	4	2	1	1	-	1	-
Colldejou	0	-	-	-	-	-	-	-
Collsuspina	0	-	-	-	-	-	-	-
Colomers	0	-	-	-	-	-	-	-
Coma i la Pedra, la	1	-	1	-	-	-	-	-
Conca de Dalt	0	-	-	-	-	-	-	-
Conesa	1	1	-	-	-	-	-	-
Constantí	3	2	1	-	-	-	-	-
Copons	1	-	-	1	-	-	-	-
Corbera de Llobregat	15	5	5	1	-	-	3	1
Corbera d'Ebre	1	1	-	-	-	-	-	-
Corbins	0	-	-	-	-	-	-	-
Corçà	2	1	-	-	-	-	1	-
Cornellà de Llobregat	20	8	-	4	-	-	8	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Cornellà del Terri	1	-	-	1	-	-	-	-
Cornudella de Montsant	0	-	-	-	-	-	-	-
Creixell	3	1	-	-	1	-	1	-
Crespià	0	-	-	-	-	-	-	-
Cruïlles, Monells i Sant Sadurní de l'Heura	2	2	-	-	-	-	-	-
Cubelles	40	15	9	8	1	-	7	-
Cubells	1	-	-	1	-	-	-	-
Cunit	12	6	-	2	1	-	3	-
Darnius	1	1	-	-	-	-	-	-
Das	4	-	-	4	-	-	-	-
Deltebre	8	3	-	2	-	-	3	-
Dosrius	5	2	2	-	-	-	1	-
Duesaigües	0	-	-	-	-	-	-	-
Es Bòrdes	1	1	-	-	-	-	-	-
Escala, l'	13	7	1	2	-	-	3	-
Esparguera	34	16	3	5	1	-	9	-
Espinelves	0	-	-	-	-	-	-	-
Espluga Calba, l'	0	-	-	-	-	-	-	-
Espluga de Francolí, l'	1	1	-	-	-	-	-	-
Esplugues de Llobregat	28	10	6	1	1	-	10	-
Espolla	0	-	-	-	-	-	-	-
Esponellà	0	-	-	-	-	-	-	-
Espot	0	-	-	-	-	-	-	-
Espunyola, l'	0	-	-	-	-	-	-	-
Esquirol, l'	15	-	-	1	-	-	14	-
Estamariu	0	-	-	-	-	-	-	-
Estany, l'	0	-	-	-	-	-	-	-
Estaràs	0	-	-	-	-	-	-	-
Esterri d'Àneu	1	-	-	-	-	-	1	-
Esterri de Cardós	0	-	-	-	-	-	-	-
Falset	0	-	-	-	-	-	-	-
Far d'Empordà, el	0	-	-	-	-	-	-	-
Farrera	0	-	-	-	-	-	-	-
Fatarella, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Febró, la	0	-	-	-	-	-	-	-
Figaró-Montmany	0	-	-	-	-	-	-	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Fígols	0	-	-	-	-	-	-	-
Fígols i Alinyà	0	-	-	-	-	-	-	-
Figuera, la	0	-	-	-	-	-	-	-
Figueres	14	5	3	1	-	1	4	-
Figuerola del Camp	1	1	-	-	-	-	-	-
Flaçà	0	-	-	-	-	-	-	-
Flix	4	2	1	-	1	-	-	-
Floresta, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Fogars de la Selva	1	-	-	1	-	-	-	-
Fogars de Montclús	1	-	-	-	-	-	1	-
Foixà	1	-	-	1	-	-	-	-
Folgueroles	0	-	-	-	-	-	-	-
Fondarella	0	-	-	-	-	-	-	-
Fonollosa	1	-	-	-	-	-	1	-
Fontanals de Cerdanya	0	-	-	-	-	-	-	-
Fontanilles	0	-	-	-	-	-	-	-
Fontcoberta	1	-	1	-	-	-	-	-
Font-rubí	2	-	1	-	-	-	1	-
Foradada	0	-	-	-	-	-	-	-
Forallac	1	1	-	-	-	-	-	-
Forès	0	-	-	-	-	-	-	-
Fornells de la Selva	1	1	-	-	-	-	-	-
Fortià	0	-	-	-	-	-	-	-
Franqueses del Vallès, les	13	8	3	1	-	-	1	-
Freginals	0	-	-	-	-	-	-	-
Fuliola, la	1	-	1	-	-	-	-	-
Fulleda	0	-	-	-	-	-	-	-
Gaià	0	-	-	-	-	-	-	-
Galera, la	0	-	-	-	-	-	-	-
Gallifa	0	-	-	-	-	-	-	-
Gandesa	3	2	-	-	-	-	1	-
Garcia	1	-	-	1	-	-	-	-
Garidells, els	0	-	-	-	-	-	-	-
Garriga, la	8	4	2	1	-	-	1	-
Garrigàs	0	-	-	-	-	-	-	-
Garrigoles	0	-	-	-	-	-	-	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Garriguella	0	-	-	-	-	-	-	-
Gavà	17	10	-	-	1	-	6	-
Gavet de la Conca	0	-	-	-	-	-	-	-
Gelida	4	2	1	-	-	-	1	-
Ger	0	-	-	-	-	-	-	-
Gimenells i el Pla de la Font	0	-	-	-	-	-	-	-
Ginestar	0	-	-	-	-	-	-	-
Girona	36	12	7	5	2	-	10	-
Gironella	3	-	-	1	-	-	2	-
Gisclareny	0	-	-	-	-	-	-	-
Godall	0	-	-	-	-	-	-	-
Golmés	0	-	-	-	-	-	-	-
Gombrèn	0	-	-	-	-	-	-	-
Gósol	0	-	-	-	-	-	-	-
Granada, la	1	-	-	1	-	-	-	-
Granadella, la	1	-	-	-	-	-	1	-
Granera	0	-	-	-	-	-	-	-
Granja d'Escarp, la	0	-	-	-	-	-	-	-
Granollers	26	7	5	5	1	-	8	-
Granyanella	0	-	-	-	-	-	-	-
Granyena de les Garrigues	0	-	-	-	-	-	-	-
Granyena de Segarra	0	-	-	-	-	-	-	-
Gratallops	0	-	-	-	-	-	-	-
Gualba	1	1	-	-	-	-	-	-
Gualta	0	-	-	-	-	-	-	-
Guardiola de Berguedà	0	-	-	-	-	-	-	-
Guiamets, els	0	-	-	-	-	-	-	-
Guils de Cerdanya	0	-	-	-	-	-	-	-
Guimerà	0	-	-	-	-	-	-	-
Guingueta d'Àneu, la	0	-	-	-	-	-	-	-
Guissona	1	1	-	-	-	-	-	-
Guixers	1	1	-	-	-	-	-	-
Gurb	2	-	1	-	-	-	1	-
Horta de Sant Joan	2	-	1	-	-	-	1	-
Hospitalet de Llobregat, l'	67	26	10	10	6	-	15	-
Hostalets de Pierola, els	1	-	1	-	-	-	-	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Hostalric	4	3	1	-	-	-	-	-
Igualada	6	4	-	-	-	-	2	-
Isona i Conca Dellà	1	1	-	-	-	-	-	-
Isòvol	0	-	-	-	-	-	-	-
Ivars de Noguera	0	-	-	-	-	-	-	-
Ivars d'Urgell	0	-	-	-	-	-	-	-
Ivorra	0	-	-	-	-	-	-	-
Jafre	0	-	-	-	-	-	-	-
Jonquera, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Jorba	2	2	-	-	-	-	-	-
Josa i Tuixén	0	-	-	-	-	-	-	-
Juià	0	-	-	-	-	-	-	-
Juncosa	0	-	-	-	-	-	-	-
Juneda	1	1	-	-	-	-	-	-
Les	0	-	-	-	-	-	-	-
Linyola	0	-	-	-	-	-	-	-
Llacuna, la	3	-	-	1	2	-	-	-
Lladó	0	-	-	-	-	-	-	-
Lladorre	0	-	-	-	-	-	-	-
Lladurs	0	-	-	-	-	-	-	-
Llagosta, la	7	4	1	1	-	-	1	-
Llagostera	1	1	-	-	-	-	-	-
Llambilles	0	-	-	-	-	-	-	-
Llanars	0	-	-	-	-	-	-	-
Llançà	8	5	-	2	-	-	1	-
Llardecans	0	-	-	-	-	-	-	-
Llavorsí	1	-	-	-	-	-	1	-
Lleida	30	14	2	6	3	-	5	-
Llers	1	-	-	1	-	-	-	-
Lles de Cerdanya	1	1	-	-	-	-	-	-
Lliçà d'Amunt	5	5	-	-	-	-	-	-
Lliçà de Vall	2	1	-	1	-	-	-	-
Llimiana	0	-	-	-	-	-	-	-
Llinars del Vallès	5	3	-	1	-	-	1	-
Llívia	0	-	-	-	-	-	-	-
Lloar	0	-	-	-	-	-	-	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Llobera	0	-	-	-	-	-	-	-
Llorac	0	-	-	-	-	-	-	-
Llorenç del Penedès	1	-	1	-	-	-	-	-
Lloret de Mar	14	9	1	-	-	-	4	-
Llosses, les	0	-	-	-	-	-	-	-
Lluçà	0	-	-	-	-	-	-	-
Maçanet de Cabrenys	0	-	-	-	-	-	-	-
Maçanet de la Selva	15	11	2	1	-	-	1	-
Madremanya	0	-	-	-	-	-	-	-
Maià de Montcal	3	2	-	1	-	-	-	-
Maials	0	-	-	-	-	-	-	-
Maldà	0	-	-	-	-	-	-	-
Malgrat de Mar	15	3	-	3	1	-	8	-
Malla	0	-	-	-	-	-	-	-
Manlleu	13	5	2	2	-	-	4	-
Manresa	42	11	9	12	2	-	8	-
Marçà	1	-	-	-	-	-	1	-
Margalef	0	-	-	-	-	-	-	-
Marganell	1	-	-	-	-	-	1	-
Martorell	11	8	1	1	-	-	1	-
Martorelles	0	-	-	-	-	-	-	-
Mas de Barberans	0	-	-	-	-	-	-	-
Masarac	0	-	-	-	-	-	-	-
Masdenverge	0	-	-	-	-	-	-	-
Masies de Roda, les	2	-	2	-	-	-	-	-
Masies de Voltregà, les	0	-	-	-	-	-	-	-
Masillorenç	0	-	-	-	-	-	-	-
Masnou, el	10	4	2	1	-	-	3	-
Masó, la	0	-	-	-	-	-	-	-
Maspujols	0	-	-	-	-	-	-	-
Masquefa	6	2	-	-	-	-	4	-
Masroig, el	0	-	-	-	-	-	-	-
Massalcoreig	0	-	-	-	-	-	-	-
Massanes	0	-	-	-	-	-	-	-
Massoteres	0	-	-	-	-	-	-	-
Matadepera	193	3	-	189	-	-	1	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Mataró	38	11	10	9	3	-	5	-
Mediona	5	2	1	1	-	-	1	-
Menàrguens	1	1	-	-	-	-	-	-
Meranges	0	-	-	-	-	-	-	-
Mieres	0	-	-	-	-	-	-	-
Milà	0	-	-	-	-	-	-	-
Miralcamp	1	-	-	1	-	-	-	-
Miravet	0	-	-	-	-	-	-	-
Moià	11	5	2	2	-	-	2	-
Molar, el	0	-	-	-	-	-	-	-
Molins de Rei	98	10	4	81	-	1	2	-
Mollerussa	10	4	4	1	-	-	1	-
Mollet de Peralada	0	-	-	-	-	-	-	-
Mollet del Vallès	21	9	4	3	1	-	4	-
Molló	0	-	-	-	-	-	-	-
Molsosa, la	0	-	-	-	-	-	-	-
Monistrol de Calders	2	-	1	-	-	-	1	-
Monistrol de Montserrat	1	1	-	-	-	-	-	-
Montagut i Oix	1	1	-	-	-	-	-	-
Montblanc	12	4	6	-	-	-	2	-
Montbrió del Camp	2	2	-	-	-	-	-	-
Montcada i Reixac	31	14	7	3	-	-	7	-
Montclar	0	-	-	-	-	-	-	-
Montellà i Martinet	0	-	-	-	-	-	-	-
Montesquiu	1	1	-	-	-	-	-	-
Montferrer i Castellbò	1	-	1	-	-	-	-	-
Montferri	0	-	-	-	-	-	-	-
Montgai	0	-	-	-	-	-	-	-
Montgat	9	2	4	2	-	-	1	-
Montmajor	0	-	-	-	-	-	-	-
Montmaneu	0	-	-	-	-	-	-	-
Montmell, el	3	-	1	1	-	-	1	-
Montmeló	6	3	-	1	-	-	2	-
Montoliu de Lleida	0	-	-	-	-	-	-	-
Montoliu de Segarra	0	-	-	-	-	-	-	-
Montornès de Segarra	0	-	-	-	-	-	-	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Montornès del Vallès	9	3	2	2	-	-	2	-
Mont-ral	0	-	-	-	-	-	-	-
Mont-ras	2	2	-	-	-	-	-	-
Mont-roig del Camp	13	6	1	1	-	-	5	-
Montseny	3	2	1	-	-	-	-	-
Móra d'Ebre	4	2	-	1	-	-	1	-
Móra la Nova	1	1	-	-	-	-	-	-
Morell, el	4	-	-	2	-	-	1	1
Morera de Montsant, la	0	-	-	-	-	-	-	-
Muntanyola	0	-	-	-	-	-	-	-
Mura	0	-	-	-	-	-	-	-
Nalec	0	-	-	-	-	-	-	-
Naut Aran	0	-	-	-	-	-	-	-
Navarcles	0	-	-	-	-	-	-	-
Navàs	1	1	-	-	-	-	-	-
Navata	0	-	-	-	-	-	-	-
Navès	0	-	-	-	-	-	-	-
Nou de Berguedà, la	0	-	-	-	-	-	-	-
Nou de Gaià, la	1	-	-	1	-	-	-	-
Nulles	0	-	-	-	-	-	-	-
Odèn	0	-	-	-	-	-	-	-
Òdena	0	-	-	-	-	-	-	-
Ogassa	0	-	-	-	-	-	-	-
Olèrdola	2	-	-	1	-	-	1	-
Olesa de Bonesvalls	2	-	1	1	-	-	-	-
Olesa de Montserrat	16	7	2	2	-	-	5	-
Oliana	2	1	1	-	-	-	-	-
Oliola	0	-	-	-	-	-	-	-
Olius	1	-	-	-	-	-	1	-
Olivella	2	2	-	-	-	-	-	-
Olost	0	-	-	-	-	-	-	-
Olot	8	4	-	1	-	-	3	-
Oluges, les	1	1	-	-	-	-	-	-
Olvan	0	-	-	-	-	-	-	-
Omellons, els	0	-	-	-	-	-	-	-
Omells de na Gaia, els	0	-	-	-	-	-	-	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Ordis	0	-	-	-	-	-	-	-
Organyà	0	-	-	-	-	-	-	-
Orís	0	-	-	-	-	-	-	-
Oristà	0	-	-	-	-	-	-	-
Orpí	0	-	-	-	-	-	-	-
Òrrius	0	-	-	-	-	-	-	-
Os de Balaguer	2	-	-	1	-	-	1	-
Osor	1	-	-	-	-	-	-	1
Ossó de Sió	0	-	-	-	-	-	-	-
Pacs del Penedès	1	-	-	1	-	-	-	-
Palafolls	6	4	-	-	-	-	2	-
Palafrugell	13	9	1	-	-	-	3	-
Palamós	7	3	-	1	-	-	3	-
Palau d'Anglesola	0	-	-	-	-	-	-	-
Palau de Santa Eulàlia	1	1	-	-	-	-	-	-
Palau-sator	0	-	-	-	-	-	-	-
Palau-saverdera	1	1	-	-	-	-	-	-
Palau-solità i Plegamans	3	3	-	-	-	-	-	-
Pallaresos, els	4	1	1	1	-	-	1	-
Pallejà	20	7	5	4	-	-	4	-
Palma de Cervelló, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Palma d'Ebre, la	0	-	-	-	-	-	-	-
Palol de Revardit	0	-	-	-	-	-	-	-
Pals	455	5	448	1	1	-	-	-
Papiol, el	4	2	2	-	-	-	-	-
Pardines	0	-	-	-	-	-	-	-
Parets del Vallès	7	3	3	-	-	-	1	-
Parlavà	0	-	-	-	-	-	-	-
Passanant i Belltall	0	-	-	-	-	-	-	-
Pau	0	-	-	-	-	-	-	-
Paüls	0	-	-	-	-	-	-	-
Pedret i Marzà	0	-	-	-	-	-	-	-
Penelles	0	-	-	-	-	-	-	-
Pera, la	2	1	-	-	-	-	1	-
Perafita	0	-	-	-	-	-	-	-
Perafort	1	-	-	-	-	-	1	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Peralada	0	-	-	-	-	-	-	-
Peramola	0	-	-	-	-	-	-	-
Perelló, el	0	-	-	-	-	-	-	-
Piera	28	18	5	1	-	-	3	1
Piles, les	0	-	-	-	-	-	-	-
Pineda de Mar	15	5	3	4	-	1	2	-
Pinell de Brai	0	-	-	-	-	-	-	-
Pinell de Solsonès	0	-	-	-	-	-	-	-
Pinós	0	-	-	-	-	-	-	-
Pira	0	-	-	-	-	-	-	-
Pla de Santa Maria, el	0	-	-	-	-	-	-	-
Pla del Penedès, el	1	1	-	-	-	-	-	-
Planes d'Hostoles, les	0	-	-	-	-	-	-	-
Planoles	0	-	-	-	-	-	-	-
Plans de Sió, els	2	1	1	-	-	-	-	-
Poal, el	1	-	-	-	-	-	1	-
Pobla de Cérvoles, la	0	-	-	-	-	-	-	-
Pobla de Claramunt, la	3	-	1	1	-	-	1	-
Pobla de Lillet, la	0	-	-	-	-	-	-	-
Pobla de Mafumet, la	2	-	1	1	-	-	-	-
Pobla de Massaluca, la	0	-	-	-	-	-	-	-
Pobla de Montornès, la	6	2	2	-	-	-	2	-
Pobla de Segur, la	1	-	-	1	-	-	-	-
Poboleda	0	-	-	-	-	-	-	-
Polinyà	5	2	2	-	-	-	1	-
Pont d'Armentera, el	0	-	-	-	-	-	-	-
Pont de Bar, el	0	-	-	-	-	-	-	-
Pont de Molins	0	-	-	-	-	-	-	-
Pont de Suert, el	9	9	-	-	-	-	-	-
Pont de Vilomara i Rocafort, el	1	-	1	-	-	-	-	-
Pontils	1	-	-	1	-	-	-	-
Pontons	0	-	-	-	-	-	-	-
Pontós	0	-	-	-	-	-	-	-
Ponts	0	-	-	-	-	-	-	-
Porqueres	1	1	-	-	-	-	-	-
Porrera	0	-	-	-	-	-	-	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Port de la Selva, el	5	5	-	-	-	-	-	-
Portbou	1	1	-	-	-	-	-	-
Portella, la	1	-	-	1	-	-	-	-
Pradell de la Teixeta	0	-	-	-	-	-	-	-
Prades	0	-	-	-	-	-	-	-
Prat de Comte	0	-	-	-	-	-	-	-
Prat de Llobregat, el	93	8	8	65	4		5	3
Pratdip	3	2		1				
Prats de Lluçanès	0	-	-	-	-	-	-	-
Prats de Rei, els	0	-	-	-	-	-	-	-
Prats i Sansor	0	-	-	-	-	-	-	-
Preixana	1			1				
Preixens	0	-	-	-	-	-	-	-
Premià de Dalt	11	9		2				
Premià de Mar	23	7	2	3			11	
Preses, les	1	1						
Prullans	0	-	-	-	-	-	-	-
Puigcerdà	7	5	1		1			
Puigdàlber	0	-	-	-	-	-	-	-
Puiggròs	0	-	-	-	-	-	-	-
Puigpelat	3		1	1			1	
Puig-reig	0	-	-	-	-	-	-	-
Puigverd d'Agramunt	0	-	-	-	-	-	-	-
Puigverd de Lleida	2			2				
Pujalt	0	-	-	-	-	-	-	-
Quar, la	0	-	-	-	-	-	-	-
Quart	0	-	-	-	-	-	-	-
Queralbs	1		1					
Querol	0	-	-	-	-	-	-	-
Rabós	0	-	-	-	-	-	-	-
Rajadell	0	-	-	-	-	-	-	-
Rasquera	2	2						
Regencós	0	-	-	-	-	-	-	-
Rellinars	0	-	-	-	-	-	-	-
Renau	0							
Reus	15	8		1		1	4	1

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Rialp	0	-	-	-	-	-	-	-
Riba, la	0	-	-	-	-	-	-	-
Riba-roja d'Ebre	0	-	-	-	-	-	-	-
Ribera d'Ondara	0	-	-	-	-	-	-	-
Ribera d'Urgellet	0	-	-	-	-	-	-	-
Ribes de Freser	1	1	-	-	-	-	-	-
Riells i Viabrea	3	-	1	-	-	1	1	-
Riera de Gaià, la	2	1	-	-	-	-	1	-
Riner	0	-	-	-	-	-	-	-
Ripoll	8	5	-	2	1	-	-	-
Ripollet	17	7	2	2	-	-	5	1
Riu de Cerdanya	1	1	-	-	-	-	-	-
Riudarenes	1	-	-	-	-	-	1	-
Riudaura	1	1	-	-	-	-	-	-
Riudecanyes	0	-	-	-	-	-	-	-
Riudecols	0	-	-	-	-	-	-	-
Riudellots de la Selva	2	-	-	-	-	-	2	-
Riudoms	1	-	-	-	-	-	1	-
Riumors	1	-	1	-	-	-	-	-
Roca del Vallès, la	26	13	5	2	1	-	5	-
Rocafort de Queralt	1	1	-	-	-	-	-	-
Roda de Berà	4	2	-	-	-	-	2	-
Roda de Ter	1	-	1	-	-	-	-	-
Rodonyà	0	-	-	-	-	-	-	-
Roquetes	5	1	-	3	-	-	1	-
Roses	12	6	2	2	-	-	2	-
Rosselló	1	-	1	-	-	-	-	-
Rourell	0	-	-	-	-	-	-	-
Rubí	15	8	1	2	-	-	4	-
Rubió	0	-	-	-	-	-	-	-
Rupià	0	-	-	-	-	-	-	-
Rupit i Pruit	0	-	-	-	-	-	-	-
Sabadell	49	9	19	13	2	-	6	-
Sagàs	0	-	-	-	-	-	-	-
Salàs de Pallars	1	1	-	-	-	-	-	-
Saldes	0	-	-	-	-	-	-	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Sales de Llierca	0	-	-	-	-	-	-	-
Sallent	2	1	-	-	-	-	1	-
Salomó	1	-	-	-	-	1	-	-
Salou	17	6	3	3	-	-	5	-
Salt	16	5	2	-	1	-	8	-
Sanatija	0	-	-	-	-	-	-	-
Sant Adrià de Besòs	31	7	8	4	-	-	11	1
Sant Agustí de Lluçanès	0	-	-	-	-	-	-	-
Sant Andreu de la Barca	8	4	-	1	-	-	3	-
Sant Andreu de Llavaneres	5	2	2	-	1	-	-	-
Sant Andreu Salou	0	-	-	-	-	-	-	-
Sant Aniol de Finestres	0	-	-	-	-	-	-	-
Sant Antoni de Vilamajor	3	2	-	-	-	-	1	-
Sant Bartomeu del Grau	1	-	-	-	-	-	1	-
Sant Boi de Llobregat	22	6	4	3	1	-	8	-
Sant Boi de Lluçanès	0	-	-	-	-	-	-	-
Sant Carles de la Ràpita	7	3	1	-	1	-	2	-
Sant Cebrià de Vallalta	12	6	-	-	-	-	6	-
Sant Celoni	19	6	2	1	3	-	7	-
Sant Climent de Llobregat	3	2	-	1	-	-	-	-
Sant Climent Sescebes	0	-	-	-	-	-	-	-
Sant Cugat del Vallès	13	6	1	2	-	-	4	-
Sant Cugat Sesgarrigues	0	-	-	-	-	-	-	-
Sant Esteve de la Sarga	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Esteve de Palautordera	0	-	-	-	-	-	-	-
Sant Esteve Sesrovires	5	3	1	-	-	-	-	1
Sant Feliu de Buixalleu	0	-	-	-	-	-	-	-
Sant Feliu de Codines	5	3	1	-	-	-	1	-
Sant Feliu de Guíxols	16	8	2	2	-	-	4	-
Sant Feliu de Llobregat	12	7	-	-	-	-	5	-
Sant Feliu de Pallerols	0	-	-	-	-	-	-	-
Sant Feliu Sasserra	0	-	-	-	-	-	-	-
Sant Ferriol	0	-	-	-	-	-	-	-
Sant Fost de Campsentelles	12	3	2	2	-	-	5	-
Sant Fruitós de Bages	3	3	-	-	-	-	-	-
Sant Gregori	1	-	-	-	1	-	-	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Sant Guim de Freixenet	0	-	-	-	-	-	-	-
Sant Guim de la Plana	0	-	-	-	-	-	-	-
Sant Hilari Sacalm	3	1	-	2	-	-	-	-
Sant Hipòlit de Voltregà	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Iscle de Vallalta	0	-	-	-	-	-	-	-
Sant Jaume de Frontanyà	0	-	-	-	-	-	-	-
Sant Jaume de Llierca	0	-	-	-	-	-	-	-
Sant Jaume dels Domenys	1	-	-	1	-	-	-	-
Sant Jaume d'Enveja	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Joan de les Abadesses	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Joan de Mollet	0	-	-	-	-	-	-	-
Sant Joan de Vilatorrada	2	2	-	-	-	-	-	-
Sant Joan Despí	13	5	1	3	-	-	4	-
Sant Joan les Fonts	1	-	-	1	-	-	-	-
Sant Jordi Desvalls	4	4	-	-	-	-	-	-
Sant Julià de Cerdanyola	0	-	-	-	-	-	-	-
Sant Julià de Ramis	0	-	-	-	-	-	-	-
Sant Julià de Vilatorrada	1	-	-	1	-	-	-	-
Sant Julià del Llor i Bonmatí	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Just Desvern	7	2	1	1	-	-	3	-
Sant Llorenç de la Muga	0	-	-	-	-	-	-	-
Sant Llorenç de Morunys	3	-	2	-	-	-	1	-
Sant Llorenç d'Hortons	1	-	1	-	-	-	-	-
Sant Llorenç Savall	0	-	-	-	-	-	-	-
Sant Martí d'Albars	2	1	-	-	-	-	-	1
Sant Martí de Centelles	1	-	-	-	-	-	1	-
Sant Martí de Llémena	0	-	-	-	-	-	-	-
Sant Martí de Riucorb	1	-	-	-	-	-	1	-
Sant Martí de Tous	0	-	-	-	-	-	-	-
Sant Martí Sarroca	2	1	-	1	-	-	-	-
Sant Martí Sesgueioles	0	-	-	-	-	-	-	-
Sant Martí Vell	0	-	-	-	-	-	-	-
Sant Mateu de Bages	0	-	-	-	-	-	-	-
Sant Miquel de Campmajor	0	-	-	-	-	-	-	-
Sant Miquel de Fluvià	0	-	-	-	-	-	-	-
Sant Mori	0	-	-	-	-	-	-	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Sant Pau de Segúries	0	-	-	-	-	-	-	-
Sant Pere de Ribes	38	10	10	7	-	-	11	-
Sant Pere de Riudebitlles	1	-	1	-	-	-	-	-
Sant Pere de Torelló	0	-	-	-	-	-	-	-
Sant Pere de Vilamajor	6	1	1	-	-	-	4	-
Sant Pere Pescador	7	4	2	1	-	-	-	-
Sant Pere Sallavinera	0	-	-	-	-	-	-	-
Sant Pol de Mar	6	2	-	4	-	-	-	-
Sant Quintí de Mediona	0	-	-	-	-	-	-	-
Sant Quirze de Besora	3	2	-	1	-	-	-	-
Sant Quirze del Vallès	13	4	3	2	1	-	2	1
Sant Quirze Safaja	0	-	-	-	-	-	-	-
Sant Ramon	0	-	-	-	-	-	-	-
Sant Sadurn d'Anoia	14	5	4	-	-	-	5	-
Sant Sadurn d'Osormort	0	-	-	-	-	-	-	-
Sant Salvador de Guardiola	0	-	-	-	-	-	-	-
Sant Vicenç de Castellet	12	6	4	-	-	-	2	-
Sant Vicenç de Montalt	2	1	1	-	-	-	-	-
Sant Vicenç de Torelló	0	-	-	-	-	-	-	-
Sant Vicenç dels Horts	79	15	9	38	-	-	16	1
Santa Bàrbara	0	-	-	-	-	-	-	-
Santa Cecília de Voltregà	0	-	-	-	-	-	-	-
Santa Coloma de Cervelló	4	3	1	-	-	-	-	-
Santa Coloma de Farners	6	2	3	1	-	-	-	-
Santa Coloma de Gramenet	42	14	4	7	2	-	14	1
Santa Coloma de Queralt	0	-	-	-	-	-	-	-
Santa Cristina d'Aro	5	4	1	-	-	-	-	-
Santa Eugènia de Berga	2	1	-	1	-	-	-	-
Santa Eulàlia de Riuprimer	1	1	-	-	-	-	-	-
Santa Eulàlia de Ronçana	4	3	-	-	1	-	-	-
Santa Fe del Penedès	0	-	-	-	-	-	-	-
Santa Llogaia d'Àlguema	0	-	-	-	-	-	-	-
Santa Margarida de Montbui	4	3	-	1	-	-	-	-
Santa Margarida i els Monjos	5	2	2	1	-	-	-	-
Santa Maria de Besora	0	-	-	-	-	-	-	-
Santa Maria de Martorelles	2	-	-	-	-	-	2	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Santa Maria de Merlès	0	-	-	-	-	-	-	-
Santa Maria de Miralles	0	-	-	-	-	-	-	-
Santa Maria de Palautordera	2	1	-	-	-	-	1	-
Santa Maria d'Oló	0	-	-	-	-	-	-	-
Santa Oliva	5	4	-	-	-	-	1	-
Santa Pau	1	1	-	-	-	-	-	-
Santa Perpètua de Mogoda	16	6	2	2	2	-	4	-
Santa Susanna	4	1	-	2	-	-	1	-
Santpedor	3	3	-	-	-	-	-	-
Sarral	2	1	1	-	-	-	-	-
Sarrià de Ter	2	2	-	-	-	-	-	-
Sarroca de Bellera	0	-	-	-	-	-	-	-
Sarroca de Lleida	0	-	-	-	-	-	-	-
Saus, Camallera i Llampaiès	2	2	-	-	-	-	-	-
Savallà del Comtat	0	-	-	-	-	-	-	-
Secuita, la	1	-	-	-	-	-	1	-
Selva de Mar, la	0	-	-	-	-	-	-	-
Selva del Camp, la	1	-	-	1	-	-	-	-
Senan	0	-	-	-	-	-	-	-
Sénia, la	2	2	-	-	-	-	-	-
Senterada	0	-	-	-	-	-	-	-
Sentiu de Sió, la	0	-	-	-	-	-	-	-
Sentmenat	14	10	3	1	-	-	-	-
Serinyà	0	-	-	-	-	-	-	-
Seròs	0	-	-	-	-	-	-	-
Serra de Daró	0	-	-	-	-	-	-	-
Setcases	0	-	-	-	-	-	-	-
Seu d'Urgell, la	6	4	1	-	-	-	1	-
Seva	4	-	-	2	-	-	2	-
Sidamon	1	1	-	-	-	-	-	-
Sils	1	1	-	-	-	-	-	-
Sitges	66	14	12	22	3	-	15	-
Siurana	0	-	-	-	-	-	-	-
Sobremunt	0	-	-	-	-	-	-	-
Soleràs, el	0	-	-	-	-	-	-	-
Solivella	0	-	-	-	-	-	-	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Solsona	4	3	-	-	-	-	1	-
Sora	0	-	-	-	-	-	-	-
Soriguera	1	-	-	1	-	-	-	-
Sort	4	3	-	1	-	-	-	-
Soses	1	-	-	1	-	-	-	-
Subirats	2	1	-	-	-	-	1	-
Sudanell	0	-	-	-	-	-	-	-
Sunyer	0	-	-	-	-	-	-	-
Súria	3	1	1	-	-	-	1	-
Susqueda	1	-	-	-	-	-	-	1
Tagamanent	0	-	-	-	-	-	-	-
Talamanca	0	-	-	-	-	-	-	-
Talarn	0	-	-	-	-	-	-	-
Talavera	0	-	-	-	-	-	-	-
Tallada d'Empordà, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Taradell	0	-	-	-	-	-	-	-
Tarragona	65	23	15	7	2	-	16	2
Tàrraga	11	3	6	1	-	-	1	-
Tarrés	0	-	-	-	-	-	-	-
Tarroja de Segarra	0	-	-	-	-	-	-	-
Tavèrmoles	0	-	-	-	-	-	-	-
Tavertet	0	-	-	-	-	-	-	-
Teià	3	1	-	2	-	-	-	-
Térmens	0	-	-	-	-	-	-	-
Terrades	2	1	1	-	-	-	-	-
Terrassa	33	10	3	6	2	-	12	-
Tiana	6	1	-	1	-	-	3	1
Tírvia	0	-	-	-	-	-	-	-
Tiurana	0	-	-	-	-	-	-	-
Tivenys	0	-	-	-	-	-	-	-
Tivissa	1	-	-	1	-	-	-	-
Tona	3	1	-	2	-	-	-	-
Torà	2	1	-	-	-	-	1	-
Tordera	9	4	-	2	1	-	1	1
Torelló	12	5	1	2	-	-	4	-
Torms, els	1	1	-	-	-	-	-	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Tornabous	0	-	-	-	-	-	-	-
Torre de Cabdella, la	0	-	-	-	-	-	-	-
Torre de Claramunt, la	3	-	-	2	-	-	1	-
Torre de Fontaubella, la	0	-	-	-	-	-	-	-
Torre de l'Espanyol, la	0	-	-	-	-	-	-	-
Torrebesses	0	-	-	-	-	-	-	-
Torredembarra	41	31	2	4	1	-	3	-
Torrefarrera	1	-	1	-	-	-	-	-
Torrefeta i Florejacs	0	-	-	-	-	-	-	-
Torregrossa	1	1	-	-	-	-	-	-
Torrelameu	0	-	-	-	-	-	-	-
Torrelavit	0	-	-	-	-	-	-	-
Torrelles de Foix	1	-	-	-	1	-	-	-
Torrelles de Llobregat	5	3	-	2	-	-	-	-
Torrent	0	-	-	-	-	-	-	-
Torres de Segre	0	-	-	-	-	-	-	-
Torre-serona	0	-	-	-	-	-	-	-
Torroella de Fluvià	0	-	-	-	-	-	-	-
Torroella de Montgrí	9	5	1	1	-	-	2	-
Torroja del Priorat	0	-	-	-	-	-	-	-
Tortellà	0	-	-	-	-	-	-	-
Tortosa	16	11	2	-	-	-	2	1
Toses	0	-	-	-	-	-	-	-
Tossa de Mar	15	8	1	6	-	-	-	-
Tremp	8	6	-	-	-	-	2	-
Ullà	0	-	-	-	-	-	-	-
Ullastrell	1	-	1	-	-	-	-	-
Ullastret	0	-	-	-	-	-	-	-
Ulldecona	1	1	-	-	-	-	-	-
Ulldemolins	1	1	-	-	-	-	-	-
Ultramort	0	-	-	-	-	-	-	-
Urús	0	-	-	-	-	-	-	-
Vacarisses	6	3	-	1	-	-	2	-
Vajol, la	0	-	-	-	-	-	-	-
Vall de Bianya, la	0	-	-	-	-	-	-	-
Vall de Boí, la	1	1	-	-	-	-	-	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Vall de Cardós	1	-	-	-	1	-	-	-
Vall d'en Bas, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Vallbona d'Anoia	1	1	-	-	-	-	-	-
Vallbona de les Monges	0	-	-	-	-	-	-	-
Vallcebre	0	-	-	-	-	-	-	-
Vallclara	0	-	-	-	-	-	-	-
Vallfogona de Balaguer	0	-	-	-	-	-	-	-
Vallfogona de Ripollès	0	-	-	-	-	-	-	-
Vallfogona de Riucorb	0	-	-	-	-	-	-	-
Vallgorguina	1	1	-	-	-	-	-	-
Vallirana	25	7	4	4	-	-	10	-
Vall-llobrega	0	-	-	-	-	-	-	-
Vallmoll	0	-	-	-	-	-	-	-
Vallromanes	2	1	1	-	-	-	-	-
Valls	585	5	1	576	-	-	3	-
Valls d'Aguilar, les	0	-	-	-	-	-	-	-
Valls de Valira, les	1	1	-	-	-	-	-	-
Vandellòs i l'Hospitalet de l'Infant	2	1	-	-	-	-	1	-
Vansa i Fòrnols, la	0	-	-	-	-	-	-	-
Veciana	0	-	-	-	-	-	-	-
Vendrell, el	51	25	12	11	-	1	2	-
Ventalló	0	-	-	-	-	-	-	-
Verdú	0	-	-	-	-	-	-	-
Verges	1	-	-	-	-	-	1	-
Vespella de Gaià	0	-	-	-	-	-	-	-
Vic	933	3	1	925	-	1	1	2
Vidrà	0	-	-	-	-	-	-	-
Vidreteres	13	3	3	1	1	-	5	-
Vielha e Mijaran	10	4	-	4	-	-	2	-
Vilabella	1	-	1	-	-	-	-	-
Vilabertran	0	-	-	-	-	-	-	-
Vilablareix	0	-	-	-	-	-	-	-
Vilada	1	1	-	-	-	-	-	-
Viladamat	1	-	-	1	-	-	-	-
Viladasens	0	-	-	-	-	-	-	-
Viladecans	14	9	1	1	-	-	2	1

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Viladecavalls	7	4	-	1	-	-	2	-
Vilademuls	0	-	-	-	-	-	-	-
Viladrau	1	-	-	-	-	-	1	-
Vilafant	3	2	1	-	-	-	-	-
Vilafranca del Penedès	9	5	-	-	1	-	3	-
Vilagrassa	0	-	-	-	-	-	-	-
Vilajuïga	2	1	-	1	-	-	-	-
Vilalba dels Arcs	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilalba Sasserra	1	-	-	-	-	-	1	-
Vilaller	0	-	-	-	-	-	-	-
Vilallonga de Ter	0	-	-	-	-	-	-	-
Vilallonga del Camp	1	-	1	-	-	-	-	-
Vilamacolum	0	-	-	-	-	-	-	-
Vilamalla	0	-	-	-	-	-	-	-
Vilamaniscle	0	-	-	-	-	-	-	-
Vilamòs	0	-	-	-	-	-	-	-
Vilanant	0	-	-	-	-	-	-	-
Vilanova de Bellpuig	0	-	-	-	-	-	-	-
Vilanova de la Barca	0	-	-	-	-	-	-	-
Vilanova de l'Aguda	0	-	-	-	-	-	-	-
Vilanova de Meià	1	-	-	1	-	-	-	-
Vilanova de Prades	0	-	-	-	-	-	-	-
Vilanova de Sau	0	-	-	-	-	-	-	-
Vilanova de Segrià	0	-	-	-	-	-	-	-
Vilanova del Camí	8	3	2	1	-	-	2	-
Vilanova del Vallès	2	1	-	-	-	-	1	-
Vilanova d'Escornalbou	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilanova i la Geltrú	42	14	6	7	1	-	13	1
Vilaplana	0	-	-	-	-	-	-	-
Vila-real	0	-	-	-	-	-	-	-
Vila-rodona	0	-	-	-	-	-	-	-
Vila-sacra	0	-	-	-	-	-	-	-
Vila-sana	0	-	-	-	-	-	-	-
Vila-seca	14	6	3	-	-	-	5	-
Vilassar de Dalt	27	16	2	1	1	-	7	-
Vilassar de Mar	22	13	3	2	-	-	3	1

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Vilaür	0	-	-	-	-	-	-	-
Vilaverd	0	-	-	-	-	-	-	-
Vilella Alta, la	0	-	-	-	-	-	-	-
Vilella Baixa, la	0	-	-	-	-	-	-	-
Vilobí del Penedès	0	-	-	-	-	-	-	-
Vilobí d'Onyar	1	-	-	-	-	-	1	-
Vilopriu	0	-	-	-	-	-	-	-
Vilosell, el	0	-	-	-	-	-	-	-
Vimbodí i Poblet	1	-	1	-	-	-	-	-
Vinaixa	2	1	-	-	-	-	1	-
Vinebre	0	-	-	-	-	-	-	-
Vinyols i els Arcs	1	-	-	1	-	-	-	-
Viver i Serrateix	0	-	-	-	-	-	-	-
Xerta	0	-	-	-	-	-	-	-
Total	6.841	1.992	1.131	2.497	120	12	1.047	42

27.2. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb els consells comarcals durant el 2019

Consells comarcals	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Alt Camp	0	-	-	-	-	-	-	-
Alt Empordà	3	1	1	-	-	-	-	1
Alt Penedès	2	1	-	1	-	-	-	-
Alt Urgell	0	-	-	-	-	-	-	-
Alta Ribagorça	2	-	-	1	-	-	1	-
Anoia	2	1	-	-	-	-	1	-
Bages	1	-	-	-	1	-	-	-
Baix Camp	1	1	-	-	-	-	-	-
Baix Ebre	0	-	-	-	-	-	-	-
Baix Empordà	3	-	-	1	-	-	2	-
Baix Llobregat	5	2	1	1	-	-	1	-
Baix Penedès	3	-	1	-	1	-	1	-
Berguedà	1	-	-	-	-	-	1	-
Cerdanya	1	1	-	-	-	-	-	-
Conca de Barberà	0	-	-	-	-	-	-	-
Garraf	4	2	1	-	-	-	1	-
Garrigues	1	-	-	-	-	-	1	-
Garrotxa	0	-	-	-	-	-	-	-
Gironès	5	-	2	2	1	-	-	-
Maresme	3	-	-	-	1	-	2	-
Moianès	0	-	-	-	-	-	-	-
Montsià	0	-	-	-	-	-	-	-
Noguera	1	-	1	-	-	-	-	-
Osona	0	-	-	-	-	-	-	-
Pallars Jussà	0	-	-	-	-	-	-	-
Pallars Sobirà	9	-	1	7	-	-	1	-
Pla de l'Estany	1	1	-	-	-	-	-	-
Pla d'Urgell	1	1	-	-	-	-	-	-
Priorat	0	-	-	-	-	-	-	-
Ribera d'Ebre	0	-	-	-	-	-	-	-
Ripollès	0	-	-	-	-	-	-	-
Segarra	1	-	-	-	-	-	1	-
Segrià	3	-	-	1	-	-	2	-
Selva	8	1	3	1	-	-	3	-

Consells comarcals	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Solsonès	0	-	-	-	-	-	-	-
Tarragonès	6	1	1	2	-	-	2	-
Terra Alta	0	-	-	-	-	-	-	-
Urgell	0	-	-	-	-	-	-	-
Vallès Occidental	8	3	-	2	-	-	3	-
Vallès Oriental	4	1	2	-	-	-	-	1
Total	79	17	14	19	4	0	23	2

27.3. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les diputacions durant el 2019

Diputacions	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Barcelona	93	21	27	18	3	1	19	4
Girona	22	10	3	1	1	-	7	-
Lleida	19	2	2	8	1	-	5	1
Tarragona	11	5	2	1	1	1	1	-
Total	145	38	34	28	6	2	32	5

27.4. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les entitats metropolitanes durant el 2019

	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Àrea Metropolitana de Barcelona	96	32	13	6	3	2	39	1
Institut Metropolità del Taxi	4	-	-	1	-	1	2	-
Total	100	32	13	7	3	3	41	1

27.5. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les entitats municipals descentralitzades durant el 2019

Entitats municipals descentralitzades	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Aubèrt e Betlan	1	1	-	-	-	-	-	-
Bellaterra	3	1	2	-	-	-	-	-
l'Estartit	1	-	-	-	-	-	1	-
Gerb	2	-	-	1	-	-	1	-
Jesús	1	-	-	-	-	-	1	-
Sant Miquel de Balenyà	5	1	3	1	-	-	-	-
Rocallaura	2	-	2	-	-	-	-	-
Valldoreix	2	1	-	-	-	-	-	1
Total	17	4	7	2	0	0	3	1

27.6. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb mancomunitats durant el 2019

	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Mancomunitat Intermunicipal de Gratallops, Torroja del Priorat, Poboleda i Porrera	1	1	-	-	-	-	-	-
Total	1	1	0	0	0	0	0	0

28. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les universitats durant el 2019

	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Universitat Autònoma de Barcelona (UAB)	4	2	-	-	2	-	-	-
Universitat de Barcelona (UB)	15	3	3	5	-	-	4	-
Universitat de Girona (UDG)	13	11	1	1	-	-	-	-
Universitat de Lleida (UdL)	3	3	-	-	-	-	-	-
Universitat de Vic (UdV)	1	1	-	-	-	-	-	-
Universitat Oberta de Catalunya (UOC)	8	2	1	2	1	-	2	-
Universitat Politècnica de Catalunya (UPC)	8	3	3	2	-	-	-	-
Universitat Pompeu Fabra (UPF)	6	2	2	1	-	-	1	-
Universitat Ramon Llull (URL)	1	1	-	-	-	-	-	-
Universitat Rovira i Virgili (URV)	3	2	-	1	-	-	-	-
Total	62	30	10	12	3	0	7	0

29. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les cambres oficials i els col·legis professionals durant el 2019

	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Col·legi d'Administradors de Finques de Barcelona-Lleida	2	-	1	-	-	-	1	-
Col·legi d'Administradors de Finques de Tarragona	1	1	-	-	-	-	-	-
Col·legi d'Advocats de Girona	2	-	-	-	-	-	2	-
Col·legi d'Advocats de Granollers	1	-	1	-	-	-	-	-
Col·legi d'Advocats de Manresa	2	2	-	-	-	-	-	-
Col·legi d'Advocats de Sant Feliu de Llobregat	1	1	-	-	-	-	-	-
Col·legi d'Advocats de Tarragona	1	-	1	-	-	-	-	-
Col·legi d'Advocats de Terrassa	3	-	-	-	-	-	3	-
Col·legi d'Agents de la Propietat Immobiliària de Barcelona	1	-	-	-	-	-	1	-
Col·legi de Farmacèutics de Barcelona	1	-	1	-	-	-	-	-
Col·legi de Metges de Lleida	1	-	-	-	-	-	-	1
Col·legi de Metges de Tarragona	1	1	-	-	-	-	-	-
Col·legi de Periodistes de Catalunya	8	-	1	-	-	-	-	7
Col·legi Oficial de Geòlegs	1	1	-	-	-	-	-	-
Col·legi Oficial de Metges de Barcelona	6	5	-	-	-	-	1	-
Col·legi Oficial de Psicòlegs de Catalunya	3	1	-	-	-	-	2	-
Col·legi Oficial de Veterinaris de Barcelona	2	2	-	-	-	-	-	-
Consell de l'Advocacia Catalana (CICAC)	4	3	1	-	-	-	-	-
Il·lustre Col·legi de l'Advocacia de Barcelona	8	2	2	-	-	-	4	-
Total	49	19	8	0	0	0	14	8

30. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb els consorcis durant el 2019

	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució			
Autoritat del Transport Metropolità (ATM)	30	15	2	2	-	-	11	-	
Consorci Administració Oberta de Catalunya	2	-	-	-	-	-	2	-	
Consorci Aeròdrom de la Cerdanya	1	1	-	-	-	-	-	-	
Consorci d'Educació de Barcelona	147	28	26	28	35	-	28	2	
Consorci de l'Espai d'interès natural de Gallecs	1	-	-	1	-	-	-	-	
Consorci de l'Habitatge de l'Àrea Metropolitana de Barcelona	2	-	1	-	-	-	-	1	
Consorci de les Biblioteques de Barcelona	2	-	1	-	-	-	1	-	
Consorci de Serveis Socials de Barcelona	15	-	6	-	2	-	7	-	
Consorci del Besòs	1	1	-	-	-	-	-	-	
Consorci del Parc de Collserola	1	-	1	-	-	-	-	-	
Consorci per a la Normalització Lingüística	1	-	-	-	-	-	1	-	
Consorci Sanitari de Barcelona	1	1	-	-	-	-	-	-	
Fira de Barcelona	1	-	-	1	-	-	-	-	
Total	205	46	37	32	37	0	50	3	

31. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies prestadores de serveis d'interès general durant el 2019

	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Companyies d'aigües	49 7,3%	8 16,3%	14 28,6%	3 6,1%	-	1 2,0%	22 44,9%	1 2,0%
Companyies de gas	74 11,0%	3 4,1%	45 60,8%	5 6,8%	1 1,4%	-	20 27,0%	-
Companyies elèctriques	319 47,3%	20 6,3%	170 53,3%	-	2 0,6%	-	125 39,2%	2 0,6%
Companyies telefòniques	226 33,5%	37 16,4%	109 48,2%	1 0,4%	-	-	79 35,0%	-
Companyies de transport	6 0,9%	2 33,3%	4 66,7%	-	-	-	-	-
Total	674 100%	70 10,4%	342 50,7%	9 1,3%	3 0,4%	1 0,1%	246 36,5%	3 0,4%

31.1. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies d'aigua durant el 2019

	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Aigües de Barcelona (AGBAR)	46	8	14	3	-	1	20	-
Aigües de Reus	1	-	-	-	-	-	1	-
Empresa Municipal d'Aigües de Vilafranca, SA (EMAVSA)	1	-	-	-	-	-	-	1
Rec Madral, companyia d'aigües, SA.	1	-	-	-	-	-	1	-
Total	49	8	14	3	0	1	22	1

31.2. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies de gas durant el 2019

	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Naturgy	73	2	45	5	1	-	20	-
Flip Energía, SL (Alterna)	1	1	-	-	-	-	-	-
Total	74	3	45	5	1	0	20	0

31.3. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies elèctriques durant el 2019

	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
ENDESA	294	16	153	-	2	-	121	2
Estabanell i Pahisa Energia SAU	1	-	-	-	-	-	1	-
Iberdrola. Delegació Catalunya	13	1	11	-	-	-	1	-
Audax Energia	5	-	3	-	-	-	2	-
VIESGO	1	1	-	-	-	-	-	-
Régsiti Comercializadora Regulada, SLU	1	1	-	-	-	-	-	-
PODO - Geo Alternativa, SL	2	1	1	-	-	-	-	-
Holaluz (Clidom Energy, SL)	1	-	1	-	-	-	-	-
Associació Nuclear Ascó-Vandellòs II (ANAV)	1	-	1	-	-	-	-	-
Total	319	20	170	0	2	0	125	2

31.4. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies telefòniques durant el 2019

	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Orange	31	1	12	-	-	-	18	-
Telefónica España, SAU	90	13	47	1	-	-	29	-
Vodafone Catalunya	35	10	21	-	-	-	4	-
Adamo Telecom Iberia, SAU	1	1	-	-	-	-	-	-
AMENA	1	-	1	-	-	-	-	-
JAZZTEL	31	4	17	-	-	-	10	-
LOWI	2	2	-	-	-	-	-	-
Masmovil Ibercom, SA	16	-	5	-	-	-	11	-
Parlem Telecom	9	2	3	-	-	-	4	-
Quantis Global, SL (EURONA)	1	1	-	-	-	-	-	-
Yoigo	9	3	3	-	-	-	3	-
Total	226	37	109	1	0	0	79	0

31.5. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies de transport durant el 2019

	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (ADIF)	3	1	2	-	-	-	-	-
ALSA	1	-	1	-	-	-	-	-
Vueling	2	1	1	-	-	-	-	-
Total	6	2	4	0	0	0	0	0

32. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb altres entitats durant el 2019

	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Abertis Infraestructuras, SA	1	1	-	-	-	-	-	-
Autoritat Catalana de Protecció de Dades (APDCAT)	5	-	3	-	-	-	1	1
Comissió de Garantia del Dret d'Accés a la Informació Pública	1	1	-	-	-	-	-	-
Comunitat General de Regants dels Canals d'Urgell	2	-	1	-	-	-	1	-
Grupo Eulen	2	1	-	-	-	-	-	1
Abadia de Montserrat	3	3	-	-	-	-	-	-
Aliança Contra la Pobresa Energètica	1	-	-	-	1	-	-	-
Amnistia Internacional de Catalunya	1	-	-	1	-	-	-	-
Arquebisbat de Barcelona	1	1	-	-	-	-	-	-
Arquebisbat de Tarragona	1	1	-	-	-	-	-	-
Associació Catalana de Municipis i Comarques (ACMC)	4	2	1	-	1	-	-	-
Bisbat de Lleida	1	1	-	-	-	-	-	-
Bisbat de Sant Feliu de Llobregat	1	1	-	-	-	-	-	-
Bisbat de Solsona	1	1	-	-	-	-	-	-
Bisbat de Terrassa	1	1	-	-	-	-	-	-
Bisbat de Tortosa	1	1	-	-	-	-	-	-
Bisbat de Vic	1	1	-	-	-	-	-	-
Bisbat d'Urgell	1	1	-	-	-	-	-	-

	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució			
Claretians de Catalunya	3	3	-	-	-	-	-	-	
Col·lectivitat de Regants núm.2 dels Canals d'Urgell	1	-	-	-	-	-	1	-	
Compañía de las Hijas de la Caridad de San Vicente de Paúl	1	1	-	-	-	-	-	-	
Comunitat de Regants Garrigues Sud	1	1	-	-	-	-	-	-	
Conferència Episcopal Tarraconense	1	1	-	-	-	-	-	-	
Escola Pia de Catalunya	1	1	-	-	-	-	-	-	
Federació Catalana de Futbol	2	1	-	-	-	-	1	-	
Federació Catalana de Gimnàstica	2	2	-	-	-	-	-	-	
Federació Catalana de Natació	1	1	-	-	-	-	-	-	
Federació de Municipis de Catalunya	4	2	1	1	-	-	-	-	
Fills de la Sagrada Família	1	1	-	-	-	-	-	-	
Fundació Champagnat - Maristes Catalunya	1	1	-	-	-	-	-	-	
Fundació Malalts Mentals de Catalunya	1	-	-	-	-	-	1	-	
Fundació Vedruna Catalunya	1	1	-	-	-	-	-	-	
Germans de Sant Gabriel	1	1	-	-	-	-	-	-	
Írdia - Centre per la Defensa dels Drets Humans	1	-	-	1	-	-	-	-	
Jesuïtes - Companyia de Jesús	3	1	2	-	-	-	-	-	
La Salle - Germans de les Escoles Cristianes	2	2	-	-	-	-	-	-	
Salesians	1	1	-	-	-	-	-	-	
Total	58	38	8	3	2	0	5	2	

33. Institucions a les quals es trasllada la queixa

	N	%
Fiscalia de Menors de Girona	1	1,45
Tribunal Superior de Justícia de Catalunya	37	53,62
Fiscalia General del Estado	1	1,45
Fiscalia del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya	10	14,49
Fiscalia de Menors de Barcelona	14	20,29
Fiscalia de Menors de Girona (Protecció)	1	1,45
Fiscalia de Menors de Lleida	2	2,90
Fiscalia de Menors de Tarragona	3	4,35
Total	69	100

33.1. Nombre de trasllats de queixes a defensors estrangers

	Total	Rebudes		Traslladades	
		N	%	N	%
Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo de Uruguay	1	1	100	0	0
National Energy Ombudsmen Network (NEON)	1	1	100	0	0
Raonador del Ciutadà del Principat d'Andorra	1	0	0	1	100
European Ombudsman	1	0	0	1	100
Total	4	2	50	2	50

33.2. Nombre de trasllats de queixes a defensors autonòmics i al defensor estatal

	Total	Rebudes		Traslladades	
		N	%	N	%
Ararteko	1	-	0	1	100
Defensor del Pueblo Andaluz	2	1	50	1	50
Defensor del Pueblo de España	216	11	5,1	205	94,9
Defensor del Pueblo de Navarra	1	1	100	-	0
Diputado del Común de Canarias	1	1	100	-	0
El Justicia de Aragón	2	2	100	-	0
Procurador del Común de Castilla y León	1	-	0	1	100
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana	12	9	75	3	25
Total	236	25	10,6	211	89,4

33.3. Nombre de trasllats de queixes a defensors locals

	Total	Rebudes		Traslladades	
		N	%	N	%
Defensor de la Ciutadania de Girona	3	3	100	-	0
Defensor de la Ciutadania de Santa Coloma de Gramenet	1	1	100	-	0
Defensor del Ciutadà de Mataró	5	5	100	-	0
Defensora de la Ciutadania de Ripollet	1	1	100	-	0
Defensora de la Ciutadania de Vilanova i la Geltrú	2	2	100	-	0
Síndic de Greuges de Palamós	1	1	100	-	0
Síndic de Greuges de Rubí	2	2	100	-	0
Síndic de Greuges de Sant Cugat del Vallès	19	18	94,74	1	5,26
Síndic de Greuges de Sant Feliu de Guíxols	4	4	100	-	0
Síndic de Greuges de Vilafranca de Penedès	1	-	0	1	100
Síndic de Greuges Municipal de Cornellà de Llobregat	16	16	100	-	0
Síndic de Greuges Municipal de Reus	4	4	100	-	0
Síndic del Ciutadà de Lloret de Mar	3	3	100	-	0
Síndic Municipal de Greuges de Gavà	2	2	100	-	0
Síndic Municipal de Greuges de la Seu d'Urgell	1	1	100	-	0
Síndic Municipal de Greuges de Manlleu	3	3	100	-	0
Síndic Municipal de Greuges de Vic	1	1	100	-	0
Síndic Municipal de Greuges de Viladecans	8	8	100	-	0
Síndic Personer de Mollet	7	7	100	-	0
Síndica de Greuges de Barcelona	10	9	90	1	10
Síndica de Greuges de l'Hospitalet de Llobregat	5	4	80	1	20
Síndica de Greuges de Sant Feliu de Llobregat	2	2	100	-	0
Síndica Municipal de Greuges de Lleida	30	30	100	-	0
Síndica Municipal de Greuges de Sabadell	22	22	100	-	0
Síndica Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat	5	5	100	-	0
Síndica Municipal de Greuges de Terrassa	111	110	99,10	1	0
Total	269	264	98,14	5	1,86

34. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb òrgans estatutaris i legislatius durant el 2019

	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Parlament de Catalunya	33	5	-	2	-	-	14	12
Total	33	5	0	2	0	0	14	12

2.6. VALORACIÓ DEL SERVEI DEL SÍNDIC DE GREUGES

L'any 2019 ha suposat el desenvolupament de la tramitació del Síndic mitjançant l'expedient genèric. En l'avenç cap a les transformacions digitals de les institucions públiques, el Síndic s'ha fixat com a objectius abans de finalitzar 2020 la definició del quadre de classificació funcional, la tramitació del conjunt de les seves sèries documentals de manera íntegrament electrònica, amb transparència, tot facilitant de manera plena la interoperabilitat de les seves dades i amb criteris de sostenibilitat i d'igualtat.

De fet, el Pla d'acció de l'administració electrònica 2016-2020, aprovat per la Comissió Europea, estableix set principis sobre els quals s'han de vertebrar les institucions públiques: digital per defecte i amb un únic punt de contacte per a la ciutadania, el principi d'una sola vegada (garantint que les persones i les empreses només facilitin la informació a l'Administració una sola vegada), inclusió i accessibilitat, obertura i transparència, transfronterer de forma predeterminada, interoperable de forma predeterminada, i amb confiança i seguretat.

En el decurs d'aquest apartat, es detallarà l'evolució en el compliment d'aquests principis. Aquest punt també valora el compliment de la Carta de serveis i bona conducta administrativa.

1. Avançant en transformació digital

L'any 2019 ha tingut com a finalitat principal la consolidació de l'expedient genèric a totes les sèries documentals definides ja íntegrament de manera electrònica. Tal com es va assenyalar en l'Informe de 2018, l'expedient genèric aprofita tots els desenvolupaments i les millores que s'han anat produint al llarg dels anys en l'expedient de queixa, els estandarditza i els modula en funció de les necessitats de qualsevol altre expedient.

Com a conseqüència d'això, des del vessant intern, la implementació d'aquesta funcionalitat ha permès millorar l'estructura, i també la recuperació de la informació a la institució, i incrementar el nivell de coneixement de les diferents actuacions del

Síndic entre el personal, fet que reverteix positivament en la seva eficàcia.

Des del vessant extern, mentre que l'any 2018 es trametia el 63,35% de les notificacions a les persones interessades de manera electrònica i segura, aquest any aquest percentatge ha pujat al 67,2%. En relació amb l'Administració, aquest percentatge ha pujat al 93,2% de les trameses que es fan al Síndic.

En relació amb la seu electrònica del Síndic, el nombre de visites s'ha mantingut estable respecte de l'any anterior. Així, mentre que l'any passat el nombre de visites era de 15.391, aquest any ha estat de 15.563.

Si s'analitza quin ús es fa dels espais, convé assenyalar que l'any 2019 s'ha reduït lleugerament (10%) el nombre d'accessos de les persones (físiques o jurídiques). En canvi, l'Administració ha incrementat el seu nombre d'accessos un 31,7%.

Finalment, en relació amb la seu electrònica, aquest any les dades mostren que la descàrrega d'assentaments s'ha incrementat un 62,3%, mentre que el nombre de tràmits iniciats per la seu ha estat del 39,2%. En aquest sentit, es consolida el perfil de persones usuàries que entenen la seu electrònica com el mitjà per relacionar-se amb el Síndic.

Es consolida el perfil de persones usuàries que entenen la seu electrònica com el mitjà per relacionar-se amb el Síndic

A més, s'han elaborat, dins dels instruments arxivístics, i de manera electrònica, el protocol de digitalització, el catàleg de formats i l'esquema general de metadades de la institució. Aquest darrer, un cop implementat en document i expedient, juntament amb l'accés a via oberta, ha de permetre millorar la interoperabilitat entre el Síndic, les administracions, les persones i les empreses, amb l'objectiu de reduir terminis i garantir la plena tramitació electrònica de banda a banda. Resta pendent la definició definitiva del quadre de classificació, i també la política de

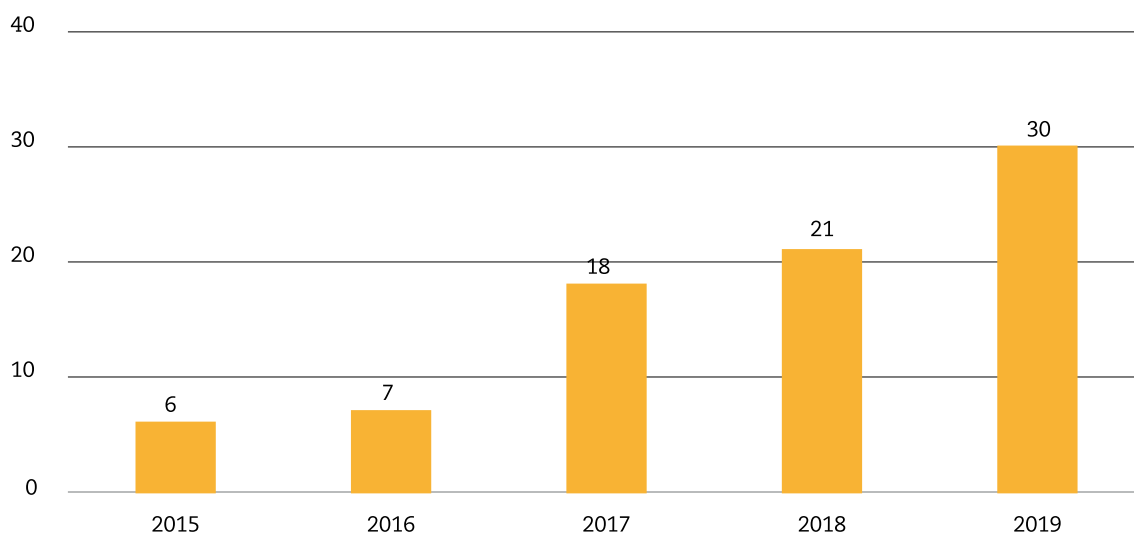
preservació digital, que hauran d'estar aprovats en finalitzar 2020.

Finalment, en relació amb aquest apartat, convé destacar que s'està treballant en una nova versió del document de seguretat del Síndic en matèria de protecció de dades de caràcter personal, i també en els procediments que el despleguen, que serà aprovada l'any 2020.

2. Avançant en transparència

Des de l'aprovació de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, el nombre de sol·licituds d'accés a la informació s'ha anat incrementant, fet que demostra l'interès cada cop més creixent de les persones en la defensa dels seus drets respecte de l'Administració i els assumptes públics en general. De fet, tal com es pot veure en la taula següent, s'ha produït un increment del 42,8% de les persones que exerceixen els seus drets en aquest àmbit.

S'ha produït un increment del 42,8% de sol·licituds d'accés a la informació pública durant l'any 2019



En tots els casos, s'ha resolt en termini, amb una mitjana de temps de 7,81 dies.

Pel que fa a la publicitat activa, el Síndic ha anat actualitzant la informació, d'acord amb la normativa vigent, perquè les persones disposin de tots els recursos necessaris per conèixer les funcions, les activitats i els serveis de la institució.

Un altre dels àmbits que afecta la transparència és el retiment de comptes i la capacitat de les persones per poder explotar la informació. Tot i que encara manca un portal de dades obertes, això no és obstacle per donar a conèixer l'activitat en xifres de la institució i l'avaluació dels serveis que presta.

Pel que fa a les enquestes de satisfacció, convé assenyalar que, si bé l'any 2018 es va iniciar la possibilitat de donar resposta a l'enquesta de satisfacció del servei del Síndic, l'any 2020 també s'iniciarà l'enquesta de satisfacció pel que fa a les consultes d'informació que afecten, en gran mesura, el Servei d'Atenció a les Persones. Per aquest motiu, per la necessitat d'actualització i la inclusió de nous criteris d'avaluació, l'any 2020 es modificarà la Carta de serveis i bona conducta administrativa del Síndic de Greuges de Catalunya.

3. Avançant en eficàcia i eficiència

Tot i que l'activitat del Síndic és àmplia, l'eficàcia i l'eficiència de la institució sempre s'han mesurat a partir d'indicadors de compliment (que es detallen en el capítol IV d'aquest informe) que analitzen el temps de tramitació, especialment pel que fa a les queixes i les actuacions d'ofici.

En aquest sentit, s'ha desagregat el temps total d'expedients de queixa i actuacions d'ofici tramitats al Síndic de Greuges durant el 2019 en temps del Síndic (comprèn els tràmits de l'acusament de recepció, la sol·licitud d'ampliació de dades a la persona interessada, la comunicació a l'Administració de la

queixa, la sol·licitud d'informació a les administracions o empreses i la resolució de la queixa), el temps de durada de la tramitació de l'expedient a l'Administració (comprèn la comunicació a l'Administració de la queixa, d'acord amb l'article 39 de la Llei 24/2009; el temps de resposta de la sol·licitud d'informació, i, si s'escau, la comunicació de la resolució) i el temps que triga la persona interessada a emetre la resposta a les demandes d'informació.

Convé assenyalar, com a bona pràctica administrativa, que durant aquest any, tots els departaments de la Generalitat de Catalunya ja tramiten per EACAT, fet que reverteix en una millora en el temps de tramitació global dels expedients del Síndic.

35. Temps de tramitació dels expedients del Síndic per subjecte

	Síndic	Administració	Persona interessada
Actuacions	14.529	10.656	5.355
Dies	40,60	92,29	34,24

Segons es desprèn de les dades, hi ha hagut una reducció del temps general dels expedients pel que fa a les queixes tramitades, no en les queixes que s'han finalitzat. Tal com s'assenyalava en l'apartat 2.4 d'aquest informe, aquest any s'han finalitzat moltes queixes que provenien d'anys anteriors i que presentaven molta demora en la tramitació. En conseqüència, el temps mitjà d'expedients finalitzats ha estat superior a altres anys.

No obstant això, si la dada s'analitza respecte al conjunt de queixes tramitades (tràmits que s'han produït de queixes que s'han finalitzat i de les que romanen obertes), aquests terminis es redueixen substancialment. De fet, respecte a l'any anterior, el Síndic ha reduït els temps mitjans en què efectua cada tràmit cinc dies, aproximadament, de la mateixa manera que l'Administració.

En relació amb les persones interessades, es reproduïx la dinàmica d'altres anys entre les persones interessades que presenten immediatament la informació que es requereix, respecte a les persones interessades que finalitzen per desistiment les queixes o que no responen a la sol·licitud d'ampliació de dades.

4. Avançant en igualtat

Tal com s'informa en el capítol III d'aquest informe, el 23 de gener de 2019 el Síndic va aprovar el Pla d'igualtat de la institució, que recull un conjunt d'actuacions externes, en la mesura que es preveu la intervenció del Síndic tant en la Llei 17/2015, de 2 de juliol, d'igualtat efectiva entre homes i dones, com en la Llei 11/2014, de 10 d'octubre, per a garantir els drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals i per a eradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia, i també mesures internes per garantir la igualtat i no-discriminació entre el personal de la institució.

Durant aquest any, s'ha donat compliment a diverses actuacions del Pla, com ara, com a més significatives, les següents:

- S'han establert vincles i intercanvis de bones pràctiques amb altres defensories.
- S'ha inclòs la perspectiva de gènere, amb atenció a la interseccionalitat, en la recollida de dades i s'ha inclòs aquesta informació en els informes anuals del Síndic.

- S'ha incrementat el nombre d'actuacions d'ofici en l'àmbit d'igualtat de gènere i discriminacions per orientació sexual.
- S'ha aprovat la Instrucció 3/2019, sobre l'adequació dels formularis del Síndic de Greuges de Catalunya a la Llei 11/2014, de 10 d'octubre, per a garantir el dret de lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals (LGTBI) i per a eradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia.
- S'ha afegit la perspectiva de gènere i el dret a la no-discriminació, tant del mateix personal de la institució com de les persones usuàries, en el Manual de funcionament del Servei d'Atenció a les Persones.
- S'ha constituït un grup de seguiment del Pla d'igualtat.
- S'ha promogut l'ús del llenguatge transversal a la institució mitjançant un manual d'ús i cursos de formació.
- S'ha habilitat un espai de cura d'infants al Servei d'Atenció a les Persones.

5. Avançant en accessibilitat

En l'àmbit d'accessibilitat, i en compliment del Reial decret 1112/2018, de 7 de setembre, sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic, s'ha fet la

diagnosi de totes les necessitats que s'han d'implementar en els llocs web de la institució per executar les funcionalitats a partir de 2020.

6. Avançant en sostenibilitat

El Síndic de Greuges és una institució compromesa amb els objectius de sostenibilitat que han de complir les institucions públiques. Per aquest motiu, i a banda del conjunt de mesures establertes en anys anteriors que afecten el consum energètic, durant aquest any s'han pres mesures quant a l'erradicació de plàstics d'un sol ús.

7. Carta de serveis

La Carta de serveis i bona conducta administrativa té com a objectiu establir compromisos amb les persones i valorar el nivell de compliment assolit.

Seguint la tendència expressada en apartats anteriors, aquest any s'ha produït una reducció generalitzada en els terminis de tramitació pel que fa a tots els aspectes que avalua la Carta de serveis.

No obstant això, es produeix un increment en els dos compromisos que afecten el tanca-ment d'expedients i que estan condicionats per l'elevat nombre d'expedients de queixa finalitzats.

36. Compromisos adquirits en la Carta de serveis

	Nombre de casos/any	Mitjana	Nivell de compliment
L'horari mínim d'atenció presencial és de dilluns a divendres de 8.30 a 18 hores.	-	-	100%
Les consultes presencials es resolen el mateix dia en què la persona s'hagi presentat a la seu de la institució amb un temps màxim d'espera de 15 minuts.	1.572	4 minuts	98,7%
El Servei d'Atenció a les Persones (en endavant SAP) ha de donar resposta a les consultes d'informació escrites en un termini no superior a 3 dies hàbils des de la recepció de la sol·licitud.	2.917	2,90 dies hàbils	76,83%
El SAP ha de donar resposta a les consultes d'informació telefòniques el mateix dia en què s'hagi rebut la sol·licitud d'informació.	4.354	0,42 dies hàbils	99,26%
Un cop formulada la sol·licitud de videoconferència, el SAP, en un termini de 24 hores, ha d'acordar amb la persona interessada la data i l'hora per establir la connexió, que ha de tenir lloc en un termini no superior a 7 dies.	32	0 dies	100%
L'acusament de recepció de la queixa s'ha d'enviar en un termini no superior a 2 dies hàbils des de l'entrada de l'escrit a la institució.	8.459	1,57 dies hàbils	81%
El Síndic de Greuges ha de demanar informació en un termini no superior a 15 dies hàbils, prorrogable a 15 dies segons la complexitat del cas.	5.853	19,53 dies hàbils	53,94%

	Nombre de casos/any	Mitjana	Nivell de compliment
Un cop s'hagin fet totes les investigacions que el Síndic estimi oportunes, se n'ha de notificar la resolució a la persona interessada i a l'Administració en un termini no superior a 30 dies des de la recepció de l'informe.	8.425	75,63 dies hàbils	34,47%
Un cop l'Administració hagi comunicat l'acceptació o no de la resolució del Síndic, aquest ha de comunicar la finalització de l'expedient en un termini no superior a 15 dies hàbils.	5.000	91,69 dies hàbils	21,56%
La comunicació a la persona interessada del rebuig de la queixa per les causes que disposa la Llei 24/2009 s'ha de fer en un termini no superior a 15 dies hàbils.	485	22,3 dies hàbils	61,44%

8. Valoració de les persones usuàries del servei del Síndic

L'any 2019 s'ha consolidat la tramesa de les enquestes de satisfacció per mitjans electrònics pel que fa a les queixes. Així, un cop finalitzada la resolució del Síndic, es trameta un formulari a les persones interessades de manera electrònica i, si així ho ha sol·licitat la persona interessada, també en paper. Enguany s'han tramès 9.210 enquestes, que han respost 1.718 persones, la qual cosa representa el 18,7% del total enviat, i tant des de la perspectiva de valors absoluts com percentualment, el nivell de resposta és sensiblement superior a l'any anterior.

L'anàlisi dels indicadors de perfil de les persones que contesten l'enquesta mostra que són majoritàriament homes (52,6%), amb estudis universitaris (47,2%), que treballen (50,8%) i amb una edat compresa entre 35 a 64 anys (67,6%).

Pel que fa als indicadors de gestió, el 81,8% va fer una valoració molt bona o bona de l'atenció rebuda per part del personal, i el 53,6% està satisfet amb el contingut de la resolució. Pel que fa a la percepció del temps transcorregut fins a la resolució, un 45,2% l'ha valorat com a curt o

molt curt, mentre que un 26,6% el considera llarg o molt llarg.

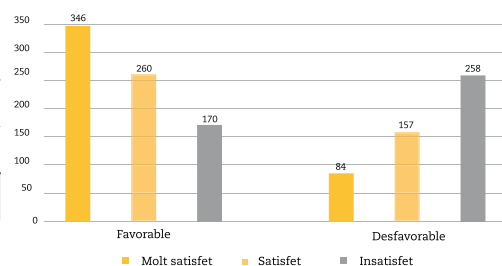
Els principals motius d'insatisfacció assenyalats han estat que no s'ha investigat prou la queixa (45,3%), i el 15,3% que l'Administració no ha complert la resolució emesa pel Síndic. Pel que fa als aspectes susceptibles de millora, les persones enquestades han assenyalat la rapidesa del procés (31,9%), un tracte més personalitzat (16,9%) i la informació que es facilita durant la tramitació (16,3%). La nota mitjana obtinguda, amb una escala del 0 a 10, ha estat un 6,76 i millora substancialment la de l'any anterior, que era un 6,1.

Pel que fa al grau de satisfacció del servei rebut, un 66,43% de les persones que han respost l'enquesta se senten molt satisfetes o satisfetes, mentre que un 33,57% de les persones se senten insatisfetes. Cal destacar que del total de persones insatisfetes més d'un 60% han tingut un final desfavorable d'acord amb el seu plantejament del cas.

Finalment, i arran de la implementació de la seu electrònica, és oportú assenyalat que un 65% de les persones usuàries que han respost l'enquesta manifesten que l'han utilitzat, i un 85,2% s'han mostrat satisfetes o molt satisfetes del seu funcionament.

37. Grau de satisfacció dels usuaris del Síndic respecte a la resolució obtinguda

	Total		Molt satisfet		Satisfet		Insatisfet	
Favorable	776	60,9%	346	27,1%	260	20,4%	170	13,3%
Desfavorable	499	39,1%	84	6,6%	157	12,3%	258	20,2%
Total	1.275	100%	430	33,7%	417	32,7%	239	33,6%



2.7. PRESENCIA TERRITORIAL DE L'OFICINA DEL SÍNDIC

L'oficina itinerant del Síndic ha visitat 106 municipis en els 145 desplaçaments efectuats durant el 2019. En aquests desplaçaments, que tenen com a objectiu facilitar la presentació de queixes i consultes i apropar el servei a les persones, s'han recollit 1.202 queixes i s'han fet 432 consultes en 1.546 visites, xifres superiors a les 2018.

Dels cinc desplaçaments efectuats a barris de Barcelona, en quatre ocasions (Sant Andreu, Sants, Gràcia i Guinardó/Can Baró) es va haver d'habilitar un segon dia d'atenció pel gran nombre de visites demanades. També es va produir la mateixa situació a Vilanova i la Geltrú.

Al llarg del 2019 l'equip del Síndic ha fet 145 desplaçaments

El nombre de queixes recollides per l'oficina itinerant ha representat l'11,4% del total de les iniciades pel Síndic durant el 2019.



38. Nombre de queixes i consultes recollides en els desplaçaments de l'oficina del Síndic el 2019

Municipi	Data de desplaçament	Queixes	Consultes	Total
Badalona	11/01/19	6	1	7
Sant Boi del Llobregat	14/01/19	11	5	16
Mollet del Vallès	15/01/19	15	4	19
Sant Sadurní d'Anoia	16/01/19	11	5	16
Cervera	17/01/19	12	1	13
Vila-seca	21/01/19	6	3	9
Malgrat de Mar	22/01/19	9	3	12
Esplugues de Llobregat	23/01/19	13	5	18
Barberà del Vallès	21/01/19	3	2	5
Santa Coloma de Farners	29/01/19	3	3	6
Sant Vicenç de Castellet	30/01/18	4	1	5
Roquetes	31/01/19	5	3	8
Sant Quirze de Besora	04/01/19	3	1	4
Montblanc	05/02/19	11	3	14
Mataró	06/02/19	24	8	32
El Prat de Llobregat	08/02/19	11	4	15
Granollers	11/02/19	8	7	15
Balaguer	12/02/19	8	3	11
Sant Andreu (BCN)	13/02/19	27	8	35
Capellades	14/02/19	3	2	5
Sant Andreu (BCN)	15/02/19	6	1	7
Sitges	18/02/19	11	4	15
Castellbisbal	19/02/19	6	1	7
Esparreguera	20/02/19	8	4	12
Súria	22/02/19	5	1	6
Premià de Mar	25/02/19	4	2	6
Sant Adrià de Besòs	27/02/19	11	2	13
Castellar del Vallès	28/02/19	10	0	10
Cerdanyola del Vallès	04/03/19	9	4	13
Solsona	05/02/19	4	1	5
Molins de Rei	06/03/19	9	1	10
Salou	07/03/19	7	0	7
Torelló	11/03/19	10	1	11
Canet de Mar	13/03/19	7	3	10
Sant Feliu de Guíxols	15/03/19	5	4	9
Les Roquetes (Sant Pere de Ribes)	18/03/19	4	3	7
Montmeló	19/03/19	5	0	5
Matadepera	22/03/19	4	2	6
Alella	25/03/19	5	4	9
Banyoles	26/03/19	5	2	7
Manresa	27/03/19	9	5	14
L'Ametlla del Vallès	28/03/19	5	3	8
Blanes	01/04/19	27	6	33

Municipi	Data de desplaçament	Queixes	Consultes	Total
Sant Pere i Sant Pau (Tarragona)	02/04/19	14	3	17
Gràcia (Barcelona)	03/04/19	22	7	29
La Bordeta (Lleida)	04/04/19	4	2	6
Gràcia (Barcelona)	05/04/19	13	4	17
Girona	08/04/19	3	3	6
Berga	09/04/19	6	0	6
Caldes de Montbui	10/04/19	4	1	5
L'Hospitalet de Llobregat	11/04/19	7	4	11
Castelldefels	29/04/19	13	7	20
Tàrrrega	30/04/19	6	5	11
Sant Vicenç dels Horts	02/05/19	8	2	10
Calafell	03/05/19	8	9	17
Vilassar de Dalt	06/05/19	9	2	11
Òdena	07/05/19	3	0	3
Sant Cugat del Vallès	08/05/19	4	2	6
Gandesa	09/05/19	7	3	10
Corró d'Avall (les Franqueses del Vallès)	15/05/19	7	1	8
Sant Quirze del Vallès	16/05/19	7	2	9
Sants (Barcelona)	21/05/19	20	4	24
Sants (Barcelona)	22/05/19	5	4	9
Vilafranca del Penedès	27/05/19	17	2	19
Arenys de Munt	28/05/19	3	1	4
Santa Perpètua de Mogoda	29/05/19	2	0	2
Alcover	30/05/19	7	1	8
Sant Feliu de Llobregat	03/06/19	2	2	4
Santa Coloma de Gramenet	04/06/19	11	2	13
Cubelles	05/06/19	14	2	16
Manlleu	06/06/19	8	3	11
Montcada i Reixac	11/06/19	14	11	25
Montgat	12/06/19	2	1	3
Sentmenat	13/06/19	8	2	10
Vidreres	19/06/19	10	1	11
La Seu d'Urgell	18/06/19	15	3	18
Sant Fost de Campsentelles	19/06/19	11	3	14
Badia del Vallès	20/06/19	0	4	4
Calella	25/06/19	13	2	15
Torredembarra	26/06/19	13	3	16
Cervelló	27/06/19	2	1	3
Manresa	01/07/19	6	2	8
Esplugues de Llobregat	02/07/19	8	1	9
Sant Sadurní d'Anoia	03/07/19	7	0	7
Cervera	04/07/19	7	3	10
Vilanova i la Geltrú	08/07/19	13	9	22
Vilanova i la Geltrú	09/07/19	10	4	14

Municipi	Data de desplaçament	Queixes	Consultes	Total
Salt	09/07/19	11	4	15
Santa Eulàlia de Ronçana	10/07/19	3	0	3
Sant Vicenç de Castellet	11/07/19	6	1	7
Vielha	16/07/19	7	0	7
Granollers	09/09/19	4	3	7
Sitges	10/09/19	9	3	12
Esparreguera	12/09/19	4	0	4
Cassà de la Selva	16/09/19	8	5	13
Sabadell	17/09/19	10	6	16
Els Pallaresos	19/09/19	7	1	8
El Prat de Llobregat	20/09/19	10	8	18
Castellbisbal	25/09/19	7	2	9
Torrefarrera	26/09/19	4	0	4
Sant Adrià de Besòs	30/09/19	12	9	21
L'Escala	02/10/19	8	7	15
Manresa	03/10/19	12	4	16
Vilassar de Mar	04/10/19	15	11	26
Torelló	07/10/19	5	3	8
Molins de Rei	08/10/19	6	4	10
Olèrdola	09/10/19	5	0	5
Guinardó i Can Baró (BCN)	10/10/19	18	6	24
Guinardó i Can Baró (BCN)	11/10/19	22	9	31
Salou	14/10/19	6	1	7
Castellar del Vallès	17/10/19	6	1	7
Tàrrrega	21/10/19	7	1	8
Martorell	22/10/19	6	5	11
Sant Carles de la Ràpita	23/10/19	7	2	9
Sant Andreu de Llavaneres	24/10/19	3	3	6
Cerdanyola del Vallès	28/10/19	6	6	12
Falset	29/10/19	5	1	6
Santa Perpètua de Mogoda	30/10/19	2	2	4
Sant Fruitós de Bages	31/10/19	5	0	5
Cubelles	05/11/19	10	0	10
Terrassa	06/11/19	3	3	6
Cardedeu	11/11/19	6	1	7
Santa Coloma de Cervelló	12/11/19	24	5	29
Santa Margarida de Montbui	13/11/19	2	2	4
Canet de Mar	14/11/19	1	1	2
Tarragona	18/11/19	9	9	18
Sant Hipòlit de Voltregà	19/11/19	6	3	9
Bellvitge (l'Hospitalet de Llobregat)	20/11/19	9	9	18
Tremp	21/11/19	8	1	9
Bellavista (les Franqueses del Vallès)	25/11/19	2	2	4
Palafrugell	26/11/19	7	3	10

Municipi	Data de desplaçament	Queixes	Consultes	Total
Arenys de Mar	27/11/19	5	3	8
Ribes (Sant Pere de Ribes)	28/11/19	11	3	14
Lleida	02/12/19	11	2	13
Besòs i el Maresme (BCN)	03/12/19	7	3	10
Caldes de Montbui	04/12/19	3	2	5
Vilafant	05/12/19	10	2	12
Argentona	09/12/19	9	2	11
Olot	10/12/19	8	2	10
Manresa	11/12/19	9	2	11
Sant Vicenç dels Horts	12/12/19	30	5	35
Reus	16/12/19	8	1	9
Bellpuig	17/12/19	3	2	5
Santa Eugènia (Girona)	18/12/19	13	2	15
Total		1.202	432	1.634

■ LES ACTUATIONS MÉS RELLEVANTS

INTRODUCCIÓ

En aquest capítol es presenten les argumentacions i els fonaments de les actuacions més rellevants en cada una de les matèries amb què el Síndic de Greuges ordena la seva actuació.

En la majoria de casos no es tracta de queixes singulars, sinó de casuístiques que han donat lloc a l'obertura de diversos expedients de queixa o actuacions d'ofici. En aquest sentit, són escrits que pretenen servir com a categories per als casos que el Síndic ha treballat al llarg de l'any 2019. Tots els casos que es presenten o bé aborden una problemàtica que és l'arrel de diverses queixes o bé el que s'aborda són problemàtiques diverses, però que mantenen una clara connexió entre elles. Com es podrà apreciar en llegir-ho, les

recomanacions que es fan tenen una validesa general.

Aquestes categories es complementen amb l'exposició de dues o tres queixes rebudes corresponents a cada matèria. D'aquesta manera, s'il·lustra d'una forma personalitzada el problema que prèviament s'ha categoritzat. Al final de cada una de les matèries es fa un recull exhaustiu de totes les actuacions d'ofici tramitades al llarg de l'any i del seu estat actual. Així mateix, també s'hi inclou la referència de totes les actuacions d'ofici que s'han dut a terme en nom del Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura.

El contingut de totes les resolucions i actuacions es pot consultar en l'espai web www.sindic.cat, juntament amb les dels anys anteriors.

■ POLITIQUES SOCIALES

1. DIABETIS: MONITORATGE CONTINU DE GLUCOSA. PROTOCOL

Han estat diverses les queixes rebudes de persones majors de divuit anys diagnosticades amb diabetis mellitus de tipus 1 perquè després que el CatSalut inclogués en la Cartera de serveis els dispositius de monitoratge continu de glucosa per al control de la diabetis tipus 1, en el protocol d'accés no es preveia un cronograma que permetés conèixer en quin moment s'implementaria cadascuna de les diverses fases de prioritització de l'accés dels diferents grups de pacients que recull. D'altra banda, l'Administració sanitària tampoc no proporcionava aquesta informació.

I és que el febrer de 2018 el Departament de Salut va comunicar que havia decidit incorporar en la cartera de serveis els dispositius de monitoratge continu de glucosa per al control de la diabetis tipus 1, d'acord amb el Protocol d'accés al monitoratge continu de glucosa, de gener de 2018, en compliment de la resolució aprovada pel Parlament l'any 2017.

Aquest protocol, d'una banda, determina quins són els criteris generals per a la prescripció d'aquesta tècnica i els criteris d'exclusió; i, de l'altra, fixa la prioritització dels diferents col·lectius de pacients, agrupats en quatre fases, més un grup d'excepcionalitats. La fase 1 fa referència a pacients tipus 1 més petits de set anys, gestants i portadors de bomba d'insulina amb hipoglucèmia de repetició o desaparecebuda. La fase 2 afegeix pacients d'entre set i divuit anys amb hipoglucèmia de repetició o inadvertida amb tractament de múltiples dosis d'insulina. La fase 3 incorpora els pacients més grans de divuit anys amb hipoglucèmia de repetició o inadvertida amb tractament de múltiples dosis d'insulina i la fase 4 fa referència a pacients amb un mal control metabòlic. S'hi afegeix un grup d'excepcionalitat que engloba casos excepcionals i individualitzats.

Després que el Síndic hagi demanat informació sobre aquest assumpte, el Departament de Salut informa que amb el

protocol s'han ordenat i s'han homogeneïtzat els criteris i les actuacions directrius dels centres de Catalunya en tots els aspectes relacionats amb el monitoratge continu de glucosa, i es crea un marc de referència i d'actuació únic i comú per a tothom que dona preferència a la població de risc.

L'ús de dispositius de monitoratge permet millorar el control dels nivells de glucosa i repercuteix positivament en la qualitat de vida de les persones diabètiques

Es destaca que el sistema més apropiat per a cada pacient el decideix l'equip mèdic en funció de les característiques i les preferències de la persona, tenint en compte que en el moment actual el CatSalut incorpora en la Cartera de serveis no només el monitoratge flaix, sinó tots els sensors disponibles. Així, l'accés està subjecte a les indicacions del personal mèdic endocrí i cal fer un procés de formació en el maneig del sensor amb l'equip d'endocrinologia per optimitzar-ne el funcionament i maximitzar-ne els resultats en la salut derivats de l'ús. Per aquesta raó, la prescripció del sensor es fa en la consulta ordinària, de manera progressiva i esglaonada, als centres SISCAT.

Pel que fa al finançament, assenyala que es va iniciar el juny de 2018 amb el desplegament de la primera fase i des de desembre de 2018 s'hi ha afegit la implementació de la segona fase, que dona accés als pacients menors de divuit anys. Pel que fa a la resta de fases, el maig de 2019 ja s'informava que s'estava treballant per implementar-les i es preveia que properament es podrien beneficiar d'aquesta tecnologia.

La diabetis és un trastorn del metabolisme que es tradueix en un increment dels nivells de glucosa a la sang. Segons el que recullen les guies i els protocols publicats, un dels aspectes fonamentals en el tractament d'aquesta malaltia és un bon control i seguiment tant per part de les persones mateixes que la pateixen com per part dels professionals responsables. Així, el seguiment satisfactori que pugui fer el pacient no només contribueix

a mantenir un nivell òptim de glucosa a la sang, sinó també a evitar o retardar tant com es pugui complicacions associades, tal com es desprèn de diversos estudis epidemiològics, de manera que un control acurat resulta un factor clau.

Arran de les queixes relacionades amb l'atenció de la diabetis que s'han tramitat en aquesta institució al llarg dels anys, s'ha observat que un dels objectius de l'Administració sanitària en l'abordatge d'aquesta patologia ha estat precisament la implicació dels pacients en l'atenció de la malaltia, ja que entenen que són ells mateixos els que, observant-se i reconeixent la situació puntual en què es troben en cada moment, poden actuar de la manera més favorable possible. D'aquesta manera, el resultat de l'autocontrol permet ajustar l'alimentació, l'exercici físic o la dosi d'insulina.

El Síndic suggereix que es fixi un calendari d'accés al finançament dels dispositius per a les fases encara pendents

I és en aquest sentit que el monitoratge continu de glucosa esdevé una tècnica que permet mesurar la glucosa cada poc temps i durant diversos dies, sense la necessitat que el pacient s'hagi de punxar, cosa que fa pensar que l'ús d'aquests tipus de dispositius contribueix, sens dubte, a aconseguir un millor control dels nivells de glucosa dels pacients, amb tots els

beneficis que se'n deriven, a banda de la repercussió que també té l'ús d'aquest sistema en la qualitat de vida de la persona.

Així mateix, en vista de la informació proporcionada per l'Administració sanitària, es constata que, si bé ja s'ha iniciat el desplegament de les fases 1 i 2 del Protocol d'accés al monitoratge continu de glucosa i es treballa en la implementació de la resta de fases, encara no s'ha determinat quan es podran beneficiar del finançament del dispositiu els pacients afectats.

Davant d'això, el Síndic recorda que, segons la informació facilitada, el CatSalut incorpora la tecnologia del monitoratge continu de glucosa per mitjà del Programa d'harmonització de productes sanitaris i, en aquest cas concret, els objectius principals del Programa són definir els criteris d'indicació d'aquests dispositius, i també el calendari per incorporar-los progressivament en la Cartera de serveis.

I, d'acord amb això, suggereix que s'adoptin les mesures necessàries per iniciar el desplegament de les fases previstes en el protocol que en data d'avui encara estan pendents, i que es fixi, sense més demora, un calendari respecte de les fases 3 i 4, actualment sense determinar, perquè les persones afectades puguin tenir coneixement de la previsió de finançament que s'estableixi.

En el moment en què s'ha tancat la redacció d'aquest informe encara no es coneix el posicionament del Departament de Salut davant d'aquest suggeriment.

Queixa 08426/2018

Una persona exposa que des de fa més de divuit anys està diagnosticada amb diabetis mellitus tipus 1 i que és insulíndependent. Afirmar que els sistemes de monitoratge continu de glucosa són "cost-efectius" i es queixa perquè el CatSalut ha previst l'accés a aquests dispositius en quatre fases sense associar-hi un calendari. Així mateix, com a persona major d'edat, se sent discriminada.

El Síndic es dirigeix al Departament de Salut per suggerir l'inici del desplegament de les fases previstes i la determinació del calendari de la implantació de les fases 3, en què es troba inclosa la promotora de la queixa, i 4, encara pendents.

Queixa 08376/2019

Una persona explica que la seva filla, adulta, està diagnosticada amb diabetis des dels catorze anys, que s'ha sotmès a algunes intervencions quirúrgiques per altres processos assistencials (actualment pendent d'una altra) i que, per diverses vicissituds, necessita atenció psicològica. Actualment, no treballa ni té cap ajut econòmic. La promotora de la queixa exposa que la seva situació fa que els nivells de sucre siguin molt irregulars i que s'hagi de punxar entre sis i vuit cops al dia per controlar-se. Afegeix que poder accedir a un sistema de monitoratge continu de glucosa suposaria un gran avenç, tant en el cas de la seva filla com de totes les persones que pateixen diabetis, i milloraria notablement la seva qualitat de vida. Es queixa perquè les persones diabètiques majors de divuit anys encara no poden accedir-hi.

El Síndic suggereix al Departament de Salut que desplegui les fases del Protocol d'accés al monitoratge continu de glucosa encara pendents: fase 3 (pacients majors de divuit anys), fase 4 (pacients amb un mal control metabòlic) i el grup d'excepcionalitat, i també que fixi el calendari de la implantació.

2. LLISTES D'ESPERA

Les llistes d'espera del sistema sanitari públic són objecte de nombroses queixes any rere any, i enguany no n'ha estat una excepció. Arran d'aquestes queixes, el Síndic s'ha dirigit a l'Administració sanitària per recordar el compromís adquirit l'any 2015 quan, a més de canviar el catàleg de les intervencions quirúrgiques subjectes a un termini d'espera màxim garantit, també va fixar uns terminis de referència per accedir a la resta d'intervencions quirúrgiques, per a una primera visita amb l'especialista, per a les proves diagnòstiques i per a l'atenció primària.

En aquesta línia, ha destacat davant del Departament de Salut que és del parer que el fet que l'Ordre SLT/102/2015, de 21 d'abril, per la qual s'estableixen els terminis de referència per a l'accessibilitat a les prestacions sanitàries que són a càrrec del Servei Català de la Salut, reculli uns temps d'espera determinats fa pensar que no han estat fixats a l'atzar, sinó perquè es considera que són els adequats en cada cas i amb la voluntat de respectar-los. Així, quan se sobrepassen, es pot sospitar que la demora que pateix va més enllà del que es podria considerar una espera raonable, sense que hi hagi cap dubte que es tracta d'una demora excessiva en els casos en què el temps d'espera supera de manera significativa el termini de referència fixat, com ocorre en moltes de les queixes que s'han tramitat. D'acord amb això, també ha recordat que el fet que l'accés a una prestació estigui sotmès a un termini de referència no justifica una espera desproporcionada emparant-se en el fet que es tracti d'un termini de referència però no de garantia.

El Síndic també ha destacat les conseqüències directes que poden tenir les llistes d'espera en la qualitat de vida d'una persona, en la seva salut o en la seva feina. Així, moltes persones manifesten que pateixen dolor o que la demora els fa difícil poder desenvolupar la seva feina amb normalitat o, fins i tot, que els ho impedeix i han d'estar de baixa mèdica. En aquesta mateixa línia, el Síndic ha posat de manifest en diverses ocasions l'impacte que tenen les conseqüències de les llistes d'espera també en el sistema sanitari mateix, ja que aquestes persones, mentre esperen, han de

fer un ús més freqüent dels serveis sanitaris (més visites, més proves, atenció d'urgències, tractaments farmacològics o d'altres tipus) o requereixen una actuació més intensa dels serveis sanitaris quan finalment poden accedir-hi.

El Síndic recorda el compromís adquirit per l'Administració de fixar uns terminis de referència per accedir a les prestacions sanitàries a càrrec del Catalunya

Tot i que s'han rebut queixes per demores en l'accés a totes les prestacions que recull l'Ordre del Departament, es destaquen, pel fet que es tracten de demores significatives, les esperes per accedir a algunes cirurgies, com ara les del raquis (columna vertebral) o l'obesitat mòrbida; per a una primera visita amb determinades especialitats, com en el cas d'al·lèrgologia, o per accedir a tractaments de reproducció humana assistida. Com a continuació de l'apartat sobre les demores en l'accessibilitat en l'atenció primària que es va recollir en l'informe de l'any 2018 de manera específica, cal esmentar que durant aquest any s'han continuat rebent queixes sobre aquesta qüestió.

Pel que fa concretament als tractaments de reproducció humana assistida o la cirurgia d'obesitat mòrbida, si bé és cert que aquest any no se n'han rebut tantes queixes, en la tramitació sí que s'ha observat que els temps d'espera són molt diferents en funció del centre de què es tracti, tenint en compte, a més, que les persones afectades no tenen la possibilitat d'escollir a quin centre hospitalari volen ser derivades. Cal dir que algunes de les persones que han presentat queixa per demores a l'hora de sotmetre's a una intervenció o per iniciar un tractament de reproducció humana assistida han manifestat que no tindrien cap inconvenient a ser derivades a un centre diferent d'aquell que els correspon, si amb això poguessin escurçar l'espera.

Continuen les demores importants per accedir a una primera visita en determinades especialitats

Cal esmentar, a tall d'exemple, pel que fa a intervencions d'obesitat mòrbida, els 636 dies d'espera l'octubre de 2019 dels pacients pendents d'intervenció (en temps mitjà) a l'Hospital de Sabadell que publica la web del CatSalut o els 514 de l'Hospital de Mataró, respecte als 7 dies de l'Althaia Hospital Sant Joan de Déu, els 45 de l'Hospital Arnau de Vilanova o els 49 de l'Hospital de la Vall d'Hebron.

En el cas dels tractaments de reproducció humana assistida, els temps d'espera per accedir-hi també continuen sent molt

elevats i això fa que les persones que tenen possibilitats econòmiques es vegin abocades a acudir a la sanitat privada. Com ha recordat el Síndic en nombroses ocasions, la demora en l'accés a la prestació en aquest tipus de tractaments té una especial incidència, tant per la repercussió en les possibilitats d'èxit, com perquè l'Administració exclou automàticament la persona de la llista d'espera quan se sobrepassa el límit d'edat establert com a requisit.

Amb caràcter general, el Síndic considera que encara hi ha marge de millora en la gestió de les llistes d'espera i ha encoratjat el Departament de Salut a continuar-hi treballant per acostar tant com sigui possible els temps d'espera reals als que s'han fixat com a raonables.

Queixa 08240/2018

Una persona es queixa per la llista d'espera de més d'un any perquè li facin les proves d'al·lèrgia a l'Hospital de la Vall d'Hebron. L'Administració sanitària informa que es tracta d'una derivació ordinària i de les mesures introduïdes per reduir les demores, dirigides majoritàriament a demanar la col·laboració de l'atenció primària en patologia poc greu, com ara la de la persona promotora de la queixa.

El Síndic, tot i que valora positivament les mesures adoptades, suggereix que s'introdueixin mesures concretes dirigides directament a reduir la llista d'espera de les persones que han estat derivades al Servei d'Al·lergologia de l'Hospital de la Vall d'Hebron.

Queixa 01128/2019

Una persona es queixa per la demora per accedir a l'especialista en traumatologia. El seu metge de família la deriva al traumatòleg de Premià de Mar i li programen visita per al cap de nou mesos. Després de reclamar, l'hi avancen i al cap de quatre mesos la visiten i la deriven al Servei de Traumatologia de l'Hospital de Mataró, on li programen visita al cap de cinc mesos. No obstant això, dos dies abans l'hi anul·len sine die, i en vista que dos mesos després encara no l'havien programat de nou, la persona interessada opta per acudir a la sanitat privada, on la intervenen per posar-li una pròtesi.

El Síndic es dirigeix al Departament de Salut per destacar que, tot i les millores introduïdes en la gestió de les llistes d'espera del sistema sanitari públic, encara es produeixen demores excessives, per la qual cosa insisteix que cal seguir esmerçant esforços per introduir les mesures organitzatives i assistencials necessàries que permetin una atenció dins d'uns temps raonables, de manera que es garanteixi el dret a l'assistència sanitària de què gaudeixen les persones.

3. INFORMACIÓ GENERAL ALS PACIENTS I CONSENTIMENT INFORMAT

Un dels principis que van configurar la Llei general de sanitat, de 25 d'abril de 1986, va ser establir un catàleg de drets i deures de les persones usuàries del sistema sanitari. Un dels drets més prolífics i debatuts en la literatura mèdica i del qual s'han rebut nombroses queixes és el concernent la informació.

Tota persona té dret a rebre informació comprensible, continuada i completa sobre els serveis sanitaris a què pot accedir, i sobre el procés assistencial i les alternatives al tractament, de manera que és necessari donar per escrit el consentiment informat per a qualsevol intervenció mèdica que se li practiqui, llevat de determinats casos de risc per a la salut pública o que la urgència no admeti demora, entre d'altres.

La informació, però, tant dels serveis sanitaris públics com dels privats, ha de ser adequada perquè la persona que la rebí pugui formar-se una opinió i decidir lliurement, atès que és la base de la relació jurídica sanitària i del procés assistencial. Així, la Llei general de sanitat obliga a informar les persones dels requisits necessaris per a l'ús dels serveis sanitaris, de manera que resultin accessibles i comprensibles per a tothom.

També cal recordar altres obligacions dels serveis sanitaris que són objecte de recordatoris constants del Síndic, com ara el compliment del dret que s'assigni a la persona un professional mèdic, que serà l'interlocutor principal amb l'equip assistencial, i també que s'adverteixi la persona si els procediments de pronòstic, diagnòstic i terapèutics que s'apliquin poden ser utilitzats en funció d'un projecte docent o d'investigació, que en cap cas pot comportar perill addicional per a la salut. En tot cas, però, sempre serà imprescindible l'autorització prèvia i per escrit de la persona afectada.

Per fer més efectiu el compliment de les obligacions esmentades i dels drets de les persones afectades, la llei esmentada preveu tot un seguit d'infraccions i de sancions.

Així mateix, els drets reconeguts en la Llei general de sanitat han estat, posteriorment, modificats i desplegats per la Llei catalana 21/2000, de 29 de desembre, sobre els drets d'informació concernent la salut i l'autonomia del pacient, i la documentació clínica, la qual va ser modificada per la Llei catalana 16/2010, de 3 de juny, havent acceptat diverses recomanacions del Síndic pel que fa a la informació i la documentació que ha de constar en la història clínica i del temps de conservació, com s'ha indicat en altres informes al Parlament de Catalunya.

Davant d'intervencions assistencials, cal informar els pacients de forma comprensible i adequada perquè puguin consentir-hi de manera informada

La Llei 41/2002, de 14 de novembre, reguladora de l'autonomia del pacient i de drets i obligacions en matèria d'informació i documentació clínica, també va regular altres aspectes del dret a la informació, i en va reformular i estendre l'abast a totes les actuacions assistencials.

Això no obstant, persisteix l'incompliment per part dels serveis sanitaris de l'obligació d'informar, incompliment que es reflecteix en les queixes, tot i que sigui constitutiu d'infracció administrativa i que en determinats casos pugui comportar un delictes de lesions.

Així, les conseqüències jurídiques derivades de la vulneració del dret a rebre informació i a consentir el tractament, a banda de les infraccions i sancions previstes legalment i reglamentària per als centres sanitaris, també comporten la responsabilitat disciplinària dels professionals. I, així mateix, els actes que conculquen els drets de les persones usuàries dels serveis sanitaris també poden generar responsabilitat penal i civil, ja que poden causar danys i perjudicis a les persones afectades, a les quals s'haurà de rescabalar.

Per això, els centres sanitaris públics, o contractats en el marc del sistema sanitari públic, han de respondre pels danys i perjudicis que pugui causar el funcionament normal o

anormal dels serveis. Certament, quan es considera que l'atenció mèdica prestada no ha estat regular, la persona afectada té la possibilitat d'interposar en via administrativa, sens perjudici de les accions penals i civils que s'han indicat, la reclamació corresponent per responsabilitat patrimonial davant l'Administració, per demanar el rescabament dels danys i els perjudicis per les conseqüències que aquesta actuació hagi comportat.

Les administracions sanitàries han d'exigir responsabilitats als professionals sanitaris que no garanteixin el compliment del dret a la informació del pacient

Pel que fa a la intervenció del Síndic en aquests casos, la institució ha recordat, suggerit o recomanat al Departament de Salut quina era la informació adequada que s'havia de donar en cada moment a les persones afectades; que s'obtingués el consentiment informat per escrit en casos de procediments diagnòstics invasius, i que informessin les persones dels possibles riscos, amb la

introducció de les mesures oportunes per evitar la repetició de les situacions denunciades.

El Síndic també ha hagut de qüestionar els circuits establerts per a derivacions que rebutgen professionals especialistes i ha demanat que es revisin, amb una atenció especial a la comunicació d'aquest fet a la persona interessada i a la programació de la visita corresponent amb el servei idoni a les seves necessitats, a fi de respectar el dret a una atenció sanitària que garanteixi la continuïtat assistencial.

Finalment, el Síndic, davant l'evidència de la vulneració dels drets esmentats en alguns casos, i sens perjudici d'informar les persones afectades de les accions administratives i judicials corresponents, ha suggerit al Departament de Salut que traslladi els fets exposats per les persones afectades a la Inspecció Sanitària del Departament de Salut, per si la Subdirecció General d'Avaluació i Inspecció d'Assistència Sanitària considera oportú iniciar una investigació, o davant de la Comissió de Deontologia del Col·legi de Metges corresponent, perquè s'investiguin i es depurin les responsabilitats corresponents, tant dels centres sanitaris com dels professionals.

Queixa 00767/2019, entre d'altres

La promotora de la queixa exposa que li van fer una punció lumbar al Servei d'Urgències de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau de Barcelona, però no la van informar de les possibles complicacions que podia patir. Indica que des de la punció pateix seqüeles que impossibiliten que faci vida normal. De la documentació de què es disposa, se'n desprèn que si bé es devia explicar a la promotora la conveniència de fer la prova en opinió del personal mèdic que la va atendre, no es pot afirmar sense cap mena de dubte que se li facilités informació sobre els possibles riscos.

En aquest sentit, cal fer referència a la normativa sobre els drets d'informació concernent la salut i l'autonomia del pacient, que recull que qualsevol intervenció en l'àmbit de la salut requereix que la persona afectada hi hagi donat el consentiment específic; i que aquest consentiment ha de ser per escrit en els casos de procediments diagnòstics invasius –com seria la punció lumbar– i, en general, quan es duen a terme procediments que comporten riscos i inconvenients notoris i previsibles, susceptibles de repercutir en la salut del pacient.

Ateses aquestes consideracions, el Síndic suggereix al Departament de Salut que doni les ordres oportunes perquè l'Hospital de Sant Pau, a banda d'informar verbalment els pacients i respondre els seus dubtes, com de ben segur que ja fa amb caràcter general, s'asseguri que disposa del consentiment per escrit dels pacients quan sigui necessari dur a terme qualsevol intervenció assistencial que requereixi consentiment.

ACTUACIONS D'OFICI

AO 00115/2019
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a l'Hospital transfronterer de Cerdanya

El setembre de 2014 es va posar en marxa l'Hospital de Cerdanya, amb la particularitat que és el primer centre sanitari europeu que ofereix atenció a persones de dos països diferents. Aquesta nova fórmula d'atenció ha fet que el Síndic de Greuges s'interessés per conèixer com s'ha adequat aquest projecte a la realitat del seu entorn ara que ja han passat uns anys des que va entrar en funcionament i, especialment, quin impacte ha tingut en l'atenció sanitària de les persones de la zona.

AO 00166/2019
En tramitació

Actuació de l'Administració davant dels casos de persones afectades a Catalunya pel bacteri de la listèria després d'haver menjat carn contaminada procedent d'Andalusia

El Síndic ha obert una actuació d'ofici per analitzar l'actuació de l'Administració davant la detecció de diversos casos de persones afectades per listeriosi a Catalunya després d'haver consumit un producte alimentari fabricat per una empresa sevillana i contaminat pel bacteri de la listèria.

4. LA RENDA GARANTIDA DE CIUTADANIA: CONSIDERACIONS SOBRE LA VALORACIÓ DELS INGRESSOS I L'EXTINCIÓ DE PRESTACIONS

La renda garantida de ciutadania ha continuat generant queixes significatives. Si en el primer any d'aplicació de la Llei 14/2017, de 20 de juliol, destacaven sobretot els problemes relacionats amb els retards en la tramitació i en la resolució dels procediments, i amb els requeriments de documentació, enguany s'ha constatat que la interpretació i l'aplicació dels requisits que la preveu Llei per ser persona beneficiària d'aquesta prestació generen incidències i incerteses importants.

A banda de qüestions relacionades amb la valoració de l'empadronament, del període de residència o del cessament voluntari en una activitat laboral, un dels requisits que ha generat més problemes ha estat el relatiu a la insuficiència d'ingressos, de rendes o de recursos econòmics durant el període de sis mesos anteriors a la sol·licitud, segons el que estableix l'article 7.1. d) de la Llei 14/2017.

D'una banda, cal indicar que en les resolucions l'Administració únicament esmenta, quan és aquest el motiu de denegació, que no es compleix aquest requisit, però no quantifica els ingressos que ha tingut en consideració. Això constitueix una mancança important, ja que implica que les persones no poden conèixer d'entrada els elements que ha tingut en compte l'òrgan gestor per resoldre, i pot generar indefensió, ja que dificulta que presentin unes al·legacions argumentades i eficaces.

Les resolucions denegatòries de la prestació per raó d'ingressos han d'explicitar els ingressos considerats

Cal una millora significativa del contingut de les resolucions que es dicten en aquests

procediments, en coherència amb els principis de bona administració i de motivació suficient dels actes administratius. I, amb relació a la qüestió concreta dels ingressos, caldria que incorporessin explícitament les dades que determinen la decisió, tot incloent-hi, com a mínim, el nombre de membres de la unitat de convivència, la quantificació dels ingressos computats i el límit aplicable al cas concret.

D'altra banda, també planteja problemes la consideració que fa l'Administració sobre la suficiència dels ingressos. Així, s'ha constatat que, a l'hora de comptabilitzar els ingressos de què ha disposat la persona sol·licitant o la unitat de convivència per valorar la concurrència d'aquest requisit o no, l'òrgan gestor sovint computa tots els moviments que figuren en els extractes dels comptes bancaris sense discriminar ni avaluar la naturalesa dels ingressos ni les possibles particularitats d'aquests moviments.

La Llei 14/2017 disposa que, per avaluar el requisit d'ingressos, s'han de tenir en compte els rendiments del treball o del capital mobiliari i immobiliari, plusvàlues, increments patrimonials i rendiments procedents de qualsevol activitat econòmica; patrimoni, i els ajuts, subvencions i altres prestacions econòmiques de les administracions públiques o d'entitats públiques o privades.

El Departament de Treball, Afers Socials i Famílies interpreta, en virtut d'aquest precepte, que s'ha de computar qualsevol aportació o ajut econòmic que facin altres persones, fins i tot encara que tingui caràcter esporàdic.

S'han d'excloure del còmput d'ingressos els que corresponen a un préstec

A parer del Síndic de Greuges, aquesta interpretació no és raonable. Cal avaluar de manera individualitzada cada supòsit i també cal acreditar de manera adequada

la situació econòmica de les persones que sol·liciten la prestació. Una interpretació com l'exposada, però, no és coherent ni des de la perspectiva de la redacció del precepte ni des d'una interpretació lògica amb relació a la finalitat i l'objecte de la prestació.

Igualment, s'ha de fer esment de la consideració dels préstecs. L'Administració sosté el criteri que els ingressos provinents d'un préstec s'han de comptabilitzar per determinar el dret a la prestació o no, perquè no estan expressament exclosos per la Llei. Això suposa donar-los el mateix tractament que als ingressos derivats de pensions o prestacions públiques o privades, els ingressos per activitat laboral o d'algun altre tipus, o els rendiments de capital, donacions, herències, etc.

Cal respectar el tràmit d'audiència en l'adopció de resolucions limitadores de drets

El Síndic de Greuges considera que la naturalesa i les obligacions que defineixen el contracte de préstec són especials. L'element característic del préstec és que la persona està obligada a retornar les quanties que ha rebut, i sovint genera, a més, una obligació de fer-ho amb interessos. Aquesta diferent naturalesa jurídica s'ha de tenir en compte, i se li ha de donar un tractament específic coherent amb la finalitat de la prestació.

D'altra banda, també s'han detectat incompliments de les garanties procedimentals en supòsits d'extinció de la prestació; bàsicament perquè habitualment es pren aquesta decisió sense complir el tràmit d'audiència i sense donar a conèixer a la persona interessada les dades que es tenen en compte i la possibilitat de presentar al·legacions amb caràcter previ a la resolució.

Respecte d'això, s'han tractat diversos casos en què l'Administració ha acordat l'extinció en detectar que s'havia produït algun canvi en la situació de la persona beneficiària que no havia comunicat dins del termini indicat, com ara la percepció d'una quantia econòmica addicional, el canvi de domicili o la modificació de la unitat de convivència. Cal dir que en alguns d'aquests casos s'ha constatat que la persona interessada havia comunicat aquests canvis als serveis socials bàsics – que així ho confirmaven – i per diferents raons no s'havia traslladat aquesta informació a l'òrgan gestor de la prestació.

És important que hi hagi una informació millor i més clara sobre els deures de les persones beneficiàries de la prestació, que han de complir les obligacions que els corresponen. En tot cas, però, cal que l'òrgan gestor de la prestació incorpori de manera habitual la pràctica del tràmit d'audiència amb caràcter previ a la resolució, a fi de respectar convenientment els drets de les persones interessades, d'acord amb els principis del procediment administratiu comú.

Queixa 06994/2018

Una persona formula una queixa amb relació a la denegació de la prestació complementària als ajuts estatals perquè entén que l'Administració no va valorar correctament la seva situació econòmica. La prestació havia estat denegada perquè es considerava que l'interessat, que era perceptor d'un subsidi d'atur, havia disposat durant els sis mesos anteriors d'ingressos superiors al límit establert.

El Departament de Treball, Afers Socials i Famílies informa que va tenir en compte que en els moviments bancaris del període objecte de còmput constaven uns ingressos superiors al límit aplicable. Un cop analitzat el cas, el Síndic suggereix que es faci una nova avaluació de la sol·licitud, atès que una part dels ingressos provenia de préstecs demanats a entitats financeres per cobrir les despeses bàsiques de subsistència mentre no podia rebre una altra prestació.

El Departament confirma el criteri que els ingressos provinents d'un préstec han de ser comptabilitzats com a ingressos per valorar el dret a la prestació.

El Síndic insisteix que s'ha de considerar la naturalesa d'un préstec, que no és equiparable a altres ingressos, i suggereix al Departament que modifiqui aquest criteri, que exclouï les quanties derivades de préstecs del còmput d'ingressos i que tingui en compte aquesta qüestió en el desplegament reglamentari corresponent.

Queixa 08925/2018

Una persona formula una queixa per desacord amb l'extinció de la renda garantida de ciutadania. L'Administració havia extingit la prestació per absència del titular, tot aplicant la previsió de l'article 14.1.e) de la Llei 14/2017. L'interessat al·legava que no havia estat absent i aportava justificants de visites mèdiques en dates properes a la data d'extinció.

L'Administració gestora informa que aquesta decisió es basava en una comunicació dels serveis socials bàsics de referència, que indicaven que havien intentat contactar amb l'interessat telefònicament sense aconseguir-ho i proposaven suspendre el pagament.

El Síndic considera que la decisió adoptada en aquest cas no està justificada perquè no s'han exhaurit els procediments de notificació establerts per la normativa vigent, i perquè un hipotètic incompliment del pla d'inclusió social només podria ser causa d'extinció de la prestació complementària d'activació i inserció, però no de la prestació garantida. Així doncs, suggereix al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies que revoqui la resolució d'extinció i que compleixi el tràmit d'audiència previ a la resolució en aquests procediments.

Queixa 01205/2019

La promotora de la queixa plantejava la seva disconformitat amb la denegació de la renda garantida de ciutadania, que l'Administració havia denegat perquè considerava que no complia el requisit d'insuficiència d'ingressos, i també amb la demora en la resolució del recurs d'alçada que havia presentat.

El Síndic posa de manifest que l'òrgan gestor ha comptabilitzat tots els moviments que figuren com a ingressos en el compte bancari de la promotora, però sense tenir en compte la naturalesa d'aquests ingressos. En aquest sentit, la persona interessada va acreditar que aquests ingressos corresponien a ajuts puntuals i esporàdics dels seus fills per atendre les seves necessitats bàsiques, com ara el pagament del lloguer.

A parer del Síndic, no és lògic considerar que les aportacions voluntàries puntuals de familiars o amics a una persona que no disposa de recursos per atendre les necessitats bàsiques han d'impedir la concessió d'una prestació que té per objecte atendre situacions de pobresa.

Per això, suggereix al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies que reconsideri la resolució adoptada, i que, un cop instruïts els tràmits oportuns, resolgui expressament el recurs d'alçada interposat per la promotora, l'estimi i li reconegui el dret a la prestació.

Queixa 01714/2019

La promotora de la queixa planteja la disconformitat amb la decisió del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies d'extingir la prestació de renda garantida de ciutadania de què era beneficiària pel fet de considerar que la persona interessada va incomplir l'obligació de comunicar canvis en la seva situació; concretament, la percepció, un any abans, d'una quantia en concepte d'ajut del Fons de garantia de pensions.

La persona interessada al·legava que havia comunicat aquest fet als serveis socials bàsics municipals. Aquests serveis ho confirmaven i exposaven que no havien pogut enviar en el moment la comunicació al Departament per dificultats amb el sistema informàtic, tot i que no en va quedar constància, i que van fer la comunicació mesos després.

Després d'analitzar la informació aportada, el Síndic entén que no es pot considerar que la persona interessada incomplís les seves obligacions i, per tant, que no està justificada l'extinció.

Per això, a més de recordar el deure de respectar el tràmit d'audiència, suggereix al Departament que revoqui la resolució d'extinció. També suggereix a l'Administració municipal que adopti mesures per evitar que es reproduïxin aquestes situacions i assegurar la constància dels tràmits que es facin.

5. ACCÉS ALS SERVEIS RESIDENCIALS

Aquest any s'han continuat rebent queixes referides a persones que presenten una discapacitat, per les demores importants amb què es troben per accedir al servei residencial que s'ha determinat com a més idoni en el seu cas, després que ja s'ha fet la valoració corresponent. Majoritàriament, fan referència a persones que presenten discapacitat intel·lectual, que ja fa anys que tenen aquesta orientació diagnòstica i que en algun cas, fins i tot en el moment en què es va emetre el dictamen d'orientació a serveis residencials per a persones amb discapacitat, ja es va considerar que es tractava d'una situació d'urgència.

Sovint els promotors de les queixes són els progenitors de la persona amb discapacitat, o alguna persona del seu entorn familiar, i expressen la seva preocupació perquè veuen que van passant els anys, ells es van fent grans i temen que els seus fills o familiars puguin quedar desatesos el dia que faltin. Algunes, a més, manifesten que la situació dels fills s'agreuja cada cop més i que les seves forces per fer-hi front van minvant.

El Síndic recorda que els serveis socials tenen com a finalitat assegurar el dret de les persones a viure dignament durant totes les etapes de la vida mitjançant la cobertura de les seves necessitats personals bàsiques i de les necessitats socials, i que la normativa defineix les necessitats socials com aquelles que repercuteixen en l'autonomia personal i el suport a la dependència en una millor qualitat de vida personal, familiar i de grup, en les relacions interpersonals i socials, i en el benestar de la col·lectivitat. En aquest sentit, també determina que són destinatàries dels serveis socials, especialment i entre d'altres, les persones que presenten discapacitat física, psíquica o sensorial. Quan aquestes persones, a més, tenen reconegut un grau de dependència, cal tenir en compte que la normativa que la regula els reconeix el dret subjectiu a rebre els serveis que siguin adequats a les seves necessitats.

La manca de places residencials incideix en la persona afectada i també en el seu entorn familiar

En aquest assumpte, el Síndic ha destacat la important repercussió que té no poder accedir al servei en un temps raonable, un cop ja s'ha determinat el recurs més adequat a les característiques que presenta una persona, no només per a la persona mateixa, que no pot gaudir de l'atenció especialitzada que requereix, sinó també per a la família, que no té capacitat per oferir-la i que ha de fer front a situacions que la superen clarament, moltes vegades sense coneixements ni habilitats per fer-ho, més enllà d'una bona voluntat evident. Això, sens perjudici que l'Administració pugui acordar mentrestant un altre tipus de servei o prestació.

Així, és una realitat que els recursos que es destinen a aquesta finalitat són insuficients i que cal incrementar el nombre de places disponibles, quan l'Administració mateixa supedita l'ingrés d'una persona a les possibles baixes en els serveis existents o a la creació de noves places. En aquesta línia, el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies ha informat en diverses ocasions que es preveu continuar incrementant places per a aquests tipus de dispositius a l'efecte de poder garantir els drets de les persones amb discapacitat.

Cal promoure un increment efectiu i significatiu de la dotació de places residencials per atendre les demandes existents

Pel que fa concretament a les persones que presenten una problemàtica social derivada de malaltia mental, arran de la tramitació d'alguna queixa s'ha detectat que, després d'haver-se indicat com a adequat un servei residencial, arran de la sol·licitud posterior d'excepcionalitat per accedir a un centre residencial per a

persones grans, la mateixa persona consta en llista d'espera per accedir a dos tipus de centre. Com que no es concreta quina raó justifica aquesta doble via d'accés, tot sembla indicar que és la manca de places del primer servei. Davant d'això, el Síndic ha objectat que considera que aquesta no és la solució que s'ha de donar a aquestes situacions i que cal garantir en tots els casos que el servei que es concedeixi sigui adequat a les necessitats de la persona.

Així mateix, l'Administració ha informat que el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies i el Departament de Salut van elaborar un document d'ús intern que recull una distribució territorial de places dels recursos residencials, tenint en compte la població subsidiària i les places públiques disponibles, i que l'assignació es fa mitjançant les comissions territorials.

El Síndic ha manifestat que, a parer seu, aquesta distribució no s'hauria de considerar un document intern. Atesa la seva rellevància tant per a les persones interessades com per a la ciutadania en general, i atès el fet que la distribució territorial de places no ha de contenir cap dada personal o confidencial, s'hauria de donar a conèixer i fer pública, i també el nombre de centres i places existents i el nombre de persones que estan en llista d'espera per accedir a una plaça de llar residència per a persones amb malaltia mental.

Cal garantir en tots els casos que el servei que s'atorgui sigui adequat a les necessitats de la persona

En aquesta línia, ha suggerit que es doni publicitat d'aquesta distribució territorial i de les eventuais modificacions posteriors; que es doni a conèixer el nombre de persones que es troben en llista d'espera per accedir a una plaça residencial per a persones amb problemàtica social derivada de malaltia mental, en les diverses modalitats establertes per la cartera de serveis, i la distribució territorial, i que es faci pública aquesta informació i es mantingui actualitzada periòdicament.

En definitiva, el Síndic ha incidit en la necessitat de promoure un increment efectiu i significatiu de la dotació de places residencials per atendre les demandes existents, i de característiques adequades als diversos perfils i necessitats que es poden plantejar. Aquest increment hauria de ser un objectiu prioritari de les actuacions públiques per garantir que totes les persones que no poden romandre al seu domicili puguin accedir a un servei residencial en un temps raonable, perquè en molts casos aquesta és l'única manera de garantir l'atenció correcta de les seves necessitats i fer-la compatible amb les de la seva família.

Queixa 01440/2017

El progenitor i tutor d'una persona afectada de dany cerebral amb seqüeles que li produeixen una important afectació en l'àmbit conductual, funcional i cognitiu, amb un grau de discapacitat del 90% i un grau III de dependència reconeguts, va presentar una sol·licitud de recurs residencial l'any 2016.

L'Administració informa que s'estan fent gestions per concertar noves places i que l'interessat consta com a persona prioritària per ingressar-hi. Mentrestant, l'interessat ingressa en una residència de gent gran.

El Síndic incideix en la importància de poder accedir al recurs determinat com a més adequat en cada cas i en la necessitat de poder-ho fer de manera suficientment àgil, sense la demora d'anys que es produeix en molts casos.

Finalment, l'Administració informa que aquesta persona va ingressar en un centre adequat a les seves necessitats el setembre de 2019.

Queixa 07920/2018

La mare d'una persona amb discapacitat es queixa perquè va presentar la sol·licitud d'accés a una plaça residencial per al seu fill l'any 2011 i en l'orientació residencial corresponent ja es va determinar que es tractava d'una situació d'urgència. Tot i haver confirmat la sol·licitud de plaça l'any 2013 i haver fet una altra sol·licitud el març de 2018, continua sense haver-hi pogut accedir.

El Síndic suggereix que s'incrementin les places residencials per poder garantir els drets de les persones amb discapacitat i diagnòstics complexos relacionats amb trastorns de conducta i per assegurar-se que reben efectivament l'atenció que s'ha determinat com a adequada, un cop valorada cada situació particular i les necessitats que se'n deriven. I, en conseqüència, pel que fa a aquest cas concret, atès el llarg temps transcorregut, demana que s'atengui la sol·licitud i que s'atorgui una plaça al fill de la promotora de la queixa, sense més demora.

ACTUACIONS D'OFICI

AO 00022/2019
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a la situació d'una persona declarada incapaç i en espera de nomenament d'entitat tutelar

El Síndic va tenir coneixement de la situació d'una persona resident a Sant Vicenç de Castellet que es podria trobar en una situació de desprotecció i de risc. Segons les dades facilitades, es tracta d'una persona que havia estat declarada incapaç però a qui encara no s'havia designat l'entitat tutelar, per manca de proposta de l'òrgan competent.

Posteriorment, el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies ha informat el Síndic de quina és l'entitat tutelar proposada, i que queda pendent el nomenament per part del jutge corresponent.

AO 00106/2019
Finalitzada

Actuació d'ofici sobre el funcionament de l'àrea bàsica de serveis socials de Palamós

El Síndic ha tingut coneixement de diverses dificultats relacionades amb el funcionament de l'àrea bàsica de serveis socials de Palamós que, segons es planteja, estan relacionades amb la dotació de personal d'aquests serveis. Així, s'ha constatat que el Síndic de Greuges de Palamós ha rebut nombroses queixes sobre el temps d'espera per tenir cita amb els serveis socials bàsics, a causa sobretot dels ajustos de plantilla efectuats pel Consell Comarcal del Baix Empordà.

AO 00206/2019
En tramitació

Actuació d'ofici sobre les demores en l'elaboració del programa individual d'atenció a les persones en situació de dependència

El Síndic ha constatat des de fa anys que en molts casos l'elaboració del PIA s'allarga excessivament, cosa que perjudica les persones en situació de dependència. Per això, ha instat les diferents administracions a arbitrar mesures per reduir el temps d'elaboració del PIA i aconseguir més agilitat en la tramitació d'aquests procediments i, consegüentment, en l'accés efectiu de les persones en situació de dependència als serveis i a les prestacions que necessiten.

6. ADAPTACIÓ DEL REGLAMENT DEL TAXI A LA LEGISLACIÓ DE JUBILACIÓ ACTIVA DE LA SEGURETAT SOCIAL

No fa gaire més d'un any que el col·lectiu de taxistes de Barcelona va convocar una vaga que va col·lapsar el centre de la ciutat. Un cop desconvocada la vaga, el conflicte en relació amb el transport de viatgers mitjançant el lloguer de vehicles amb conductor (VTC) continua obert.

L'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB) i el Govern de la Generalitat de Catalunya han intervingut en la regulació de llicències municipals addicionals per als vehicles VTC, iniciatives que el Tribunal Superior de Justícia de Catalunya (TSJC) haurà de dirimir, per tal com el Consell de Garanties Estatutàries de Catalunya ja es va pronunciar en el sentit que les restriccions del decret de la Generalitat no eren raonables i que vulneraven el dret a la llibertat d'empresa de l'article 38 de la Constitució espanyola.

El conflicte del taxi es troba en suspens, mentre el TSJC vagi resolent els recursos interposats per les parts implicades en el conflicte, ja sigui l'AMB, l'Ajuntament de Barcelona, el Govern de la Generalitat, el col·lectiu de taxistes o les plataformes de lloguer de vehicles amb conductor.

El sector de les VTC aposta per un canvi en la mobilitat urbana per satisfer les demandes de la ciutadania i defensa el seu model de mobilitat per reduir els preus de transport, fer ciutats més sostenibles i crear llocs de treball; reptes que s'han d'abordar amb la regulació del sector, ja que els taxis estan regulats amb tarifes i segments i les VTC no tenen regulat el preu dels serveis i només poden operar en el segment de la precontractació.

La regulació esmentada no obsta perquè s'hagi creat un mercadeig de llicències de taxis que no té res a veure amb les taxes administratives de concessió de les noves llicències.

La solució, per tant, no rau a prohibir o restringir l'activitat de les VTC, sinó a regular-la amb seguretat jurídica, fent-la compatible perquè pugui conviure amb el

sector del taxi, de manera que es presti un millor servei de mobilitat a la ciutadania.

Cal regular amb seguretat jurídica i sense restriccions les llicències de transport per mitjà del lloguer de vehicles amb conductor (VTC)

Aquesta qüestió és difícil pel que fa al servei de taxi, com s'ha evidenciat en una queixa que va rebre el Síndic, i en una posterior actuació d'ofici per fer-ne el seguiment (A/O 119/2019), que posa de manifest les dificultats del taxi en la modificació de la reglamentació i la regulació de les condicions d'exercici i d'expedició de llicències.

Així, recentment, el règim jurídic de la Seguretat Social s'ha modificat per fer compatible la jubilació amb el treball. Amb el títol de "Jubilació i envelliment actiu", es regula la modificació de la secular incompatibilitat de la pensió de jubilació amb el treball, de manera que la persona jubilada pot continuar treballant, ja sigui a temps complet o a temps parcial, i percebre la pensió de jubilació, compatible amb el treball, en una quantia del 50%. Una vegada finalitzada la relació laboral per compte d'altri, o un cop produït el cessament en l'activitat per compte propi, es restableix la percepció íntegra de la pensió de jubilació.

Això no obstant, es va plantejar la queixa d'un taxista que volia accedir a la jubilació activa i continuar treballant i que no ho podia fer atesa la negativa de l'Institut Metropolità del Taxi (IMET) que pogués exercir l'activitat de taxista amb la mateixa llicència que posseïa, ja que un cop havia optat per la jubilació activa no podia continuar sent titular de la llicència.

Cal adaptar el règim jurídic del reglament del taxi a la modalitat de jubilació i envelliment actiu de la Seguretat Social

De fet, l'IMET no s'oposa al dret de la persona taxista a exercir la professió un cop jubilada, però sí que continuï sent titular de la llicència, ja que el Reglament del taxi especifica que la jubilació és causa de transmissió obligatòria de la llicència.

Certament, l'activitat del taxi està sotmesa a una relació administrativa d'una subjecció especial entre el titular de la llicència i l'administració pública que l'ha atorgat (l'AMB), i és aquesta entitat la que té facultat per determinar-ne el règim jurídic, i també els supòsits en què la transmissió de la llicència és obligatòria.

Tot i això, atès que actualment es pot gaudir de la pensió de jubilació compatibilitzant-la amb el treball, ja sigui per compte propi o d'altri, a temps parcial o complet, i tenint la

persona afectada la consideració de pensionista a tots els efectes però amb la corresponent reducció de la quantia de la pensió (50%), el Síndic entén que tindria més sentit que es permetés a les persones afectades continuar sent titulars de la llicència de taxi fins que es produís el cessament de l'activitat i percebessin íntegra la pensió de jubilació.

Per això, el Síndic considera necessari estudiar la possibilitat d'adaptar el règim jurídic que regula el reglament del taxi a la nova modalitat de jubilació i envelliment actiu, de manera que es permeti als professionals de continuar amb la mateixa llicència de taxi fins que deixin de treballar i percebin íntegrament la pensió de jubilació, cas en el qual s'entendria adequada la transmissió obligatòria de la llicència.

Queixa 03686/2018

El promotor de la queixa exposa que es va adreçar per escrit a l'Institut Metropolità del Taxi (IMET) per explicar la seva voluntat de percebre una pensió de jubilació i continuar treballant com a taxista, i sol·licitava poder continuar sent titular de la seva llicència. L'IMET li va respondre que podia jubilar-se i després demanar la jubilació activa per exercir la professió de taxista, però li indicava que la norma específica que regula les llicències de taxi estableix la jubilació com a causa de transmissió obligatòria de la llicència. És a dir, que l'IMET no s'oposa al dret del promotor a exercir la professió de taxista un cop jubilat, però sí a continuar sent titular de la llicència.

Un cop estudiat aquest assumpte, el Síndic entén que no s'ha comès cap irregularitat que pugui motivar la prossecució de l'expedient. Això no obstant, atès que actualment es pot gaudir de la pensió de jubilació compatibilitzant-la amb el treball, ja sigui per compte propi o d'altri, a temps parcial o complet, tenint la consideració de pensionista a tots els efectes però amb la corresponent reducció de la quantia de la pensió (50%), el Síndic considera que tindria més sentit que es permetés a les persones afectades continuar sent titulars de la llicència de taxi fins que es restablís la percepció íntegra de la pensió de jubilació.

Per això, tot i no observar cap irregularitat en l'actuació de l'IMET, el Síndic li suggereix que estudiï la possibilitat d'adaptar el règim jurídic que regula el Reglament del taxi a la nova modalitat de jubilació i envelliment actiu, i permetre així als professionals amb la llicència de taxi continuar treballant fins que percebin íntegrament la pensió de jubilació, moment en què seria adequat i correcte establir com a causa de transmissió obligatòria de la llicència.

ACTUACIONS D'OFICI

AO 00119/2019
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a l'adaptació del Reglament del taxi a la jubilació activa

Arran d'una queixa de l'any 2018 d'un taxista que no podia seguir exercint la seva activitat un cop hagués optat per la pensió de jubilació i envelliment actiu, ja que havia de lliurar la llicència a l'Institut Metropolità del Taxi (IMET), el Síndic va suggerir a l'IMET que estudiés la possibilitat d'adaptar el règim jurídic que regula el Reglament del taxi a la nova modalitat de jubilació i envelliment actiu, i que es permetés a les persones titulars de la llicència de taxi continuar treballant fins que percebessin íntegrament la pensió de jubilació. En aquest cas sí que s'entendria adequat i correcte que això fos una causa de transmissió obligatòria de la llicència.

L'IMET va acceptar aquest suggeriment, però posteriorment va decidir no modificar el Reglament. Per això, el Síndic ha obert una actuació d'ofici i ha demanat a l'IMET que l'informi dels motius del canvi de criteri en relació amb la modificació del Reglament metropolità del taxi, i de la possibilitat de modificar-lo per corregir l'antinòmia amb la Llei de seguretat social i evitar la inseguretat jurídica.

AO 00198/2019
En tramitació

Actuació d'ofici relativa al termini de la Inspecció de Treball per resoldre les denúncies que hi formulen les persones interessades

El Síndic ha rebut diverses queixes relatives a la lentitud de la Inspecció de Treball i Seguretat Social a l'hora de tramitar els expedients de denúncia relatius a la vigilància i el control de la normativa laboral. En diversos d'aquests casos, l'Administració ha indicat al Síndic que les denúncies formulades estan en fase de tramitació i dins del període per donar-hi resposta que estableix la Llei 23/2015, de 21 de juliol, ordenadora del Sistema d'Inspecció de Treball i Seguretat Social.

El Síndic, però, ha advertit que molts dels expedients són poc complexos i que la dilació a l'hora de tramitar-los és injustificada. Considera, doncs, desproporcionat i excessiu el termini de nou mesos que estableix l'article 21.4 de la Llei 23/2015, de 21 de juliol, per investigar i dur a terme la majoria de les actuacions comprovadores de la Inspecció.

Per tant, la institució ha traslladat aquest assumpte al Defensor del Poble espanyol i li ha suggerit que valori la possibilitat de proposar al Ministeri de Treball, Migracions i Seguretat Social que corregeixi les dilacions observades i proposi la modificació i reducció del termini màxim de nou mesos de les actuacions comprovadores de la Inspecció.

7. ELS DRETS DE L'INFANT

El dia 25 de nombre es va presentar al Parlament l'*Informe sobre els drets de l'infant 2019*. A continuació, se'n presenten els temes més destacats a mode síntesi. L'informe íntegre es pot consultar en l'enllaç següent: http://www.sindic.cat/site/unitFiles/6720/Informe%20infancia_2019_cat.pdf

1. La necessitat de recursos pressupostaris per a les inversions estructurals necessàries en l'àmbit de la infància

La conclusió principal de l'Informe és la necessitat de poder disposar de recursos pressupostaris perquè es pugui fer la inversió necessària en polítiques d'infància per garantir els drets dels infants.

Segons l'Informe, la baixa inversió pública comparada en polítiques de transferència econòmica focalitzades en la infància és un dels factors que explica l'elevada prevalença de la pobresa infantil a Catalunya, des d'una perspectiva comparada, i que molts infants tinguin dificultats per fer efectiu el dret a un nivell de vida adequat.

En l'àmbit de la protecció de la infància, el Síndic també ha destacat a bastament els dèficits que presenta el sistema de protecció de la infància i l'adolescència, i també la necessitat de desenvolupar una reforma estructural, tant pel que fa a la promoció de l'acolliment familiar, com també a la diversificació dels recursos residencials i a la millora de l'acompanyament dels infants tutelats i extutelats al llarg de la tutela i durant la seva transició a la vida adulta.

El Síndic constata que els nivells d'inversió en polítiques d'infància a Catalunya per part de les diverses administracions amb competències sobre aquest àmbit encara són insuficients.

Entre els anys 2014 i 2018, el pressupost definitiu s'ha incrementat un 24,2%, i el pressupost executat (amb dades de mitjan

desembre de 2018), un 20,8%. Tot i així, el 2018 la inversió en infància encara se situava per sota de la inversió existent l'any 2010.

El Síndic també reclama, com ha fet el Comitè de Drets de l'Infant, que s'adoptin mesures per fomentar, també a Catalunya, una avaluació completa de les necessitats pressupostàries dels infants, amb l'objectiu de redistribuir els recursos per a l'aplicació dels drets dels infants. En aquesta línia, ha demanat al Departament d'Economia que elabori un informe d'avaluació de l'impacte de la Llei de pressupostos sobre la situació de la infància i l'adolescència a Catalunya

2. Increment significatiu del nombre d'infants pendents de canvi de recurs de protecció

Les dades posen de manifest que enguany hi ha hagut un increment significatiu del nombre d'infants pendents de canvi de recurs, del 29%, de 575 l'any 2018 a 742 el setembre de 2019. Aquest increment afecta especialment el nombre d'infants i adolescents pendents de recurs residencial (CRAE, CREI i terapèutic), mentre que s'observa una disminució del nombre d'infants pendents de família aliena, que es redueix però continua sent molt significatiu. En concret, un 65,8% dels infants tutelats pendents de recurs adequat està en espera d'una família aliena. En total, un 7,7% dels infants tutelats atesos en el sistema de protecció no està acollit en el recurs més adequat.

L'anàlisi de les dades mostra una tendència a un lleuger increment sostingut en el temps del nombre de famílies acollidores d'ençà de l'any 2016, del 33,5% fins al setembre de 2019 (de 552 a 737), però també una tendència relativament estable en el temps del nombre d'infants tutelats en família aliena.

En aquesta línia, convé afegir que es manté un grup nombrós d'infants (a hores d'ara 488 en total dins del sistema i d'aquests, 118 infants de menys de sis anys i 63 infants de menys de tres anys) pendents que es constitueixi la mesura d'acolliment familiar, la qual cosa posa de

manifest la necessitat de promoure l'acolliment familiar i l'acolliment en unitat convivencial d'acció educativa, amb l'objectiu de proporcionar a aquests infants el recurs alternatiu a la família que els equips tècnics consideren més adequat a les seves necessitats.

3. Estigmatització dels infants migrants sense referents familiars i actuacions positives en l'acollida

Pel que fa als infants migrants sense referents familiars durant l'any 2019, els principals canvis han afectat tant la intensitat de l'arribada com també el desplegament d'algunes de les mesures sol·licitades.

D'una banda, després d'un període de fort increment anual de l'arribada d'infants migrants sols, comprès entre 2015 i 2018, en què any rere any es duplicava el nombre de nous casos atesos respecte a l'any anterior, val a dir que durant l'any 2019 aquesta tendència s'estabilitza, de manera que el volum d'arribada és similar al de 2018.

Aquesta estabilització no ha impedit, però, que el nombre d'infants migrants sense referents familiars atesos durant l'any 2019 sigui, el mes de setembre de 2019, de 6.238, un 29,6% més que el desembre de 2018.

En aquest sentit, i d'altra banda, val a dir que durant l'any 2019 ha continuat la creació de noves places per a l'atenció d'infants migrants no acompanyats, encara que a un ritme més moderat que l'any 2018. En total, durant l'any 2019, fins al mes de setembre, s'han creat 1.224 noves places, especialment en centres de primera acollida (437) i en recursos de transició (pisos assistit, residència per a joves, etc.), mentre que durant l'any 2018 se'n van crear 2.196. Tot i aquesta moderació en el ritme de creació de places, convé afegir que el setembre de 2019 ja hi ha 3.621 places destinades específicament a l'atenció d'infants migrants sols, un 26,4% més que el desembre de 2018.

Algunes actuacions amb relació a l'acollida d'infants migrants sense referents familiars han estat positives. S'ha creat el DAI (dispositiu d'atenció immediata), per evitar

que els joves passin molt temps a les comissaries. A més, els centres de primera acollida i atenció integral i els centres d'emergència s'estan reconvertint en unitats més petites: pisos de 16 a 21, recursos per a majors d'edat o centres de primera acollida més petits per treballar millor la inclusió i l'apoderament dels joves.

A parer del Síndic, cal desplegar de manera urgent una estratègia d'integració d'aquests adolescents i joves migrants als municipis de Catalunya, per mitjà de programes de formació que ajudin a vehicular itineraris individuals de transició cap a l'autonomia.

A les vulneracions de drets que pateixen aquests infants, s'hi ha afegit l'estigmatització d'aquest col·lectiu i el rebuig d'una part de la població a la instal·lació dels equipaments. Una de les recomanacions que es vol traslladar als mitjans de comunicació és intentar evitar la utilització, en la mesura que sigui possible, de l'acrònim MENA, sobretot lligat a connotacions negatives.

4. Les primeres mesures del Pacte contra la segregació escolar es posen en funcionament

El març de 2019, el Departament d'Educació i el Síndic van subscriure el Pacte contra la segregació escolar, conjuntament amb la majoria de municipis de més de 10.000 habitants i dels membres de la comunitat educativa (entitats municipalistes, patronals dels centres concertats, sindicats, federacions d'associacions de famílies d'alumnat i entitats de referència en l'àmbit de l'educació).

Aquest pacte conté 30 actuacions i més de 180 mesures específiques, que s'han començat a implementar durant l'any 2019, com ara l'aprovació del Decret 31/2019, de 5 de febrer, que anul·la els criteris complementaris de malaltia digestiva crònica i exalumnes; l'elaboració del document per a l'organització i la gestió dels centres, amb el títol "Transparència i accés a la informació pública", que limita l'accés a les dades de composició social i resultats acadèmics dels centres, o la creació de la comissió d'estudi sobre règims d'admissió, la subcomissió d'estudi

sobre segregació residencial i la comissió d'estudi del cost de la plaça escolar.

5. Necessitat de prioritzar l'atenció sanitària als infants en llistes d'espera

Pel que fa a les llistes d'espera, convé destacar que en el darrer any s'ha incrementat el nombre d'infants que estan en espera de consultes externes i proves diagnòstiques, tot i que s'ha reduït el nombre d'infants que estan en espera d'intervencions quirúrgiques. En concret, entre l'agost de 2018 i el setembre de 2019, el nombre d'infants pendents de consultes externes s'ha incrementat un 10,9%, i el de proves diagnòstiques, un 21,2%, mentre que el nombre d'infants pendents d'intervencions quirúrgiques s'ha reduït un 6%.

6. Un 25% d'infants en situació de pobresa

En els darrers anys, el Síndic ha destacat que la millora de la conjuntura macroeconòmica no ha comportat, com a mínim per ara, una millora dels indicadors de risc de pobresa a Catalunya. La pobresa infantil continua sent un fenomen amb caràcter estructural que afecta l'any 2018 prop del 25% dels infants, tot i el lleuger descens en relació amb l'any anterior, mentre que la privació material severa afecta prop del 9% dels infants.

L'existència de la pobresa infantil com a fenomen estructural es produeix en un context de baixa inversió pública comparada en polítiques de transferència econòmica focalitzades a la infància.

Val a dir que durant l'any 2019, fins al mes d'octubre, ha augmentat en un 12,4% el nombre d'infants beneficiaris de la renda garantida de la ciutadania respecte de l'any 2018, fins als 28.830 en total. Durant els tres primers trimestres de l'any 2019, s'ha invertit prop d'un 12,7% més que en el mateix període de l'any anterior, prop de 25 milions d'euros addicionals.

Pel que fa als centres oberts, aquest desplegament ha contribuït durant l'any 2019 al manteniment de la tendència de creixement del nombre de places disponibles, més enllà de les 10.000, i del nombre de centres, 288. Aquest creixement progressiu

de places, i també el desplegament del servei itinerant, permetrà millorar la cobertura social i territorial del servei.

7. La doble victimització dels infants desnonats

En els darrers anys, el Síndic ha constatat que l'assignació de l'habitatge d'emergència s'acostuma a dilatar en el temps, malgrat la resolució favorable de la Mesa de valoració de situacions d'emergències econòmiques i socials de Catalunya, com a conseqüència de la disponibilitat insuficient d'habitatges protegits. Aquest dèficit provoca que famílies desnonades amb infants a càrrec s'hagin d'allotjar en recursos com ara pensions, centres d'acollida municipals o altres recursos residencials d'estada limitada, en condicions inadequades per als infants, fins que els assignen l'habitatge.

La inadequació d'aquests recursos s'explica per la situació de provisionalitat, que pot prolongar el patiment emocional, i també per les condicions materials (habitacions, generalment petites i sense serveis bàsics, o en habitacions col·lectives, on hi ha altres persones socialment vulnerables sense llar i sense vincles amb la família), que poden suposar una experiència de victimització secundària.

8. Mancances en la detecció de maltractaments a nadons

El 2019 el Síndic ha tingut coneixement de diverses situacions de maltractaments a nadons en què ha observat dèficits en la detecció del maltractament, l'aplicació dels protocols i la coordinació entre serveis. Per garantir el traspàs d'informació i la coordinació entre professionals sanitaris, el Síndic ha alertat sobre la necessitat d'introduir els mecanismes necessaris per prevenir la duplictat d'històries clíniques, tot garantint l'obertura d'una única història clínica, completa, detallada i precisa que reculli les observacions dels professionals de salut durant les visites dels infants, i molt especialment dels nadons, a tots els serveis de salut (serveis d'urgències, hospitals, CAP, etc.).

9. La prioritat de les prestacions per cures en l'entorn familiar en casos d'infants dependents

El Síndic ha defensat que l'Administració ha de prioritzar el pagament de les prestacions econòmiques per cures en l'entorn familiar en els casos d'infants i adolescents i, en conseqüència, que no ha d'aplicar cap termini suspensiu en relació amb aquesta prestació perquè és contrari a l'interès superior de l'infant i contravé la normativa interna de protecció dels drets dels infants i adolescents i la Convenció sobre drets dels infants.

Altres temes d'interès

Dret a rebre atenció dels serveis de logopèdia

El Síndic ha tramitat diverses queixes individuals en què professionals i famílies amb infants amb dificultats auditives i de parla denuncien la manca de recursos d'atenció als problemes de logopèdia a les escoles i les llargues llistes d'espera per a l'atenció logopèdica en la sanitat pública.

El Dret de vaga de l'alumnat

El conjunt de normativa que regula el sistema educatiu no reconeix de manera expressa el dret de vaga de l'alumnat, però la Llei orgànica 8/1985, de 3 de juliol, del dret a l'educació (LODE), sí que preveu que, en els termes que estableixin les administracions educatives, les decisions col·lectives que adopti l'alumnat

a partir del tercer curs d'educació secundària obligatòria respecte de l'assistència a classe no tenen la consideració de faltes de conducta ni són objecte de sanció, quan hagin estat resultat de l'exercici del dret de reunió i siguin comunicades prèviament a la direcció del centre educatiu.

Mesures públiques per promoure la igualtat de gènere

Les administracions públiques han d'emprendre les accions necessàries per sensibilitzar i informar sobre la importància del joc i les joguines en la transmissió d'estereotips sexistes, i per prohibir la comercialització de jocs i joguines que siguin vexatoris per a les dones, que atemptin contra la seva dignitat, que facin un ús sexista del llenguatge o que fomentin l'agressivitat entre els infants i adolescents.



El Departament @educaciocat i més d'un centenar d'ajuntaments i agents de la comunitat educativa signen el Pacte contra la segregació escolar impulsat pel Síndic sindic.cat/ca/page.asp?id...

- D'ençà de l'any 2017, el Síndic de Greuges ha estat treballant per consensuar l'acord, en col·laboració amb el Departament d'Educació, amb la voluntat de promoure la corresponsabilitat dels diferents actors que intervenen en l'àmbit educatiu
- El document inclou trenta actuacions i cent vuitanta-nou mesures concretes en nou àmbits que el Departament d'Educació es compromet a implementar, tant com es pugui, durant aquesta legislatura
- Totes les propostes estan adreçades al conjunt de centres que integren el Servei d'Educació de Catalunya i parteixen de la necessitat d'incrementar el pressupost en educació
- El pacte preveu, entre d'altres, l'aprovació d'un nou decret d'admissió d'alumnat per al curs vinent, amb mesures específiques per combatre la segregació, com ara l'establiment d'una proporció màxima d'alumnat amb necessitats educatives específiques per centres d'una mateixa zona, la limitació de l'escolarització de matrícula viva a centres d'alta complexitat o la creació d'una oficina virtual d'escolarització

1:29 p. m. · 18 de març de 2019 · Twitter Web Client

8. LA VIOLÈNCIA DE GÈNERE COM A VULNERACIÓ DEL DRET DE LES DONES

El fenomen de la violència sobre la dona i la violència de gènere és un problema a escala mundial que no coneix fronteres geogràfiques i afecta totes les dones de tots els sectors de la societat, independentment de l'edat, l'educació, els ingressos, la posició social i el país d'origen o residència.

A banda de la normativa nacional, el Conveni del Consell d'Europa sobre la prevenció i la lluita contra la violència contra les dones i la violència domèstica, conegut com el Conveni d'Istanbul, continua sent la norma internacional i l'instrument clau per erradicar la xacra de la violència de gènere per mitjà d'un enfocament global, exhaustiu i coordinat, centrat en els drets de la víctima.

D'acord amb la definició del Conveni d'Istanbul, la *violència contra les dones* és una violació dels drets humans i una forma de discriminació contra les dones. Condemna totes les formes de violència de gènere i deplora que les dones i les nenes siguin exposades a violència psicològica, física, sexual i econòmica, com ara violència domèstica, assetjament sexual, ciberviolència, ciberassetjament, violació, matrimoni precoç i forçós, mutilació genital femenina, avortament, esterilització forçosa, explotació sexual i tràfic d'éssers humans i altres formes de violència que constitueixen greus violacions dels seus drets humans i de la seva dignitat. També expressa la seva profunda inquietud davant el fenomen del feminicidi a Europa, que constitueix la forma més extrema de la violència contra les dones.

La violència contra les dones és una violació dels drets humans

El terme *feminicidi* ha estat definit pel Mecanisme de Seguiment de la Convenció de Belém do Pará (MESECVI) com “la mort violenta de dones per raons de gènere, tingui lloc dins de la família, unitat domèstica o en qualsevol altra relació interpersonal; en la comunitat, per part de qualsevol persona, o

que sigui perpetrada o tolerada per l'Estat i els seus agents, per acció o omissió”.

L'any 2018 va ser un punt d'inflexió per al feminisme. La vaga del 8 de març i les mobilitzacions del 25-N, el degoteig de morts per violència masclista, i també les convocatòries espontànies arran del cas de la Manada han fet que el feminisme irrompi amb força en l'agenda política i mediàtica. No obstant això, també va ser l'any del negacionisme dels drets de les dones impulsat per diverses opcions polítiques, tant a escala nacional com internacional, en què l'auge de l'extrema dreta atempta contra els drets i les llibertats de totes les persones, però especialment de les llibertats i dels drets de les dones.

Els debats que afloren confirmen la necessitat d'enfortir els valors igualitaris i de continuar treballant per millorar les mesures adoptades fins ara per a la promoció de la igualtat i l'equitat de gènere i per combatre, en tot cas, la violència contra les dones i la violència de gènere, sense que sigui admissible cap pas enrere. En aquest context, són moltes les veus que, juntament amb aquesta institució, han expressat el seu rebuig davant qualsevol manifestació d'aquest tipus de violència i han refermat el seu compromís envers les víctimes i supervivents.

Cal enfortir els valors igualitaris i cal una formació adequada amb perspectiva de gènere

El Ple del Parlament ha aprovat diverses resolucions que insten el Govern de la Generalitat a adoptar mesures per combatre i erradicar la violència masclista, amb el desplegament íntegre de la Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista. Entre les actuacions que s'han dut a terme, destaca el Pla estratègic de polítiques d'igualtat de gènere 2019-2020, que es va presentar en el marc de la Comissió Interdepartamental per a la Igualtat Efectiva de Dones i Homes. Aquest pla conté l'eix 3, de prevenció i erradicació integral de les violències masclistes, que preveu el II Programa d'intervenció integral contra la violència masclista 2019-2020 i que aborda tots els

àmbits de la Llei 5/2008 encara pendents de desplegar.

Per la seva banda, l'any 2018, els defensors del poble d'Espanya es van reunir a Alacant per celebrar unes jornades de coordinació dedicades a l'atenció de dones i infants víctimes de violència de gènere, amb la finalitat de valorar les mesures de protecció integral contra la violència de gènere previstes en la Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere, amb les peculiaritats de cada territori. D'aquesta jornada, en va sortir una declaració de 27 punts, d'entre els quals en destaquen, a tall d'exemple, els següents:

- La revisió de la Llei orgànica 1/2004, per ampliar el concepte de *violència de gènere* a tot tipus de violència contra les dones i violència domèstica comeses d'acord amb el Conveni d'Istanbul.
- La sensibilització, la formació i capacitat del personal que intervé en la protecció integral de les víctimes.
- El compliment de l'estatut de la víctima i l'adopció de diverses mesures en l'àmbit judicial.
- Millores en l'àmbit de l'assistència social, sanitària i psicològica.

S'ha intensificat el debat de les violències sexuals

En aquest context de greu vulneració dels drets de les dones, el Síndic ha obert diverses actuacions d'ofici quan ha tingut coneixement de la mort o l'agressió violenta d'una dona. És el cas de les violències sexuals, sobre les quals en els darrers temps s'ha intensificat el debat, esperonat especialment per determinats fets ocorreguts en el context de festes populars i altres espais d'oci on s'han produït greus atemptats contra la indemnitat sexual de les dones.

L'estudi dels casos ha permès conèixer alguna de les actuacions i iniciatives que s'estan duent a terme en els diferents àmbits, en l'àmbit local i autonòmic, i que es valoren positivament. Així, en el cas de la Conselleria

d'Interior, destaca el Protocol de seguretat contra les violències sexuals en entorns d'oci, aprovat aquest any. En l'àmbit local, també hi ha actuacions per part d'ajuntaments per combatre les desigualtats de gènere. És el cas de l'Ajuntament de Sabadell, que en una resposta al Síndic arran de tenir coneixement d'una presumpta agressió sexual a una noia informa de les principals actuacions que es van dur a terme per atendre la víctima i la seva família i, així mateix, totes les actuacions que duu a terme l'Ajuntament per combatre les desigualtats de gènere des d'un punt de vista preventiu i de sensibilització. L'informe també exposa les noves accions que hi ha en curs o respecte de les quals s'està treballant pel que fa a la lluita i la prevenció de les diferents manifestacions de la violència masclista, entre les quals hi ha la violència sexual, la qual cosa posa en relleu el compromís del consistori en aquest àmbit.

Cal reforçar una perspectiva centrada en la víctima

Per tot això, el Síndic considera que és imprescindible continuar avançant amb l'adopció de mesures urgents, algunes de les quals impliquen reformes legislatives com ara la del Codi penal. D'altres impliquen la formació de la judicatura i altres operadors jurídics perquè, sense una formació adequada amb perspectiva de gènere, es pot donar el cas que, malgrat que hi hagi molta legislació, s'interpreti de manera discriminatòria.

Amb tot, cal un reconeixement de les víctimes i que se les cregui, de manera que se sentin segures i tranquil·les, puguin gaudir d'una vida lliure de violència i se n'eviti la revictimització.

En aquest sentit, cal reforçar una perspectiva centrada en la víctima per garantir-li unes condicions adequades que li permetin confiar, relatar la seva situació i demanar ajuda. Concretament, cal tenir en compte les víctimes del tràfic d'éssers humans, un àmbit sobre el qual el Síndic ha obert diverses actuacions d'ofici després de tenir coneixement de la situació d'algunes dones amb necessitats de protecció nacional i internacional a Catalunya, i amb relació al qual ha emprès diverses iniciatives a proposta d'entitats que hi treballen, com ara SICARcat.

9. EL PLA D'IGUALTAT DEL SÍNDIC DE GREUGES

La incorporació de la perspectiva de gènere en la formulació de les polítiques públiques és un principi rector de l'actuació dels poders públics, tal com estableixen l'Estatut d'autonomia de Catalunya (2006); la Llei 17/2015, de 21 de juliol, d'igualtat efectiva de dones i homes, i també la Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, d'igualtat efectiva de dones i homes, juntament amb nombrosos documents de referència europeus i internacionals. Per això, la institució del Síndic de Greuges està expressament habilitada per supervisar el compliment de les previsions legals i el compromís d'execució de l'Administració catalana en aquesta matèria.

Cal recordar que el marc normatiu català atorga al Síndic de Greuges l'autoritat i el manament en defensa de drets en matèria de no-discriminació per raó de gènere que puguin haver estat vulnerats per l'actuació d'institucions o de persones, tant públiques com privades (article 57, Llei 17/2015).

La normativa recent en l'àmbit d'igualtat d'oportunitats obliga les administracions públiques a fer plans d'igualtat. En aquest context, i d'acord amb el compromís del Síndic en la promoció de polítiques d'igualtat d'oportunitats entre dones i homes en el vessant intern com extern, el Síndic ha elaborat el seu primer Pla d'igualtat de gènere.

El Pla es fonamenta en la incorporació transversal de la perspectiva de la igualtat de gènere en totes les actuacions de la institució, tenint en compte que aquest és un principi rector de l'actuació dels poders públics. De fet, la transversalització de gènere, o el que es coneix com a *gender mainstreaming* en les polítiques d'igualtat, és un compromís que ha passat a ser una de les prioritats de l'agenda europea. En la major part dels països que en formen part és possible observar com els governs han assumit el compromís formal d'implementar la perspectiva de gènere com estratègia base de les polítiques d'igualtat.

L'estratègia de la transversalització, doncs, normativament es preveu que s'inclogui en

tota política que faci l'Administració i, en aquest sentit, fa que també es projecti sobre el conjunt de la funció supervisora del Síndic de Greuges respecte de qualsevol de les activitats que desenvolupin les administracions públiques. Això implica, si més no, un procés de canvi institucional que comporta la transformació de la pràctica i la cultura organitzativa de les institucions públiques, inclosa la del Síndic de Greuges.

El Pla es fonamenta en la incorporació transversal de la igualtat de gènere en totes les actuacions de la institució

Aquest procés de canvi se sustenta en les diverses legislacions enumerades i es tradueix en l'elaboració del Pla d'igualtat. El Pla d'igualtat s'ha dut a terme a partir de diverses fases. En una primera fase es va fer un estudi diagnòstic del grau d'inclusió de la perspectiva de gènere i la perspectiva LGBTI en el conjunt de l'actuació del Síndic de Greuges, tant en el vessant intern com extern. En la segona fase, es va redactar el pla d'accions, que va ser aprovat pel Consell de Direcció del Síndic. En aquestes dues fases el Síndic va comptar amb el suport extern d'expertes de l'Institut Quotidiana. En la tercera i última fase, el Pla d'igualtat es va lliurar al Parlament de Catalunya perquè es tingués en consideració en la comissió parlamentària del Síndic, que va tenir lloc el 9 de desembre de l'any 2019 i se'n va fer una àmplia difusió social.

Amb la voluntat de fixar de manera més ferma el compromís del Síndic de promoure una societat justa i igualitària a Catalunya, un dels eixos d'actuació del Pla se centra a incorporar la transversalització de gènere i LGBTI en el conjunt d'actuacions, amb l'objectiu d'impulsar la igualtat en la planificació de les actuacions i en la prestació del servei a la ciutadania. D'aquesta manera, el Pla té com a destinataris tant el personal de la institució com el conjunt de la ciutadania de Catalunya, que es beneficiarà de l'impuls de les mesures contingudes en les lleis 17/2015 i 11/2014.

El Pla s'organitza en quatre grans eixos d'actuació. El primer eix s'orienta a enfortir la cultura de la igualtat en el si de la institució. El segon eix se centra en la transversalització de la perspectiva de gènere i LGBTI en el conjunt d'actuacions del Síndic, incloent-hi la política comunicativa i les activitats de contacte directe amb les dones i el col·lectiu LGBTI. Atesos la prevalença i l'impacte que generen la violència masclista en totes les seves formes i la LGBTI-fòbia, el Pla hi dedica un eix propi, el tercer. Finalment, el quart se centra en el Síndic de Greuges, com a espai laboral on treballen desenes de persones, amb una atenció especial a la promoció de la igualtat en l'accés, la promoció i el desenvolupament professional, i també l'entorn laboral i el clima de treball.

Hi ha un compromís ferm del Síndic de promoure una societat justa i igualitària

Per a cadascun dels eixos es defineixen uns objectius específics i un conjunt de mesures que s'han d'aplicar. Globalment, el Pla inclou 51 accions. Cada acció s'acompanya d'una sèrie d'indicadors que permetran avaluar si la mesura s'ha executat, i, si escau, el seu grau de compliment, amb especificació de calendari previst per implementar-la i també de l'equip responsable d'executar-la.

Des de principis d'any que el Pla s'ha començat a aplicar de manera progressiva i s'ha traduït en l'adopció de tota una sèrie de millores, d'entre les quals destaquen, amb caràcter general, les relatives a la inclusió de la perspectiva de gènere, amb atenció a la interseccionalitat en el sistema de recollida de dades i de classificació per àrees i matèries de les queixes, consultes i actuacions d'ofici, i també en l'obertura d'actuacions d'ofici cada vegada que s'ha tingut coneixement de la mort d'una dona o de l'agressió a persones del col·lectiu LGBTI.

Així mateix, per impulsar l'execució del Pla i avaluar-ne la implementació, s'ha creat un grup de seguiment en el si de la institució.



El Síndic aprova un pla d'igualtat de gènere per a la institució



El Síndic aprova un pla d'igualtat de gènere per a la institució - Síndic de Greuges de...
L'objectiu és enfortir la cultura de la igualtat en el si de la institució i esdevenir un model de referència per a altres actors públics i privats i per a la ciutadania El Pla s'h...
sindic.cat

5:20 p. m. · 24 de gen. de 2019 · [Twitter Web Client](#)

ACTUACIONS D'OFICI

AO 00033/2019 Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a una presumpta agressió sexual múltiple a Sabadell

El Síndic va obrir una actuació d'ofici arran de la presumpta agressió sexual múltiple a una noia de divuit anys en una nau industrial abandonada de Sabadell, el febrer de 2019.

En l'informe de resposta de l'Ajuntament d'aquest municipi, s'exposen, d'una banda, les principals actuacions que es van dur a terme per atendre la víctima i la seva família; i de l'altra, totes les actuacions que duu a terme l'Ajuntament per combatre les desigualtats de gènere des d'un punt de vista preventiu i de sensibilització. Finalment, l'informe també exposa les noves accions que hi ha en curs o respecte de les quals s'està treballant, la qual cosa posa en relleu el compromís de l'Ajuntament de Sabadell en la lluita i la prevenció de les diferents manifestacions de la violència masclista, entre les quals la violència sexual.

AO 00046/2019 Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a la discriminació de les hostesses del Mobile World Congress en funció de l'alçada

El Síndic va tenir coneixement que les hostesses que van treballar al recinte del Mobile World Congress el febrer de 2019 tenien una retribució diferent en funció de l'alçada. Aquesta pràctica pot ser constitutiva d'una infracció administrativa greu i/o molt greu, d'acord amb l'article 59 (3 i 4) de la Llei 17/2015, de 21 de juliol, d'igualtat efectiva d'homes i dones. En aquesta línia, la Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista, estableix en l'article 22 la prohibició de la reiteració sistemàtica en la profusió o difusió de missatges que desautoritzin les dones o que les tractin vexatòriament o objectualment. Per aquest motiu, el Síndic va suggerir a l'organització del Mobile World Congress que adoptés les mesures oportunes per cancel·lar aquesta oferta de treball.

Posteriorment, el Síndic ha observat que, arran de la seva intervenció, s'han adoptat les mesures pertinents per garantir que en tots els congressos i fires que es facin a Catalunya s'ofereixin llocs de treball que compleixin amb la igualtat efectiva de dones i homes i amb la normativa vigent.

AO 00047/2019 Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a un tuit discriminatori contra la dirigent de Ciutadans, Inés Arrimadas

El Síndic va obrir una actuació d'ofici amb relació a un tuit publicat per un actor el 23 de febrer de 2019 amb referència a Inés Arrimadas.

L'article 25 de la Llei 17/2015, de 21 de juliol, d'igualtat efectiva de dones i homes, estableix que els mitjans de comunicació no han de difondre continguts sexistes, han de defugir els estereotips sexistes i han d'evitar l'ús sexista o androcèntric del llenguatge. En conseqüència, el Síndic va demanar al Consell de l'Audiovisual de Catalunya que l'informés del seu posicionament amb relació a aquests fets.

Dels informes tramesos per la Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals i l'Institut Català de les Dones se'n desprèn que s'han acceptat les recomanacions del Síndic atès que es rebutgen absolutament les actituds insultants i vexatòries contra les dones, siguin en l'àmbit que siguin.

AO 00081/2019
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a la mort d'una dona víctima d'explotació sexual

El Síndic ha obert una actuació d'ofici arran de la notícia de la mort d'una dona a Barcelona, víctima de tràfic d'éssers humans amb finalitats d'explotació sexual, a fi de conèixer la situació en què es trobava la dona i les intervencions que es van dur a terme per a l'atenció, l'abordatge i l'acompanyament del cas.

Un cop estudiada l'actuació administrativa es conclou que es van dur a terme moltes actuacions per protegir i assistir la víctima i per coordinar els diferents organismes de l'Administració, malgrat que finalment no van funcionar atesa la manca de col·laboració de la víctima. El Síndic remarca que l'expedició d'una autorització de residència a les víctimes de tràfic constitueix una garantia important per protegir-les, i que resulta essencial que no s'actui contra elles per no tenir la documentació o per treballar sense autorització. Per això, cal reforçar una perspectiva centrada en la víctima i garantir-li unes condicions adequades que li permetin confiar, relatar la seva situació i demanar ajuda.

AO 00110/2019
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a una agressió homòfoba que va tenir lloc al parc Joan Miró de Barcelona

El Síndic va obrir una actuació d'ofici arran de la presumpta agressió homòfoba que va tenir lloc el mes de maig de 2019 al parc Joan Miró de Barcelona.

En l'informe de resposta de la Direcció de Drets de Ciutadania de l'Ajuntament s'exposen les accions que ha dut i està duent a terme l'Ajuntament de Barcelona en l'àmbit de la defensa dels drets de les persones, i en especial dels drets del col·lectiu LGTBI, la valoració de les quals posa de manifest el compromís de l'Ajuntament en la lluita contra qualsevol tipus de discriminació.

AO 00126/2019
En tramitació

Presumpta discriminació de gènere en les proves d'accés al Cos de Bombers de la Generalitat i de l'Ajuntament de Barcelona

El Síndic ha tingut coneixement que, actualment, en el Cos de Bombers de la Generalitat i de l'Ajuntament de Barcelona no s'està aconseguint igualar la presència femenina. Per aquest motiu, ha obert una actuació d'ofici a fi d'analitzar si s'està produint efectivament algun tipus de discriminació per raons de gènere vers les dones que opositen al Cos de Bombers.

AO 00129/2019
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a un incident homòfob en un local de restauració de Barcelona

El Síndic ha obert una actuació d'ofici arran de l'incident homòfob que va tenir lloc el mes de juny de 2019 en un local de Barcelona, a fi de tenir més informació sobre els fets i sobre les actuacions que van dur a terme els diferents professionals de la seguretat que van intervenir-hi. En un vídeo que recull el moment de l'agressió, es posa de manifest que aquesta va tenir lloc davant la presència d'un vigilant de seguretat que no va fer cap actuació.

En els informes de resposta de la Direcció General d'Administració de Seguretat i la Direcció General de la Policia s'informa de les diferents actuacions que s'han dut a terme i les conclusions que se'n desprenen, i el Síndic no aprecia signes d'actuació administrativa irregular.

AO 00133/2019
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a una presumpta agressió verbal i física a dues persones per la seva orientació sexual

El Síndic va obrir una actuació d'ofici arran de l'agressió a dues noies motivada per la seva orientació sexual que va tenir lloc el juliol de 2019 a la terrassa d'un bar de Barcelona.

En el seu informe de resposta, l'Ajuntament d'aquesta localitat va indicar les actuacions que havia dut a terme des del moment que es va tenir constància de l'agressió, no només en l'àmbit policial i judicial sinó també des del punt de vista de la protecció, la informació, l'acompanyament i l'atenció a les víctimes.

AO 00178/2019
En tramitació

Aturada temporal de l'administració de la vacuna contra el virus del papil·loma humà a alguns col·lectius vulnerables al contagi

El Síndic ha obert una actuació d'ofici en tenir coneixement de la possible existència de problemes de subministrament de la vacuna contra el virus del papil·loma humà (VPH) a Catalunya. Sembla que davant la manca de dosis, s'ha exclòs de l'administració de la vacuna els homes menors de vint-i-sis anys que tenen sexe amb altres homes i les dones que practiquen la prostitució. Segons s'ha informat, el problema de subministrament es deu al fet que es van incloure aquests dos col·lectius a la nova edició del pla de vacunació del VPH, però quan es va aprovar el pla, al mes de juny, la compra de les vacunes per al període 2018-2019 ja s'havia fet.

AO 00212/2019
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a un atac que va patir un local de l'Espai LGTBI de Girona

El Síndic va obrir una actuació d'ofici arran d'un incident que va tenir lloc el mes de novembre de 2019, quan algú va trencar un vidre de l'Espai LGTBI de Girona. En el marc d'aquesta actuació d'ofici, el Síndic s'ha adreçat a l'Ajuntament de Girona, a la Direcció General de la Policia i a l'Àrea per a la Igualtat de Tracte i No-discriminació de Persones LGTBI del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies per tenir coneixement de les actuacions i els serveis que van activar tan bon punt van tenir coneixement dels fets, i de les actuacions policials que s'han dut a terme per investigar els fets, en coordinació i cooperació amb el Cos de la Policia Municipal de Girona.

AO 00221/2019
En tramitació

Desigualtat en la protecció de les dones víctimes del tràfic de persones en funció de la seva procedència

L'entitat SICARcat, que treballa amb dones víctimes del tràfic de persones, ha fet arribar al Síndic un estudi en què es fa una anàlisi de les dificultats, els obstacles i les irregularitats de la implementació del marc legal en la situació del tràfic d'éssers humans, i en què es posa de manifest que hi ha una disparitat de tractament entre les dones d'origen extracomunitari i les d'origen comunitari o nacional.

Per aquest motiu, el Síndic ha decidit fer-se ressò d'aquest estudi i trametrà properament un informe al Parlament de Catalunya.

AO 00229/2019
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la mort d'una dona al Prat de Llobregat a mans de la seva parella

El Síndic ha obert una actuació d'ofici arran de la mort d'una dona al Prat de Llobregat el desembre de 2019 a mans de la seva parella, un home que ja ha estat detingut com a autor del crim masclista. La parella té fills menors d'edat i la jutgessa ha demanat a la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA) que en supervisi la tutela.

La Divisió d'Investigació Criminal dels Mossos d'Esquadra ha obert una investigació per aclarir les causes i les circumstàncies d'aquest crim, el novè d'aquest 2019 a Catalunya, un més que en tot l'any 2018.

AO 00234/2019
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a dues agressions LGTBI-fòbiques produïdes a Barcelona i a Sant Boi de Llobregat a finals de 2019

Fruit del compromís del Síndic amb la promoció de polítiques d'igualtat entre dones i homes i amb els drets de les persones LGTBI i la tolerància zero envers les situacions d'LGTBI-fòbia i de violència contra les dones, s'ha obert una actuació d'ofici per estudiar les darreres agressions homòfobes a joves que s'han produït a finals de 2019 a Sant Boi de Llobregat i a Barcelona, respectivament.

AO 00235/2019
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la venda d'un joc amb clar contingut homòfob

El Síndic ha obert una actuació d'ofici arran de la venda d'un joc de taula amb clar contingut homòfob. El joc situa els jugadors en una presó, i l'objectiu és no jugar la carta de la pastilla de sabó, de manera que acaba fent un símil entre estar pres i ser homosexual, i entre ser homosexual i ser un violador. És a dir, que el joc alimenta l'homofòbia, l'odi i la criminalització.

AO 00236/2019
En tramitació

Recull de dades presumptament discriminatòries per part d'un CAP de Barcelona

El Síndic ha tingut coneixement d'un formulari que fa servir un CAP de Barcelona en què les dades que es demanen són presumptament discriminatòries. S'ha considerat oportú demanar informació a l'Institut Català de la Salut sobre aquest assumpte.

AO 00238/2019
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a un qüestionari discriminatori previ a la determinació del grau dels interns de centres penitenciaris

El Síndic ha tingut coneixement que a alguns interns de centres penitenciaris se'ls ha fet uns qüestionaris previs a la decisió de la Junta de Tractament per determinar el seu grau penitenciar en què algunes preguntes eren discriminatòries per raó d'orientació sexual. Per exemple, se'ls preguntava si tenien alguna "anomalia sexual" i, entre altres opcions, com la zoofília, s'incloua l'homosexualitat.

■ ADMINISTRACIÓ PÚBLICA I TRIBUTS

10. TRANSPARÈNCIA I DRET D'ACCÉS A LA INFORMACIÓ PÚBLICA

Com a institució de garantia del dret a obtenir informació generada o en poder de les administracions públiques catalanes i de la resta de subjectes obligats a donar compliment a la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, el Síndic analitza les queixes que li plantegen les persones en aquesta matèria. Addicionalment, el títol VIII de la Llei 19/2014 preveu que s'ha d'avaluar anualment l'aplicació d'aquesta llei i assigna aquesta funció al Síndic de Greuges. Per tant, les valoracions que recull aquest epígraf provenen d'aquesta doble perspectiva d'anàlisi: la que es desprèn de les queixes formulades per les persones i la que es deriva de l'exercici de la funció avaluadora de la Llei.

La conclusió més destacada de l'informe d'avaluació de la Llei 19/2014 presentat al Parlament de Catalunya el juliol de 2019 és la percepció d'alentiment o estancament en l'aplicació general de la Llei que ja s'apuntava l'any anterior i que es confirma un any després, de manera que encara es fa més evident la necessitat d'adoptar mesures per revertir aquesta situació.

L'informe insisteix que cal reforçar els mecanismes de suport de les administracions amb més capacitat a les que disposen de menys recursos, i també que cal enfortir els espais de cooperació entre administracions per poder articular de manera conjunta els instruments que preveu la Llei. Davant una llei que requereix esforços organitzatius i recursos sostinguts en el temps, i en un context en què és difícilment viable generar estructures addicionals per a una bona part de les administracions obligades, només serà possible donar-hi compliment si s'articulen aquests mecanismes de suport i cooperació que ho facilitin.

Tot i això, més enllà que les diferències en capacitat impliquin necessàriament ritmes diferents de compliment, l'informe d'avaluació també destaca que cal que els responsables de cada administració tinguin la voluntat de prioritzar-ne l'aplicació; que identifiquin allò que els manca i planifiquin la forma de donar-hi compliment, i no només

que esperin passivament que els facilitin externament els instruments per fer-ho.

En definitiva, el Síndic ha volgut destacar que el que es fa evident amb aquest informe és que el simple transcurs del temps o la inèrcia de l'aplicació de la Llei no generaran, passada l'etapa inicial de desplegament, canvis substancials si no es reforcen els instruments de cooperació entre administracions i cadascuna no analitza i planifica els elements que li manquen.

Cal que la informació que publiquen les administracions sigui actualitzada i reutilitzable, però també completa, estructurada i comprensible

Pel que fa específicament a les obligacions de publicitat activa, el darrer informe d'avaluació assenyala que hi ha diferències molt marcades entre cada administració i el seu sector institucional (els ens de diversa tipologia que en depenen), que no sempre es justifiquen per raons de capacitat i recursos. Aquesta situació es produeix tant en l'àmbit de l'Administració de la Generalitat com de l'Administració local i requereix, a criteri del Síndic, un suport específic de les administracions matriu perquè els ens que en depenen adequin els seus portals o webs als requeriments de la Llei.

L'informe també destaca la necessitat d'introduir millores qualitatives en la informació que es publica perquè s'ajusti als paràmetres de la Llei, però, sobretot, que aquesta informació sigui completa, estructurada, interrelacionada i comprensible per a tothom. A mesura que s'incrementa el volum de la informació publicada, esdevé més rellevant incorporar eines que en facilitin la comprensió (índex de continguts i estructura del portal, guies explicatives de continguts i usos, entre d'altres.)

Amb relació a l'exercici del dret d'accés, i tot i el creixement en el nombre de sol·licituds, el Síndic ha insistit a demanar un esforç addicional de difusió perquè les persones

coneguin que tenen dret a demanar informació en poder de les administracions i que es valori la possibilitat de flexibilitzar l'obligació d'acreditar la identitat quan es demana informació pública per facilitar-ne l'exercici. Així mateix, reclama l'aprovació d'un reglament de desplegament (en estadi avançat de tramitació en el moment de redactar aquest informe) que concreti aspectes de la Llei que haurien de facilitar l'exercici d'aquest dret. També assenjala l'elevat nombre d'administracions que no han facilitat ni han denegat la informació que se'ls ha demanat amb la tècnica de la ciutadana oculta, tenint en compte que el dret d'accés a la informació pública és un dret democràtic essencial que ha de rebre atenció preferencial.

L'exercici del dret d'accés a la informació pública sempre ha de ser gratuït i només les còpies o els canvis de format poden ser objecte de pagament

Més amunt s'indicava que cada administració ha de fer un esforç de planificació i d'estructuració organitzativa per donar compliment a les obligacions de la Llei. L'anàlisi de les dades obtingudes en el darrer informe sembla que indica (l'abast limitat de les dades no permet afirmar-ho de manera concloent) que hi ha una relació directa entre les administracions que han designat una unitat responsable de tramitar les sol·licituds, i han regulat internament el procediment per gestionar-les, i les que reben un nombre més alt de peticions d'accés i resolen expressament les sol·licituds d'accés en el test de la ciutadana oculta. És per això que el Síndic ha recomanat, com a bona pràctica, que s'habilitin aquestes mesures organitzatives per garantir l'atenció de les sol·licituds a les administracions que tinguin una estructura que raonablement ho permeti.

Com s'ha assenyalat en l'inici d'aquest apartat, les dificultats per accedir a informació pública o bé el fet de no poder localitzar en el portal o web d'una administració informació que hauria d'estar publicada han continuat generant queixes, la qual cosa ofereix a aquesta institució una visió complementària sobre l'aplicació i les mancances de la Llei. En aquest epígraf se'n recullen alguns exemples.

L'exercici del dret d'accés sempre és gratuït i només poden ser objecte de contraprestació l'expedició de còpies i la transposició de la informació a un format diferent de l'original, que no pot excedir el cost de l'operació, de conformitat amb l'article 37 de la Llei 19/2014, de manera que no és viable exigir el pagament d'una taxa com a contraprestació a l'exercici del dret d'accés, tal com el Síndic ha hagut de recordar a una administració.

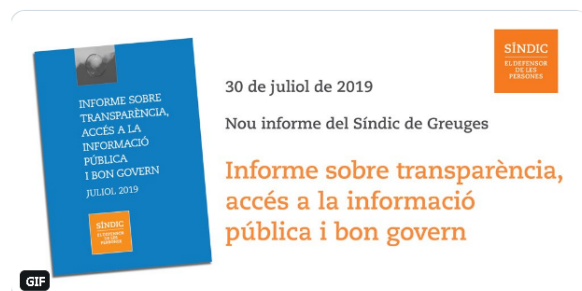
La inadmissió d'una sol·licitud d'accés només es pot basar en algun dels supòsits establerts taxativament en l'article 20 de la Llei 19/2014, interpretats de manera restrictiva. La doctrina de la Comissió de Garantia del Dret d'Accés a la Informació Pública (GAIP), que ha interpretat aquests supòsits i els requisits per aplicar-los, juntament amb la que puguin elaborar els tribunals, s'ha de tenir en compte a l'hora de valorar si una sol·licitud ha de ser inadmesa per algun dels motius previstos legalment.

En un altre cas que es ressenya en aquest informe, el Síndic va recordar a una administració que la documentació d'un projecte normatiu sotmès al tràmit d'informació pública s'ha de publicar en el portal de transparència, i que no es pot abocar les persones que volen accedir-hi a sol·licitar-la per escrit. Així ho determinen expressament els articles 10.1 (lletra d) i 10.2 de la Llei 19/2014. En el mateix sentit, el Síndic ha recordat a una altra administració que les directives, les circulars i les instruccions que dicten les administracions s'han de publicar obligatòriament, de conformitat amb l'article 10.1 (lletra b) de la mateixa Llei.



El síndic presenta l'informe sobre transparència, accés a la informació pública i bon govern al president del [@parlamentcat](#) [@rogertorrent](#)

Més informació: sindic.cat/ca/page.asp?id...



1:29 p. m. · 30 de jul. de 2019 · Twitter Web App

Queixa 06782/2018

En el marc de la tramitació d'un expedient de cèdula d'habitabilitat, el Síndic va constatar que el Departament de Territori i Sostenibilitat havia elaborat una instrucció per determinar els procediments de comprovació dels requisits establerts per la normativa vigent en aquesta matèria, però considerava que aquesta instrucció era exclusivament d'ús intern i no facilitava l'accés de les persones interessades en aquests procediments al contingut. El Síndic va indicar que les instruccions s'havien de publicar en el portal de transparència i que els límits a aquesta obligació eren els establerts legalment per al dret d'accés a la informació pública, interpretats de manera estricta i ponderada al cas concret. Per aquesta raó, va recomanar al Departament de Territori i Sostenibilitat que publiqués la instrucció indicada. L'Administració va acceptar aquesta recomanació.

Queixa 10046/2018

L'Ajuntament de l'Ametlla del Vallès va rebutjar diverses sol·licituds d'accés a la informació perquè entenia que comportaven una tasca complexa d'elaboració o de reelaboració de la informació i pel caràcter repetitiu i abusiú de les sol·licituds.

El Síndic va destacar que la càrrega d'acreditar que concorren les causes d'inadmissió correspon a l'administració que les al·lega. Tanmateix, la resolució adoptada no aportava cap element objectiu que permetés constatar la complexitat de la tasca d'elaboració o de reelaboració de la informació i el caràcter repetitiu i abusiú de les sol·licituds, sinó que només s'invocaven genèricament aquestes causes i per a totes les sol·licituds presentades. Per aquest motiu, va suggerir que es revisés la decisió d'inadmetre-les. Aquesta recomanació està pendent de resposta en el moment de cloure la redacció d'aquest informe.

Queixa 01834/2019

Un ciutadà va formular queixa al Síndic per les dificultats d'accedir a la documentació de l'expedient d'aprovació inicial d'una ordenança municipal, que no estaven disponibles en la seu electrònica de l'Ajuntament de Vilanova de Meià, tot i que l'edecte pel qual es donava a conèixer el tràmit d'informació pública així ho indicava.

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament esmentat que adoptés les mesures adequades perquè els documents sotmesos al tràmit d'informació pública es fessin públics en el portal de transparència i perquè les persones que volguessin accedir-hi no haguessin de formalitzar prèviament una sol·licitud d'accés. L'Ajuntament de Vilanova de Meià va acceptar aquest suggeriment.

Queixa 02759/2019

Arran d'una queixa per desacord amb la resposta que l'Ajuntament de Lleida va donar a una sol·licitud d'informació, el Síndic, entre altres consideracions, va recordar a aquest consistori que la tramitació d'aquestes sol·licituds no es podia veure condicionada per la liquidació i el pagament d'una taxa prèvia, sens perjudici que si l'accés es materialitzava amb l'expedició de còpies de documents se'n pogués exigir una contraprestació. Aquesta recomanació està pendent d'acceptació en el moment de finalitzar la redacció d'aquest informe.

11. LES SUBVENCIONS DE CONCURRÈNCIA NO COMPETITIVA

L'atorgament de les subvencions, com a ajuts que comporten una disposició de fons públics, s'han de subjectar als principis de publicitat, concurrència i objectivitat.

El legislador ha expressat clarament la necessitat que, amb caràcter general, la concessió de les subvencions es faci per mitjà d'un procediment de concurrència competitiva. Això vol dir que la concessió es fa amb la comparació prèvia de les sol·licituds presentades amb l'objecte d'establir-ne una prelación, d'acord amb els criteris de valoració prèviament fixats en les bases reguladores de la convocatòria, i d'adjudicar, dins del crèdit disponible, les que hagin obtingut una valoració més alta en l'aplicació dels criteris. Aquest procediment garanteix un major respecte del principi d'igualtat entre les persones en l'accés als fons públics i garanteix una assignació racional més eficient dels recursos perquè s'escull l'opció més ben valorada i la que millor satisfà els interessos generals.

El legislador, conscient que en determinats casos aquest mecanisme no és el més adequat, ha previst uns supòsits en què la concurrència no és preceptiva i, per tant, la concessió de les subvencions pot ser directa en els supòsits taxats per la llei, com ara: pel fet d'estar previstes nominativament en els pressupostos de les administracions, pel fet que l'atorgament o la quantia vinguin imposats per una norma de rang legal o per concurrència de raons d'interès públic, social, econòmic, humanitari o d'altres degudament justificades que en dificultin la convocatòria pública.

Ara bé, hi ha convocatòries en què el procediment de concessió de les subvencions és el de concurrència no competitiva. La concurrència hi és perquè hi ha una convocatòria pública, però no és competitiva perquè no s'han establert els criteris de prelación ni de valoració.

El criteri diferenciador entre la concurrència competitiva i no competitiva rau en el mode de resoldre, que és el que és veritablement rellevant; és a dir, si hi ha o no hi ha competència o rivalitat. En aquests

casos, com que la concurrència no competitiva no compara les sol·licituds i no les ordena segons la puntuació assolida, es converteix en una modalitat de concessió directa, que s'hauria de reconduir a algun dels supòsits legalment previstos i justificar en l'exposició de motius de les bases reguladores.

Algunes de les bases de les convocatòries de subvencions de concurrència no competitiva estableixen que el criteri d'atorgament, més enllà d'acreditar el compliment dels requisits exigits, sigui el factor temporal, és a dir, l'ordre cronològic de presentació de les sol·licituds fins a exhaurir la dotació pressupostària. Perquè aquest element respecti els principis d'igualtat i de no-discriminació que han de presidir la gestió de les subvencions, cal que les persones sol·licitants que poden tenir la condició de beneficiàries puguin fer ús dels respectius mitjans de presentació en el mateix moment temporal.

L'ús de l'ordre cronològic en convocatòries de subvencions de concurrència no competitiva és desavantatjós per a les persones que opten pel lliurament presencial de les sol·licituds

Quan els possibles destinataris de les subvencions són persones físiques i persones jurídiques s'ha de considerar que els mitjans de presentació de les sol·licituds pot variar.

Així, l'article 14.1 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, estableix que les persones físiques poden escollir en tot moment si es comuniquen amb les administracions públiques per mitjans electrònics o no, llevat que hi estiguin obligades, i sens perjudici que el mitjà escollit el puguin modificar en qualsevol moment. En canvi, l'apartat 2 d'aquest mateix article conté la relació dels subjectes que estan obligats a relacionar-se electrònicament amb

L'Administració: “les persones jurídiques, les entitats sense personalitat jurídica, els qui exerceixin una activitat professional amb col·legiació obligatòria per als tràmits relatius a l'exercici de la seva professió, els qui representin un interessat que està obligat a relacionar-se electrònicament amb l'Administració i els empleats de les administracions públiques per als tràmits i actuacions que efectuïn amb elles per raó de la seva condició d'empleat públic, tal com determini reglamentàriament cada administració”.

El criteri del factor temporal difícilment pot tenir en compte totes les persones que, pel fet de no estar obligades a relacionar-se electrònicament amb l'Administració, opten per lliurar la sol·licitud presencialment, ja que el règim d'obertura i de funcionament de les oficines de registre i de les oficines de Correus és més limitat que el funcionament del registre electrònic.

El Síndic considera que valorar les sol·licituds sobre la base de l'ordre cronològic, sense atendre les diferències

existents entre els mitjans de presentació que impossibiliten fer ús dels mitjans posats a disposició de les persones sol·licitants en el mateix moment temporal, col·loca en clar desavantatge el col·lectiu de persones físiques potencialment beneficiàries que opten per presentar la sol·licitud de manera presencial.

Per aquest motiu, el Síndic conclou que les bases de les convocatòries de concurrència no competitiva han de fixar algun altre mecanisme que permeti garantir que totes les persones sol·licitants poden formular la sol·licitud en el mateix moment temporal i, al mateix temps, incorporar criteris per dirimir situacions d'empat quan s'hagin exhaurit els recursos econòmics amb dues sol·licituds presentades el mateix dia i hora. Alternativament, les bases poden incorporar un criteri d'atorgament diferent de l'ordre cronològic de presentació, com ara que aquest ordre vingui donat pel resultat d'un sorteig, un cop rebudes totes les sol·licituds, o bé que les bases prevegin el prorrateig de l'import global bàsic destinat a les subvencions entre les persones beneficiàries.

Queixa 07881/2019

La persona sol·licitant d'una subvenció de concurrència no competitiva convocada per l'ICAEN es va adreçar al Síndic quan va comprovar que totes les resolucions d'atorgament es corresponien a sol·licituds que havien estat presentades just el dia en què es va obrir el termini de presentació. Si la primera subvenció atorgada es corresponia amb una sol·licitud presentada a les 8:00:00 hores, la darrera es corresponia amb una de presentada a les 8.38.23.

L'ICAEN va explicar al promotor de la queixa que el registre telemàtic per presentar les sol·licituds concretes de les subvencions es va habilitar a partir de les 8.00 hores. Tanmateix, el Síndic ha estimat que aquesta decisió no va tenir en compte les persones que, pel fet de no estar obligades a relacionar-se electrònicament, van optar per presentar la sol·licitud de manera presencial, ja que l'horari d'obertura del registre presencial de l'ICAEN començava a les 9 del matí, que els horaris d'obertura dels registres de la Generalitat comencen a les 9 del matí i que el mateix succeeix amb les oficines del servei de Correus.

El Síndic ha recomanat al Departament d'Empresa i Coneixement que habiliti els mecanismes tecnicoorganitzatius necessaris per garantir que totes les persones sol·licitants de les convocatòries de subvencions puguin fer ús dels mitjans de presentació en el mateix moment temporal o bé que modifiqui les bases per establir un criteri d'atorgament diferent de l'ordre cronològic.

12. L'ABAST DEL DRET D'ACCÉS A LA PRÒPIA HISTÒRIA CLÍNICA

La qüestió objecte d'estudi és si el pacient té dret a identificar les persones que han accedit sense justificació al seu historial clínic.

D'acord amb l'article 13.2 de la Llei 21/2000, de 29 de desembre, sobre els drets d'informació concernent la salut i l'autonomia del pacient, aquest té dret a accedir a la documentació que integra la seva història clínica i a obtenir una còpia de les dades que hi figuren, sens perjudici del dret de tercers a la confidencialitat de les dades d'aquests que constin en la documentació esmentada, ni del dret dels professionals que han intervingut en l'elaboració, que poden invocar la reserva de les seves observacions, apreciacions o anotacions subjectives.

Aquesta previsió legal limita l'accés, únicament i exclusivament, a la documentació que conté la història clínica. En canvi, s'han trobat regulacions sectorials d'altres comunitats autònomes que han estat molt més generoses i molt més properes al deure que tenen els poders públics de garantir a les persones el poder de disposició i control sobre les seves dades.

A tall d'exemple, en l'exercici del dret d'accés a la història clínica, l'article 35.3 de la Llei 3/2005, de 8 de juliol, d'informació sanitària i autonomia del pacient, d'Extremadura, reconeix que el dret d'accés ha de comportar el dret a obtenir còpies o certificats dels documents que s'hi recullen i a conèixer en tot cas qui ha accedit a les dades sanitàries, el motiu de l'accés i l'ús que se n'ha fet, llevat que se n'hagi fet un ús codificat. En termes gairebé idèntics, es recull el mateix dret en l'article 31.1 de la Llei foral 17/2010, de 8 de novembre, de drets i deures de les persones en matèria de salut, a la Comunitat Foral de Navarra.

El Síndic ha examinat prèviament quin ha estat el criteri de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades (ACPD), com a institució encarregada de tutelar l'exercici del dret d'accés. A partir de l'anàlisi de l'article 15 del Reglament europeu de protecció de dades (Reglament 2016/679, de 27 d'abril; en

endavant, el Reglament), sobre el dret d'accés, l'APDCAT assenyalava que:

- no cal identificar el destinatari concret de la comunicació, ja que pot ser suficient identificar una categoria de destinataris;
- i no es pot considerar comunicació de dades l'accés que efectua el personal que duu a terme les seves funcions professionals com a part integrant de l'entitat responsable del tractament.

Per tant, l'APDCAT conclou que l'exercici del dret d'accés no inclou la comunicació de les persones concretes que, com a personal propi del responsable del tractament, hagin pogut accedir a l'historial clínic, ja que les dades del pacient no surten del control i de l'àmbit de gestió del mateix responsable.

Cal que el Departament de Salut promogui una modificació legal que amplii el contingut del dret d'accés a l'historial clínic

Tot i així, el Síndic recorda que la Llei 21/2000 estableix que tota persona té dret que es respecti la confidencialitat de les dades que fan referència a la seva salut i que ningú que no hi estigui autoritzat hi pugui accedir, si no és emparant-se en la legislació vigent, cas aquest en què resten subjectes al deure de guardar-ne secret.

En aquest sentit, si la història clínica és un instrument destinat fonamentalment a ajudar a garantir una assistència adequada al pacient, els professionals assistencials del centre implicats en el diagnòstic o el tractament del malalt han de tenir-hi accés. Per contra, el personal que té cura de les tasques d'administració i gestió dels centres sanitaris només pot accedir a les dades de la història clínica relacionades amb les dites funcions (art. 11 de la Llei 11/2000).

A més, en matèria de seguretat, cal tenir en compte els riscos que presenta el tractament de dades, com a conseqüència, entre d'altres, de la pèrdua, de la destrucció o de l'accés no autoritzat a aquestes dades. Això

implica que la persona responsable i l'encarregada del tractament han d'adoptar mesures tècniques per identificar les persones usuàries que accedeixen al sistema d'informació de la història clínica, i que quan es produeixi una violació de la seguretat de les dades que comporti un alt risc per als drets i les llibertats de les persones físiques, cal comunicar-ho a la persona interessada sense dilació, d'acord amb l'article 34 del Reglament europeu.

La comunicació a la persona interessada en els casos d'alt risc ha de descriure en un llenguatge clar i senzill la naturalesa de la violació, i ha de contenir, com a mínim, la informació relativa al nom i les dades de contacte de la persona delegada de protecció de dades; la descripció de les possibles conseqüències de la violació i la de les mesures adoptades o proposades pel responsable del tractament per fer-hi front, incloses les que calgui per pal·liar-ne els possibles efectes negatius. Es tracta d'un contingut mínim d'informació que res no impediria que es pogués ampliar amb la identificació de les persones que han accedit sense justificació a l'historial clínic.

El Síndic també ha assenyalat que un accés no justificat a les dades de caràcter personal pot constituir un delict tipificat en l'article 197 del Codi penal, de descobriment i revelació de secrets, per a la persecució del qual cal la denúncia de la persona agreujada o de la seva representació legal, llevat dels casos previstos en l'article 198, quan l'autor sigui una autoritat o funcionari públic. No facilitar la identificació de les persones que han accedit de manera indeguda a la història clínica del pacient aboca la persona afectada a haver de recórrer a la jurisdicció penal en cerca d'empara judicial, en cas que també vulgui exercir accions civils per protegir la intromissió il·legítima a la seva intimitat.

Finalment, el Síndic ha recomanat al Departament de Salut que promogui la tramitació d'un projecte de llei de modificació de la Llei 21/2000, de 29 de desembre, mitjançant l'elaboració d'un avantprojecte perquè la regulació del dret d'accés que conté inclogui el coneixement de les persones de l'organització que han accedit a les dades sanitàries, el motiu de l'accés i l'ús que n'han fet.

13. FUNCIÓ PÚBLICA: INCIDÈNCIES ENTORN DE LES CONVOCATÒRIES I LES SEVES BASES

A. La publicitat dels actes

La publicitat de les convocatòries i de les seves bases és un dels principis que regeix l'accés a l'ocupació pública. Així ho disposa l'article 55. 2.a) del Reial decret legislatiu 5/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'Estatut bàsic de l'empleat públic (EBEP).

Les normes reguladores dels processos de selecció del personal de l'Administració, ja sigui de l'Administració de la Generalitat o de l'Administració local, remetent la publicació de les convocatòries i de les bases als diaris oficials: de la Generalitat en el cas de la primera i, a més, en el butlletí oficial de la província en el cas de la segona.

El principi de publicitat està íntimament vinculat al principi d'igualtat en l'accés, tenint en compte que el que es persegueix és que el nombre més alt possible de persones que puguin tenir interès a participar siguin coneixedores de la convocatòria. Amb tot, no es pot deixar d'assenyalar que avui dia les administracions fan ús, cada vegada més, d'altres mitjans que, juntament amb la publicació en els diaris oficials, en faciliten la divulgació i n'asseguren la màxima concurrència, com ara les pàgines web de les administracions i les seues electròniques. De fet, cal recordar que les convocatòries i els resultats dels processos selectius de provisió i promoció s'han de fer públics en el portal de la transparència, d'acord amb l'article 9.1 e) de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

La seua electrònica i el web de l'Administració són els mitjans als quals es remetent normalment les bases de les convocatòries de moltes administracions per fer públiques no només les llistes provisionals de persones admeses i excloses, sinó també els anuncis del lloc, la data i l'hora de realització de les proves.

De vegades, aquestes administracions defugen del que han consignat en les bases i prescindeixen de fer les publicacions en tots o en alguns dels espais que les bases han identificat i els substitueixen per altres. Aquesta situació pot generar indefensió a les persones aspirants, que confien que les proves no s'han iniciat perquè, per exemple, la llista d'aspirants admesos i exclosos, que ha de fixar la data i el lloc de realització de les proves, no ha estat publicada en els mitjans assenyalats quan, en canvi, l'Administració sí que l'ha feta pública, però en un altre espai.

Les administracions han de fer públics els actes dels processos selectius en els llocs identificats en les bases de la convocatòria

En aquests casos, la mateixa administració no respecta les bases de la convocatòria que ella mateixa ha aprovat, i aquestes bases, tal com la jurisprudència ha assenyalat de manera reiterada, constitueixen la llei del procés pel seu caràcter vinculant en tot allò que no contradigui l'ordenament jurídic, tant per a l'Administració i per als tribunals com per a les persones aspirants.

Més enllà de recordar a les administracions que publiquin les resolucions dictades en els processos selectius en els llocs expressament previstos en les bases de la convocatòria, quan el Síndic ha detectat que aquest incompliment ha generat indefensió a alguna de les persones aspirants, ha recomanat la retroacció del procediment al moment en què caldria haver fet la publicació. D'acord amb l'article 45 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques, els actes administratius que integren un procediment selectiu han de ser objecte de publicació. Quan les publicacions dels actes es facin en llocs diferents dels mitjans indicats en la convocatòria i en les bases, aquests no tenen validesa.

B. La precisió de les bases

El tribunal del procés de selecció és un òrgan qualificador que té per missió desenvolupar i qualificar les proves, per a la qual cosa disposa d'un marge d'apreciació per mesurar la qualitat tècnica dels exercicis resolts per les persones aspirants sobre la base dels seus coneixements i la imparcialitat dels seus components; tot això, sens perjudici que puguin comptar amb assessors especialistes per a l'avaluació de determinades proves quan la seva naturalesa especialitzada ho justifiqui.

A més d'aquesta tasca valorativa, la jurisprudència ha assenyalat que els tribunals tenen una funció interpretativa i integradora de les bases, i també una funció operativa. En el primer cas, es tracta d'integrar les llacunes o els dubtes de les bases mitjançant la fixació de criteris que s'han de donar a conèixer a les persones aspirants en aplicació dels principis de transparència i publicitat, i sense que això comporti, de retruc, modificar-les, infringir-les o produir situacions discriminatòries. Es tracta d'aplicar criteris interpretatius d'acord amb paràmetres de racionalitat, objectivitat i proporcionalitat que no desvirtuïn les bases i que en constitueixin un desplegament lògic. En el segon cas, la funció operativa habilita el tribunal a fixar qüestions d'ordre, com ara els horaris de les proves, la disposició de les persones aspirants, la resolució d'incidències i la determinació del temps per executar la prova, entre d'altres.

Per evitar que el tribunal qualificador hagi d'assumir funcions que van més enllà de les seves cometes essencials, que són respectar la convocatòria i aplicar els criteris de valoració que s'hi recullen, les bases s'han de redactar amb la màxima precisió possible, tant pel que fa a les proves del sistema de selecció com pel que fa a la valoració dels mèrits.

Pel que fa a les proves, si les bases fixen que cal superar un curs selectiu d'habilitats relacionals que té per "finalitat avaluar el nivell de competència de les persones candidates amb relació al perfil competencial determinat", les bases han de preveure no només l'objecte i la finalitat del curs, sinó l'estructura modular i el tipus de

proves que s'han de fer en funció del contingut de les matèries perquè les persones aspirants tinguin un coneixement precís dels termes de la convocatòria. Omplir de contingut aquesta base pot arribar a excedir la funció interpretativa i integradora del tribunal, com també ho és el fet d'atribuir a una empresa externa la definició dels termes de la prova.

Cal que les bases es redactin en termes concrets i precisos perquè el tribunal no hagi de prendre determinacions més enllà de les seves facultats interpretatives

Quant a la valoració dels mèrits, com ara el relatiu a l'experiència professional en categories i funcions anàlogues a les de la plaça que es vol proveir, les bases haurien de delimitar quines són les tasques i funcions que s'han de desenvolupar, més enllà d'assenyalar que es corresponen a les funcions pròpies de la plaça objecte de la convocatòria. El tribunal no pot suplir les omissions de les bases quan aquestes no han detallat les funcions de la plaça objecte de provisió, atès que és una tasca que correspon a les àrees de recursos humans i que aquestes funcions han de quedar recollides en les relacions de llocs de treball, en el catàleg de llocs de treball o en qualsevol altre instrument organitzatiu aprovat pel ple de la corporació. Per aquest motiu, el Síndic estima que l'experiència professional s'ha d'entendre implícita quan les persones aspirants l'acrediten per haver ocupat un lloc de treball en la categoria de la plaça que s'ha de cobrir.

Així mateix, a l'hora de valorar el mèrit relatiu al treball desenvolupat pels qui prenen part en un concurs de mèrits i capacitats, el Síndic ha assenyalat que el tribunal no pot acordar l'aplicació d'un criteri tècnic que no tingui en compte el límit temporal durant el qual, d'acord amb la norma, una persona funcionària pot estar cobrint un lloc per mitjà d'un dels

sistemes extraordinaris de provisió, com ara l'encàrrec en funcions o la comissió de serveis (6 mesos i 2 anys, respectivament). Tal com ja va assenyalar en l'Informe 2017, si bé no es pot negar virtualitat al treball desenvolupat amb aquest caràcter provisional, tampoc no es pot perdre de vista que en l'assignació del lloc feta per aquesta via no hi són presents els principis de mèrit i de capacitat, per la qual cosa la valoració del temps no pot excedir el límit legal, sens perjudici que la resta del temps es valori conforme al nivell del lloc on hauria d'haver retornat la persona funcionària de carrera.

Quant a l'acreditació documental dels mèrits, és evident que la manca de determinació en les bases sobre com s'han de justificar amb relació als serveis prestats en l'àmbit públic i privat resulta un obstacle per a l'òrgan qualificador. Aquesta circumstància l'habilitaria a acordar els criteris per justificar els mèrits, que ha de fer públics d'acord amb els principis de transparència i d'igualtat de l'article 55.1 de l'EBEP, tot atorgant un tràmit d'esmena perquè les persones aspirants que no els hagin lliurat amb les premisses acordades puguin completar-los adequadament.

C. El caràcter no eliminadori de l'entrevista

La inclusió en les bases de l'entrevista com una prova amb caràcter eliminadori, la manca de superació de la qual porta a l'exclusió de la persona aspirant en el procés selectiu, obre la porta a l'arbitrarietat en l'elecció.

En l'Informe 2013 el Síndic ja va assenyalar que l'entrevista no pot ser configurada com un element valoratiu autònom o com una fase més del concurs oposició, ja que té el caràcter de prova complementària lligada o bé als mèrits al·legats en el cas del concurs, o bé als temes i les respostes contingudes en els exercicis realitzats en el cas de l'oposició.

Enguany, el Departament d'Interior invoca l'Acord sobre criteris i procediments per a la selecció amb caràcter d'urgència del personal laboral temporal i la creació i el funcionament de la borsa de treball, signat

amb el Comitè intercentres dels treballadors el 20 de juny de 2012, que preveu, en la fase d'oposició, una entrevista per valorar les habilitats, les aptituds i el perfil professional de les persones candidates amb relació al lloc objecte de provisió i precisa que la valoració serà d'apte o no apte.

L'entrevista no es pot configurar com un element valoratiu autònom ni com una prova eliminatòria, sinó com una fase del procés complementària

El Síndic recorda que l'entrevista pot ser una prova integrant del procediment selectiu, però no es pot convertir en un element determinant per davant de les proves de caràcter objectiu per decidir l'aptitud d'una persona aspirant i excloure qui no la superi. Així mateix, les bases no només han de determinar la finalitat de l'entrevista, sinó que haurien de fixar els paràmetres que cal avaluar o examinar perquè puguin ser coneguts per endavant per les persones aspirants.

Si bé l'EBEP preveu que en els processos selectius les proves es puguin completar, per exemple, amb la realització d'entrevistes, d'acord amb la doctrina jurisprudencial, el Síndic estima que l'entrevista ha d'actuar com un complement i no com una prova eliminatòria, per salvaguardar l'objectivitat i la racionalitat a l'hora de decidir l'aspirant idoni. Una altra cosa diferent és quan l'entrevista forma part d'una prova eliminatòria, com és l'avaluació psicològica de la persona. En aquest cas, l'entrevista només té per objecte corroborar o contrastar els resultats obtinguts en el test de personalitat.

D. L'accés a la documentació del procediment selectiu

Les convocatòries no acostumen a incorporar una base que reculli el dret de les persones aspirants a revisar els exàmens i/o a conèixer quins han estat els criteris de

valoració aplicats en la puntuació i/o accedir a la documentació del procediment, com ara la còpia d'un exercici, ja sigui el de la mateixa persona interessada o la d'altres aspirants que han pres part en el procediment. No obstant això, la manca de previsió expressa d'aquests drets en les bases no equival a la seva prohibició.

La revisió és una de les principals comeses de l'òrgan selectiu, ja que la rectificació dels errors de valoració que es puguin produir evita que persones que mereixerien continuar en el procés de selecció en quedin fora. A més, la jurisprudència del Tribunal Suprem ha assenyalat que cal motivar el judici tècnic quan així sigui sol·licitat per algun aspirant, amb l'objecte de complir el mandat d'interdicció de l'arbitrarietat.

Pel que fa a l'accés a la documentació, la disposició addicional primera de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, estableix que l'accés de les persones interessades als documents dels procediments administratius es regeix pel que determina la llei de procediment administratiu; és a dir, pel que disposa l'article 53 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, que reconeix a la persona interessada, en qualsevol moment, el dret a conèixer l'estat del procediment en què té aquesta condició i a obtenir-ne còpia.

L'aspirant té dret a la revisió de les seves proves, a conèixer els criteris de valoració emprats i a accedir a la documentació del procés selectiu

La posició jurídica de la persona candidata o aspirant, si es posa en relació amb la sol·licitud d'accés que pot fer qualsevol persona, porta aparellada un plus de legitimitat i drets de major intensitat a l'hora de ponderar l'accés sobre els límits que poden concórrer en aplicació dels articles 21 i 24 de la Llei 19/2014, sens perjudici d'excloure l'accés a les dades especialment protegides, i també les que resultin innecessàries o irrellevants per a la finalitat pretesa (DNI, telèfon, adreça de contacte, entre d'altres).

Cal tenir en compte que en els processos de concurrència competitiva el control de l'àmbit discrecional només es pot dur a terme si es té coneixement dels elements a partir dels quals l'òrgan de selecció ha fet la valoració. Per això, cada cop més, les persones aspirants que no han superat el procés demanen conèixer no només la valoració dels seus mèrits o la revisió del seu exercici, sinó també el de la persona que ha assolit el lloc.

En la mesura que la sol·licitud de revisió i l'exercici del dret d'accés poden tenir com a finalitat obtenir informació necessària per fonamentar, si convé, el recurs d'alçada contra la decisió del tribunal de selecció, el Síndic ha recordat a les administracions que cal que la persona interessada pugui disposar de la informació i efectuar la revisió al més aviat possible perquè pugui exercir amb eficàcia el seu dret de defensa amb la presentació, dins de termini, d'un recurs administratiu contra la decisió del tribunal.

Per aquest motiu, si la llei reguladora del dret d'accés estableix que l'Administració ha de resoldre en el termini d'un mes, en cas que s'exerceixi el dret com a persona interessada el termini ha de ser inferior i, si convé, l'Administració ha de concedir una ampliació del termini per presentar el recurs, d'acord amb l'article 32 de la Llei 39/2015.

Queixa 09141/2018

Un aspirant que havia pres part en una convocatòria de la Diputació de Barcelona per formar part d'una borsa de treball va exposar la seva disconformitat per la manca d'atenció a la seva sol·licitud, en què demanava la revisió d'una de les proves i els criteris de valoració emprats per l'òrgan de selecció, i també accedir a la prova pràctica de totes les persones aspirants.

El Síndic va manifestar que no podia generar cap dubte que l'aspirant pogués examinar el seu propi examen i conèixer els criteris seguits per a la correcció, ja que si desconeix les raons per les quals se'l declara "no apte", se li causa una situació d'indefensió perquè es veu privat d'impugnar la qualificació amb elements suficients.

Pel que fa a l'accés a la documentació, el Síndic va recordar que el dret a la protecció de dades no impedeix l'accés i l'obtenció de la còpia de la seva prova ni la de les persones que la van superar. Tanmateix, cal impedir l'accés a les dades especialment protegides i a les que resultin irrellevants per a la finalitat pretesa.

Queixes 07348/2018 i 02448/2019

Les persones interessades van resultar excloses del procés selectiu convocat pel Departament d'Interior amb l'objecte d'ampliar les borses de treball de personal tècnic especialista operador de control de la Direcció General de Prevenció, Extinció d'Incendis i Salvaments pel fet de no haver superat la prova de l'entrevista.

Atès el caràcter complementari i accessori de l'entrevista, el Síndic va recomanar al Departament que revisés aquest fet perquè les interessades, i també tota la resta d'aspirants que haguessin quedat fora del procés sobre la base del resultat de l'entrevista, poguessin passar a la fase de concurs, i que s'atorgués a l'entrevista la puntuació assolida que, sumada a l'obtinguda a la resta de les proves de la fase d'oposició i la de la fase de concurs, els permetessin quedar incloses en la borsa de treball en el número d'ordre corresponent.

Queixa 08594/2019

La indefensió del promotor de la queixa es constata quan l'aspirant manifesta que no ha tingut coneixement de la publicació de la llista provisional d'aspirants admesos i exclosos, ni de la data ni el lloc fixat per fer la primera prova perquè l'Ajuntament de Sant Celoni, en lloc de publicar la relació de persones aspirants en el tauler d'edictes electrònic i en el taulell d'anuncis de l'oficina d'atenció ciutadana, tal com ho indicava la base de la convocatòria, la va fer pública en el web de l'Ajuntament. El resultat d'això va ser que cap de les persones admeses es va presentar a la prova de selecció, llevat d'una persona que, casualment, ja treballava a l'Ajuntament.

El Síndic ha assenyalat que, atès que la Llei de procediment administratiu determina la invalidesa dels actes del procediment que no s'hagin efectuat d'acord amb el mitjà establert en la convocatòria, l'Ajuntament ha de retrotraure el procediment selectiu al moment en què s'havia de fer pública la llista de persones admeses i excloses pels mitjans fixats en la convocatòria, i ha de donar a conèixer aquesta actuació a totes les persones aspirants que van presentar la sol·licitud de participació.

14. BONA ADMINISTRACIÓ: DEFENSA I INFORMACIÓ A LES PERSONES

En nombroses ocasions el Síndic ha posat de manifest les dificultats amb què es troben les persones per complir les seves obligacions tributàries i per defensar els seus drets i interessos en aquest àmbit.

La complexitat tècnica de la matèria, la multitud i la dispersió de normes tributàries, els tres nivells tributaris derivats de l'ordenació territorial, la disparitat i variabilitat de criteris interpretatius, i el creixent desplaçament de la responsabilitat de la gestió dels tributs a les persones contribuents generen inseguretats i una alta conflictivitat tributària.

La via de què disposen les persones per dirimir el desacord amb l'Administració i defensar els seus drets en via administrativa és a través dels mitjans de revisió que preveu el títol V de la Llei general tributària. D'acord amb l'article 213, els actes i les actuacions d'aplicació de tributs i de sancions tributàries es poden revisar mitjançant els procediments especials de revisió, el recurs de reposició i les reclamacions econòmiques administratives.

No obstant el reconeixement legal i el desplegament reglamentari per mitjà del Reial decret 520/2005, de 13 de maig, que aprova el reglament de revisió en via administrativa, a partir de les queixes presentades, s'ha pogut constatar que el dret de defensa de les persones en l'àmbit tributari sovint està deteriorat, i fins i tot en alguns casos es vulnera i es produeix indefensió.

El dret a la tutela judicial efectiva, el dret de defensa i la resta de drets i garanties processals recollits en l'article 24 de la Constitució ho són amb rang fonamental i vinculen directament les administracions públiques, motiu pel qual els han de garantir.

Més enllà de les disposicions legals específiques i l'aplicació de les normes estrictament processals, l'efectivitat del dret de defensa requereix una bona administració i l'adopció de totes les bones pràctiques administratives que garanteixin la no-lesió dels drets i, en cas que se'n produeixi alguna, mecanismes eficaços de salvaguarda i restitució dels drets i els interessos.

En són un exemple les nombroses queixes que es presenten perquè les persones no obtenen resposta als recursos que han interposat o bé perquè consideren que la resposta no està prou motivada.

El dret a la bona administració comporta garantir l'efectivitat del dret de defensa

El Síndic sovint ha de recordar a les administracions tributàries que forma part del dret de defensa de les persones obtenir una resposta expressa i motivada, en el termini establert i la forma escaient, sense dilacions indegudes, que resolgui totes les qüestions que es plantegin en els procediments d'aplicació dels tributs i també les altres que se'n derivin.

La motivació és la via legal perquè les persones coneguin els elements de fet i de dret en què es basa la decisió de l'Administració, i és essencial perquè es pugui impugnar l'acte administratiu amb plenes possibilitats crítiques. És, doncs, una condició necessària del dret de defensa. El silenci administratiu es configura com una garantia de les persones perquè, davant la inactivitat de l'Administració, quedi salvaguardat, des d'un punt de vista processal, l'accés a la tutela judicial efectiva. En cap cas, l'Administració no pot deixar de resoldre de manera expressa amb el pretext dels efectes del silenci administratiu.

El dret a recórrer forma part del dret a la tutela judicial efectiva, de manera que s'imposa als òrgans administratius l'obligació d'interpretar els requisits i els obstacles d'accés al recurs de manera favorable a la seva acceptació. És per això que inadmetre un recurs amb criteris estrictament formalistes pot vulnerar l'article 24 CE.

També la pràctica administrativa ha de facilitar-ne i garantir-ne l'exercici de manera proactiva. En aquest sentit, el Síndic recorda a les administracions que, abans d'inadmetre un recurs, tenen la potestat de requerir les persones interessades perquè esmenin o millorin la sol·licitud o perquè aportin la documentació que escaigui.

El dret de defensa comporta la utilització de tots els mitjans de revisió establerts legalment, alguns sovint oblidats per l'Administració. Així, contra els actes i les actuacions d'aplicació dels tributs també són aplicables els procediments especials de revisió que estableix l'article 216 LGT, entre els quals hi ha la revisió d'actes nuls de ple dret, la declaració de lesivitat d'actes anul·lables i la revocació, i el recurs extraordinari de revisió que preveu l'article 113 de la Llei 39/2015, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

L'eficàcia del sistema de defensa és una condició de seguretat i justícia tributàries

Per garantir el dret de defensa, el Síndic ha fet suggeriments a les administracions, en el sentit que l'error o l'absència de la qualificació d'un recurs per part de la persona interessada no ha de ser un obstacle per tramitar-lo, i que l'Administració està facultada per actuar d'ofici en els procediments de revisió administrativa. Destaca la utilització del procediment de rectificació d'errors per esmenar les discrepàncies cadastrals i les consegüents regularitzacions tributàries o el procediment de revocació davant actes administratius fermes com una oportunitat per restituir la justícia tributària. Quant al procediment de devolució d'ingressos indeguts, recorda que es pot iniciar d'ofici quan l'Administració detecta un pagament indegut i que cal aplicar els interessos de demora sense que els hagi de sol·licitar la persona interessada.

Sigui quina sigui la via de revisió, un sistema de recursos administratius capaç de donar respostes àgils, adequades i motivades i d'homogeneïtzar criteris genera confiança i evita perjudicis gratuïts i costos innecessaris a les persones.

No són menys importants, però, i el Síndic els considera com una condició del dret de defensa i d'eficàcia administrativa, tots els mecanismes i les actuacions que tenen per

objectiu reduir la conflictivitat i la litigiositat tributàries.

És essencial la claredat de les normes, l'estabilitat dels criteris interpretatius, i la informació i l'assistència facilitades per l'Administració a les persones; informació que ha de ser adequada, àmplia, entenedora, coherent amb el seu nivell de coneixement, accessible i transparent. En definitiva, informació i assistència suficients perquè les persones puguin exercir els seus drets i complir les seves obligacions tributàries de manera eficaç en un sistema tributari que generi confiança i garanteixi la seguretat jurídica.

En matèria de tributs locals, l'article 14 del Text refós de la Llei d'hisendes locals preveu que contra els actes d'aplicació i d'efectivitat dels tributs i la resta d'ingressos públics de les entitats locals, només es pot interposar recurs de reposició, dins el termini d'un mes a comptar des de l'endemà de la notificació expressa de l'acte la revisió del qual se sol·licita o de finalització del període d'exposició pública dels padrons.

Contra la desestimació del recurs de reposició, solament es pot interposar recurs contenciós administratiu davant els jutjats contenciosos administratius. El cost elevat d'aquest procediment judicial, atès que és preceptiva l'assistència lletrada; el pagament de les taxes judicials en alguns casos, i també la desproporció entre el cost que ha d'assumir la persona amb la majoria de les quotes dels tributs locals, en especial els de caràcter periòdic, impliquen una impossibilitat o un desistiment de facto a l'hora de defensar els drets i interessos per aquesta via. A parer del Síndic, aquesta situació no garanteix en condicions d'igualtat el dret fonamental de tutela efectiva reconegut en l'article 24 CE.

El Síndic suggereix que s'instauri, per a tota la hisenda local, un òrgan per a les resolucions economicoadministratives que permeti a les persones la possibilitat d'una nova instància de revisió en via administrativa, sense cost, de la mateixa manera que es preveu per als municipis de gran població.

Queixa 00656/2019

La persona interessada va iniciar un procediment de revisió contra l'impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana perquè es tractava d'un supòsit de transmissió en què no hi va haver un increment de valor. En aplicació de la Sentència 59/2019, de data 11 de maig, del Tribunal Constitucional, no podia ser objecte de tributació per inexistència de capacitat econòmica susceptible de gravamen.

Atesa la doctrina esmentada més amunt, i en relació amb els procediments de devolució d'ingressos indeguts que estaven suspesos per l'Administració, el Síndic va suggerir a les administracions que donessin una resposta expressa als escrits de les persones interessades que permetés restaurar la seguretat jurídica i garantir el seu dret de defensa.

15. L'IMPOST SOBRE ACTIVITATS ECONÒMIQUES AMB RELACIÓ A L'ACTIVITAT DE COMERCIALIZACIÓ D'ENERGIA ELÈCTRICA

La Llei reguladora de les hisendes locals, de 28 de desembre de 1988, va crear i regular l'impost sobre activitats econòmiques (IAE), que actualment està regulat en els articles 78-91 del Text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals (TRLHL), aprovat pel Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març.

D'acord amb l'article 78.1 TRLHL, l'exercici, en territori nacional, d'activitats empresarials, professionals o artístiques, s'exerceixen en un local determinat o no i estiguin especificades en les tarifes de l'impost o no, constitueix el fet imposable de l'IAE, de manera que dona lloc a l'obligació de presentar la declaració d'alta corresponent i de contribuir per aquest impost, si escau.

La quota tributària de l'impost, que pot ser de caràcter municipal, provincial o nacional, es determina a partir de les tarifes, aprovades pel Reial decret legislatiu 1175/1990, de 28 de setembre, mitjançant el qual també s'aprova la instrucció per aplicar-les.

Des de l'1 de gener de 2009, el subministrament d'energia elèctrica és prestat en la seva totalitat per les comercialitzadores i són les persones consumidores d'electricitat qui elegeixen lliurement el seu subministrador.

En l'annex I, secció primera, del Reial decret 1175/1990, de 28 de setembre, pel qual s'aproven les tarifes i la instrucció de l'impost sobre activitats econòmiques, es classifiquen les activitats de "Producció, transport i distribució d'energia elèctrica" en el grup 151, que està integrat en cinc epígrafs que classifiquen diferents etapes o modalitats de la producció, la distribució i el transport d'energia elèctrica.

Els quatre primers epígrafs classifiquen les activitats de producció d'energia elèctrica i l'últim està destinat a classificar el transport i la distribució d'energia elèctrica, al marge de la producció. Tanmateix, les tarifes de l'impost no preveuen la possibilitat que hi hagi una activitat de venda d'energia elèctrica independent de la producció, atès

que el sistema de classificació de les activitats de producció, distribució i transport d'energia elèctrica vigent en les tarifes respon al sistema anterior a l'aprovació de la normativa liberalitzadora i reguladora del sector elèctric, malgrat els anys que han passat des de la modificació del sistema.

Cal garantir una fiscalitat adequada per a les empreses comercialitzadores que contribueixi a la competitivitat del preu de l'electricitat

La Direcció General de Tributs (DGT), en resposta a diverses consultes que se li han formulat (Consulta vinculant V3102/2015, entre d'altres), ha interpretat que, atès que no hi ha previst un epígraf específic en les tarifes per a l'activitat de comercialització d'energia elèctrica, aquesta activitat s'ha d'assimilar a la del comerç a l'engròs (epígraf 619.9) o comerç al detall (epígraf 659.9), als quals correspon una quota mínima municipal, fet que suposa que les comercialitzadores s'hagin de donar d'alta en l'IAE i satisfer la quota en tots els municipis en què desenvolupin l'activitat.

Aquest any 2019 s'ha plantejat una queixa en què s'ha expressat que l'obligació que es deriva de la interpretació de la DGT suposa una barrera d'accés al mercat, una càrrega de gestió desproporcionada i una càrrega tributària superior, en alguns casos, al benefici que poden obtenir-ne, la qual cosa, en conseqüència, va en contra del principi de capacitat econòmica.

Davant d'aquesta situació, el Síndic, entre altres consideracions, s'ha pronunciat en el sentit que la inexistència actual d'un epígraf previst en les tarifes per a l'activitat de comercialització d'energia elèctrica també afecta el principi de seguretat jurídica.

Així doncs, un any més, s'han continuat plantejant situacions que evidencien una falta de seguretat jurídica en matèria

tributària, com ja va quedar recollit en l'informe de l'any 2018 per a altres supòsits. Per això, el Síndic ha remarcat de nou que cal que s'adoptin mesures per contribuir a crear un sistema tributari més segur i estable.

Cal incorporar un epígraf de la tarifa de l'IAE per classificar de manera específica l'activitat de comercialització d'electricitat

En aquest sentit, el Síndic ha recordat que quan el legislador detecti una mancança o un problema ha d'actuar per corregir-lo, per evitar, o almenys reduir, la conflictivitat tributària. Una manera de garantir aquesta estabilitat és preveure les conseqüències fiscals que pot tenir una modificació normativa. I, en cas de manca de previsió, cal actuar per evitar que es perllongui en el temps una situació que es coneix que pot crear un resultat injust.

En aquest cas, malgrat els anys que han passat des de l'aprovació de la normativa liberalitzadora i reguladora del sector elèctric, el coneixement de la problemàtica per part de la DGT; els informes de la Comissió Nacional dels Mercats i la Competència (CNMC), en què s'assenyala que la interpretació de la DGT pot suposar un límit a l'activitat de comercialització; l'informe de la Comissió d'experts per a la revisió del model de finançament local (juliol 2017), en què, entre les propostes de reforma de l'IAE, se suggereix l'assignació de les activitats de comercialització de serveis bàsics d'ús generalitzat, a l'engròs i al detall, a grups o epígrafs que prevegin quotes nacionals, i el fet que en el Projecte de pressupostos generals de l'Estat per al 2019, presentat el 14 de gener de 2019, es creaven nous títols o grups en els tipus de gravamen d'activitats econòmiques, amb l'objectiu de classificar les activitats "Comercialització de subministraments generals (electricitat i gas)", el cert és que encara no hi ha un epígraf específic per a aquesta activitat, i la DGT no ha canviat el seu criteri, tot i l'afectació negativa que pot tenir en el sector.

Ateses aquestes circumstàncies, el Síndic ha recordat que els poders públics han de vetllar per la defensa de les persones consumidores i usuàries, i en aquest sentit s'ha de garantir que totes les persones consumidores es beneficiïn d'un mercat d'electricitat competitiu.

En síntesi, el Síndic ha assenyalat que la inexistència actual d'un epígraf previst en les tarifes de l'IAE per a l'activitat de comercialització d'energia elèctrica i les conseqüències que es deriven de la interpretació de la DGT sobre la classificació de l'activitat de comercialització d'energia elèctrica afecten el principi de capacitat econòmica, el de seguretat jurídica, el de simplificació de càrregues i el de bona administració, i poden suposar un límit a l'activitat de comercialització d'electricitat.

Quan el legislador detecti una mancança o un problema, ha d'actuar per corregir-ho

Val a dir que, el mes de març de 2019, el Síndic va presentar al Parlament de Catalunya l'informe *El dret al subministrament d'electricitat: obstacles i solucions en el preu, l'accés al servei i la garantia de la seva qualitat*, en el qual, entre les propostes que recull, es destaca la necessitat d'afavorir la competència en el sector de l'electricitat.

El Síndic considera que una fiscalitat adequada per a les empreses comercialitzadores d'electricitat contribueix que el preu de subministrament d'energia elèctrica sigui com més competitiu millor en benefici de les persones consumidores. Per tot això, ha suggerit:

- Que s'emprenguin les actuacions oportunes perquè es dugui a terme una modificació legislativa que incorpori un epígraf de la tarifa de l'IAE per classificar de manera específica l'activitat de comercialització d'electricitat.
- Mentre no s'aprovi la modificació legislativa, que es valori que la Direcció General de Tributs emeti una resolució per la qual s'interpreti classificar,

provisionalment, la comercialització d'energia en l'epígraf corresponent a l'activitat de distribució, o a una activitat que es pugui entendre de naturalesa assimilable, que tingui establerta una quota nacional, tenint en compte el principi de capacitat econòmica i a fi d'afavorir la competència en el sector en benefici de les persones consumidores.



El Síndic proposa un sistema fiscal municipal que garanteixi el dret a una fiscalitat justa i compromesa amb el medi ambient sindic.cat/ca/page.asp?id...

Descarregueu-vos aquí l'Informe sobre fiscalitat municipal presentat al [@parlamentcat sindic.cat /site/unitFiles...](https://parlamentcat.sindic.cat/site/unitFiles...)



12:31 p. m. · 4 d'oct. de 2019 · Twitter Web App

Queixa 03359/2019

El Síndic ha constatat que no hi ha un epígraf de la tarifa de l'IAE per classificar de manera específica l'activitat de comercialització d'electricitat, i aquest fet comporta que les empreses de comercialització d'energia elèctrica s'hagin de donar d'alta i satisfer la quota en tots els municipis en què desenvolupin l'activitat.

Atès que aquesta situació pot suposar un límit a l'activitat de comercialització i vulnerar els drets de les persones consumidores, el Síndic ha recomanat una modificació legislativa que incorpori un epígraf de la tarifa de l'IAE per classificar de manera específica l'activitat de comercialització d'electricitat. I, mentre no s'aprovi la modificació legislativa, ha suggerit que la Direcció General de Tributs valori emetre una resolució per la qual s'interpreti classificar, provisionalment, la comercialització d'energia en l'epígraf corresponent a l'activitat de distribució, o a una activitat que es pugui entendre de naturalesa assimilable, que tingui establerta una quota nacional, tenint en compte el principi de capacitat econòmica i a fi d'afavorir la competència en el sector.

ACTUACIONS D'OFICI

AO 00077/2019
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa al funcionament del telèfon 010 de l'Ajuntament de Barcelona durant una vaga de personal

El Síndic ha obert una actuació d'ofici amb relació a la informació que es va facilitar als usuaris del servei d'atenció telefònica 010 durant la vaga del personal d'aquest servei els dies 1, 2 i 3 d'abril de 2019.

Segons la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció a la Ciutadania, inicialment s'informava les persones usuàries que, per causes tècniques, el temps d'espera podia ser superior a l'habitual. Posteriorment, davant l'evidència que el seguiment de la vaga era molt ampli i no es podia donar servei als usuaris, es va canviar el missatge per un altre que informava que, també per causes tècniques, el servei no era operatiu. Finalment, un tercer missatge, els dies 2 i 3 d'abril, informava els usuaris que el servei estava aturat, aquesta vegada sense cap referència a la causa de l'aturada.

Tenint en compte que el motiu de les dificultats per prestar el servei ja s'havia fet públic als mitjans de comunicació, el missatge a les persones usuàries hauria d'haver donat informació veraç i completa d'aquest motiu, sense ocultar que l'endarreriment o la interrupció del servei tenia el seu origen en la vaga del personal.

AO 00090/2019
En tramitació

Actuació d'ofici relativa al dret d'accés a la història clínica

El Síndic va detectar que a les persones que han vist vulnerat el seu dret a la protecció de dades per un accés no consentit d'una tercera persona a la seva història clínica no se'ls reconeix el dret a identificar la persona que ha comès la infracció.

La Llei catalana 21/2000, de 29 de desembre, sobre els drets d'informació concernent la salut i l'autonomia del pacient, i la documentació clínica, estableix que tota persona té dret que es respecti la confidencialitat de les dades que fan referència a la seva salut i que ningú que no hi estigui autoritzat no hi pot accedir si no és emparant-se en la legislació vigent.

El Síndic, doncs, va recomanar al Departament de Salut que promogués la tramitació d'un projecte de llei de modificació de la Llei 21/2000, de 29 de desembre, mitjançant l'elaboració d'un avantprojecte perquè la regulació del dret d'accés que aquesta llei conté inclogui la informació sobre qui ha accedit a les dades sanitàries, el motiu de l'accés i l'ús que se n'ha fet.

AO 00210/2019
En tramitació

Possible afectació de drets fonamentals amb el Reial decret llei 14/2019, de 31 d'octubre, pel qual s'adopten mesures urgents per raons de seguretat pública en matèria d'administració digital

El Reial decret llei 14/2019, de 31 d'octubre, permetrà al Govern espanyol intervenir les xarxes, els servidors i els serveis de comunicacions electròniques en cas que puguin afectar l'ordre públic, la seguretat pública i la seguretat nacional. També obliga les administracions públiques a tenir els seus servidors amb dades sensibles dins de la Unió Europea i reforça el DNI com a eina única d'identificació. A més, regula l'ús de xarxes de registre distribuït de tipus *blockchain*, i en prohibeix temporalment l'ús. En resum, el nou Reial decret llei autoritza el Govern espanyol a tallar serveis d'Internet, sense ordre judicial, de manera excepcional i transitòria, si la seguretat nacional es veu greument amenaçada.

La prohibició, encara que sigui temporal, de l'ús de la tecnologia de registre distribuït no només pot afectar projectes com l'IDentiCAT, sinó també qualsevol altra iniciativa que s'estigui desenvolupant o estudiant en alguna comunitat autònoma o en alguna administració central de l'Estat.

AO 00214/2019
En tramitació

Afectacions dels drets fonamentals de les persones arran dels talls de la circulació en diferents vies de la ciutat de Barcelona i altres carreteres de Catalunya

Des del mes d'octubre de 2019, a causa de les actuacions i manifestacions de persones arran de la sentència de la causa especial 20907/2017, s'ha afectat la circulació en diferents indrets de la ciutat de Barcelona i altres vies del país, la qual cosa suposa una correlativa afectació del dret a la lliure circulació i a la mobilitat de les persones.

En conseqüència, el Síndic ha obert una actuació d'ofici, en el marc de la qual ha demanat a l'Ajuntament de Barcelona i al Departament d'Interior informació sobre les actuacions que s'han emprès o que tenen previst emprendre per garantir el respecte i la conciliació dels drets de tothom, tant els drets de llibertat d'expressió i manifestació de les persones que participen en les protestes com els drets de la resta de persones a la mobilitat.

Tributs

AO 00008/2019
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a l'exigència de l'impost de vehicles de tracció mecànica en casos de sostracció, robatori o pèrdua del vehicle

El Síndic va iniciar una actuació d'ofici amb motiu de les diverses queixes rebudes de persones que manifestaven que se'ls exigia l'impost de vehicles de tracció mecànica tot i no disposar del vehicle per causes de sostracció, robatori o pèrdua, només pel fet de constar com a titulars en el Registre de vehicles de la Direcció General de Trànsit.

AO 00066/2019
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a la taxa per drets de connexió al subministrament d'aigua de l'Ajuntament de Bigues i Riells

El Síndic va obrir una actuació d'ofici després de constatar que l'empresa concessionària del servei de subministrament d'aigua de l'Ajuntament de Bigues i Riells havia liquidat, en una factura emesa per l'alta del servei de subministrament, la taxa per drets de connexió, tot i que aquesta taxa no està regulada mitjançant l'ordenança fiscal corresponent.

D'acord amb l'article 15 del Text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals, per poder exigir una taxa l'Ajuntament n'ha d'haver acordat la imposició i haver aprovat l'ordenança fiscal corresponent. Per això, el Síndic suggereix a l'Ajuntament de Bigues i Riells, d'una banda, que valori la possibilitat d'iniciar el procediment de revocació per les liquidacions de la taxa de drets de connexió que s'hagin liquidat els darrers quatre anys; i de l'altra, que doni les indicacions oportunes a l'entitat subministradora perquè no es continui liquidant aquesta taxa en les factures que emeti per l'alta del servei de subministrament, si no està degudament aprovada.

AO 00087/2019
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la taxa metropolitana de tractament i disposició de residus municipals

Durant l'any 2017 es van introduir canvis en la informació que es fa constar en les factures de l'aigua amb relació a la taxa metropolitana de tractament i disposició de residus municipals (TMTR) de l'Àrea Metropolitana de Barcelona. Un dels canvis que es van introduir va ser incorporar, en el requadre superior de la factura de l'aigua, el codi de tarifa de la taxa.

Tot i això, s'han rebut queixes de persones que desconeixien que se'ls estava aplicant la tarifa d'ús comercial de la TMTR, atès que en la factura hi constava el concepte "ús domèstic".

Per tant, el Síndic ha obert una actuació d'ofici per analitzar la informació que tenen les persones

consumidores amb relació a la taxa metropolitana de tractament de residus. I, en concret, per conèixer la informació i els avisos que es donen a les persones abonades en els casos en què la tarifa de l'aigua aplicada en la factura és per a ús domèstic i, en canvi, la tarifa aplicada pel que fa a la taxa metropolitana de tractament de residus és per a ús comercial.

AO 00105/2019
En tramitació

Queixa relativa a la valoració fiscal dels immobles amb motiu de la modificació del Pla general metropolità de Barcelona

El 5 de desembre de 2018, la Subcomissió d'Urbanisme de Barcelona va aprovar definitivament la modificació del Pla general metropolità (PGM) per a l'obtenció d'habitatge de protecció pública en sòl urbà consolidat, al terme municipal de Barcelona. Aquesta modificació del PGM ha tingut el consegüent reflex en el preu de compravenda de les finques afectades, que han vist devaluat el seu valor de mercat en un 30%. Això no obstant, la davallada de valor de mercat no queda reflectida en el valor fiscal que serveix de base per a la liquidació dels tributs.

Per aquest motiu, el Síndic ha demanat a l'Agència Tributària de Catalunya informació sobre com ha actuat l'Agència per adequar la valoració dels immobles al nou valor de mercat derivat de la modificació del PGM i sobre quina informació es farà arribar als contribuents per garantir la seguretat jurídica en el compliment de les seves obligacions tributàries.

AO 00114/2019
En tramitació

Actuació d'ofici relativa als ajuts a les famílies de la campanya d'activitats de vacances per a infants i adolescents de l'any 2019

Arran d'una queixa rebuda al Síndic, s'ha posat de manifest una discordança en els paràmetres utilitzats per l'Ajuntament de Barcelona a fi de determinar el nivell d'ingressos que dona dret a gaudir dels ajuts econòmics a les famílies per a les activitats de vacances d'estiu 2019.

El concepte de *renda disponible* es defineix com la renda que queda després de restar als ingressos d'una llar els impostos i les càrregues de la Seguretat Social. És la renda que es pot utilitzar per al consum o l'estalvi. Tot i això, els criteris de càlcul establerts en la convocatòria no es corresponen amb el concepte de *renda disponible*, ja que no se'n detreuen els impostos ni les quotes de la Seguretat Social. Hi ha, doncs, una discrepància entre aquest concepte de renda i el concepte de renda disponible que es vol emprar per valorar la situació econòmica que dona dret a la percepció dels ajuts amb el mètode de càlcul. Aquesta situació origina confusió i inseguretat jurídica.

Un cop estudiat aquest assumpte, el Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Barcelona, en primer lloc, que revisi el contingut de la convocatòria d'ajuts a les famílies per a la campanya d'activitats de vacances per a infants i adolescents de manera que s'utilitzin els conceptes d'acord amb la seva veritable naturalesa i el seu significat; en segon lloc, que es defineixin i delimitin els conceptes i paràmetres de càlcul de forma clara, sense discrepàncies i de manera congruent amb la voluntat de l'Administració en l'atorgament de l'ajut, i en tercer lloc, que s'harmonitzin al màxim possible amb la normativa fiscal.

AO 00161/2019
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la fiscalitat dels patrimonis protegits de les persones amb discapacitat

El Síndic ha obert una actuació d'ofici amb la finalitat d'estudiar el règim fiscal dels patrimonis protegits de les persones amb discapacitat, regulats per la Llei 41/2003, de 18 de novembre, de protecció patrimonial de les persones amb discapacitat i de modificació del Codi civil, de la Llei d'enjudiciament civil de la normativa tributària amb aquesta finalitat, i fer, si escau, les recomanacions pertinents per garantir els drets socials d'aquestes persones, la igualtat d'oportunitats i el gaudi d'una qualitat de vida digna.

AO 00169/2019
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la tributació en concepte d'IRPF que han de satisfer les persones amb discapacitat i en situació de dependència

El Síndic rep de manera freqüent queixes de persones que manifesten que la tributació en concepte d'impost sobre la renda de les persones físiques (IRPF) no té en consideració les despeses derivades de la seva situació de discapacitat i dependència, les quals són molt elevades i comporten un detriment important de la seva capacitat econòmica. També exposen que la normativa no preveu incentius i beneficis

fiscals que siguin significatius i suficients per actuar com a mesura de protecció social a la situació de vulnerabilitat que pateixen, ni per a elles ni per a les persones que actuen com a cuidadores.

Per aquest motiu, el Síndic ha obert una actuació d'ofici per estudiar la fiscalitat de les persones en situació de discapacitat i dependència, el compliment dels principis constitucionals de capacitat econòmica, igualtat i progressivitat tributàries, i l'adequada protecció social per mitjà d'una fiscalitat justa.

AO 00207/2019
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a l'estudi de mobilitat de l'INE mitjançant les dades de posició dels telèfons mòbils

El Síndic ha rebut diverses consultes de persones que expressen la seva preocupació davant l'estudi de mobilitat que l'INE es proposa fer usant la posició dels telèfons mòbils de la població. Aquest estudi implica fer tractament de dades, atès que les companyies de telefonia mòbil són les que han de cedir a l'INE la informació sobre els moviments dels terminals a Espanya sense comptar amb el consentiment dels titulars.

Tot i que els mitjans de comunicació asseguruen que l'INE garanteix l'anonimat de les dades personals dels titulars dels mòbils, el Síndic ha obert una actuació d'ofici per sol·licitar la intervenció del Defensor del Poble davant l'Agència Espanyola de Protecció de Dades perquè confirmi que la iniciativa de l'INE no es troba dins de l'àmbit d'aplicació de les disposicions normatives aplicables i per conèixer els protocols acordats amb les operadores perquè l'ús de les dades dels telèfons mòbils es dugui a terme garantint l'anonimat i la privacitat dels titulars.

AO 00211/2019
En tramitació

Actuació d'ofici relativa als supòsits d'exempció del pagament de la taxa per la renovació i reposició de la targeta sanitària individual del CatSalut

Arran de la queixa d'una persona que estava en desacord amb el fet que hagués d'abonar una taxa per la renovació de la targeta sanitària individual per canviar el seu nom, que hi constava en castellà, el Síndic va constatar que la Resolució SLT/427/2014, de 25 de febrer, estableix que estan exemptes del pagament de la taxa les persones que demanin la reposició per rectificació i canvi de les dades que consten en la targeta i que afecten el codi d'identificació personal, és a dir, cognoms, gènere i/o data de naixement.

Tanmateix, en aquell cas es va restringir l'abast d'aquest supòsit d'exempció mitjançant una resolució de la Direcció del Servei Català de la Salut, és a dir, mitjançant un acte administratiu. Per això, el Síndic va obrir una actuació d'ofici a fi d'estudiar l'abast de l'exempció prevista en la normativa vigent.

AO 00215/2019
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la nova Ordenança fiscal del tribut metropolità

Des de l'1 de gener de 2019, els 36 municipis que formen la metròpoli de Barcelona funcionen amb una única zona tarifària, amb les condicions de zona 1. Amb aquesta nova zona tarifària, es pot viatjar per tota l'àrea metropolitana de Barcelona amb el títol d'una zona. En conseqüència, el 16 d'octubre de 2018, el Consell Metropolità de l'AMB va aprovar la nova Ordenança fiscal del tribut metropolità, que ampliava el tribut als 18 municipis metropolitans de la segona corona tarifària, que fins ara no pagaven, de manera que es va fer extensiu a tota l'àrea metropolitana.

Així, a partir de l'exercici fiscal 2019 moltes persones s'han vist obligades a satisfer un nou impost, i han manifestat la seva disconformitat davant el Síndic de Greuges en rebre les primeres cartes de pagament. Els municipis afectats són: Badia del Vallès, Barberà del Vallès, Begues, Castellbisbal, Cerdanyola del Vallès, Cervelló, Corbera de Llobregat, Molins de Rei, Pallejà, la Palma de Cervelló, el Papiol, Ripollet, Sant Andreu de la Barca, Sant Climent de Llobregat, Sant Cugat del Vallès, Sant Vicenç dels Horts, Santa Coloma de Cervelló i Torrelles de Llobregat.

■ POLITIQUES TERRITORIALS

16. LA CONTAMINACIÓ DE L'AIRE A CATALUNYA

La preocupació per la qualitat de l'aire ha estat un fenomen creixent a Catalunya en els darrers anys. La situació de contaminació a les ciutats, alertada pels organismes europeus comunitaris, i també la preocupació per les emissions provinents del trànsit de vehicles autoritzats i del sector industrial i portuari han col·locat aquest tema en el centre del debat ambiental a Catalunya.

En l'Informe 2018 es recollia el contingut de l'estudi elaborat amb relació a la problemàtica derivada dels alts nivells de contaminació de l'aire a la ciutat i la conurbació de Barcelona.

Amb l'objectiu d'aprofundir en aquesta problemàtica, que afecta tota la ciutadania per la seva repercussió directa en la salut de les persones, el mes de juny de 2019 el Síndic de Greuges va presentar al Parlament l'informe monogràfic *La qualitat de l'aire a Catalunya: dèficits i recomanacions*, que té per objectiu analitzar les polítiques públiques impulsades a Catalunya en matèria de qualitat de l'aire, determinar-ne la concordança amb les directrius europees i internacionals, i elaborar una matriu de possibles amenaces, debilitats, oportunitats i fortaleces en aquest àmbit per assenyalar les necessitats que ha de cobrir l'Administració.

En aquests darrers anys, han augmentat les queixes rebudes que incideixen en la insuficiència de les polítiques públiques adoptades per les administracions per fer front a l'augment de la contaminació de l'aire. També hi ha una conscienciació més alta de la ciutadania del perill que comporta la contaminació de l'aire per a la salut. Per aquest motiu, el Síndic ha dut a terme diverses actuacions sobre aspectes relatius a la contaminació de l'aire i sobre la inactivitat de les administracions davant molèsties per pudors, fums i sorolls provocats per granges, indústries o altres activitats properes als habitatges o per la contaminació lumínica, i en tots els casos ha destacat la necessitat que les administracions públiques implicades

adoptin mesures adequades per evitar, prevenir i reduir l'impacte de les activitats en el medi ambient i en les persones.

En el cas concret de la contaminació de l'aire, el Síndic assenyala que és estrictament necessari que l'Administració pública prengui la iniciativa en l'adopció de mesures que ajudin a reduir la contaminació i que totes treballin conjuntament per trobar solucions. Els procediments sancionadors que ha obert la Comissió Europea confirmen aquestes necessitats, i també les debilitats del sistema de prevenció de la contaminació atmosfèrica existent. Ja el 2014 la Comissió Europea va alertar l'Estat espanyol que no protegia prou la ciutadania de la contaminació per partícules fines i va demanar a tots els estats membres que incomplien els límits que actuessin de manera prospectiva, ràpida i eficaç perquè el període d'incompliment fos com més breu millor.

Les administracions públiques competents han d'adoptar mesures adequades per evitar, prevenir i reduir l'impacte de les activitats en el medi ambient i en les persones

El juliol del 2015 la mateixa Comissió va obrir un expedient contra Espanya per haver superat els límits de diòxid de nitrogen en algunes aglomeracions, com ara Barcelona. El febrer de 2017 la Comissió va tornar advertir diversos estats membres per la constant superació dels nivells de contaminació atmosfèrica, en particular en àrees urbanes de Madrid i Barcelona.

Davant d'aquests fets, l'Ajuntament de Barcelona va posar en marxa un programa amb 58 mesures estructurals per lluitar contra la contaminació de l'aire, que s'han de dur a terme entre el període 2017-2020. A més, també va adoptar un protocol en casos d'episodi ambiental de contaminació. Això fa evident la voluntat política de les administracions de treballar en la línia de millorar la qualitat de l'aire. No obstant l'anterior, el Síndic considera que les

mesures encara no són suficients i que algunes presenten dèficits importants, i així ho avalen els nivells de contaminació actuals.

En les recomanacions de l'informe, el Síndic demana que es promogui una política de transport i mobilitat sostenible. El vehicle privat ha tingut un paper rellevant en les polítiques de transport i mobilitat, i és necessari revertir aquesta situació.

La millora de la connexió en la xarxa de transport públic a l'àrea metropolitana de Barcelona, per facilitar les connexions entre els municipis de la conurbació i el centre de la ciutat, i la necessitat de posar en funcionament un nou sistema de targeta única per a l'ús del transport per al públic, la T-Mobilitat, són altres de les recomanacions que fa el Síndic en l'informe.

Les polítiques públiques adoptades fins ara per les administracions són insuficients per fer front a l'augment de la contaminació de l'aire

El Síndic també recomana que es promoguin accions per fomentar l'ús del vehicle elèctric, amb la creació d'una xarxa suficient de punts de recàrrega a la ciutat, i amb ajuts per a la compra i la substitució de vehicles convencionals per aquests tipus de vehicles.

Pel que fa a les restriccions a la circulació de vehicles en els casos d'episodis d'alta contaminació, el Síndic entén que són reaccions puntuals i, més enllà d'això, és necessari que les administracions facin polítiques a llarg termini que permetin a les persones conèixer amb prou temps les decisions en aquest àmbit que més poden afectar la seva vida quotidiana.

Així mateix, d'acord amb els índexs més alts de contaminació d'alguns districtes i zones de la ciutat de Barcelona i d'altres municipis, el Síndic és partidari de valorar restringir l'accés a aquestes zones més contaminades, i també la possibilitat de tancar-les en dies alterns o amb caràcter permanent durant els dies laborables. També ha proposat que es potenciïn els *park&ride* a l'àrea metropolitana, que en tot cas s'haurien de situar propers a les estacions de tren o de ferrocarrils i a les entrades de les zones delimitades per l'AMB a partir d'anàlisis tècniques.

Finalment, l'informe també incideix en la contaminació odorífera i recorda que, tal com ja recollia l'*Informe al Parlament 2017*, continua pendent una normativa reguladora en aquesta matèria, tot i que Catalunya té competències per legislar. Fins ara les úniques iniciatives han estat un esborrany d'avantprojecte de llei contra la contaminació odorífera, elaborat per l'aleshores Departament de Medi Ambient i Habitatge l'any 2005, i la Resolució 403/XI, de 14 de desembre de 2016, del Parlament de Catalunya, que instava a incloure regulacions específiques per combatre els problemes d'olors en el marc de la futura llei de qualitat ambiental.

17. EL DRET AL DESCANS I LA NECESSITAT DE REVISAR ELS HORARIS DE LES ACTIVITATS NOCTURNES

El soroll com a conseqüència de l'oci nocturn és una queixa recurrent que, any rere any, es planteja al Síndic.

Tot i que la societat, de mica en mica, està prenent consciència de les afectacions que provoca el soroll en la salut, el soroll provinent dels espectacles públics i les activitats recreatives que es desenvolupen a la nit continua gaudint d'una certa tolerància, malgrat l'evident afectació dels drets fonamentals de les persones que el pateixen.

Amb caràcter general, els locals d'oci nocturn poden causar molèsties de sorolls per un aïllament acústic deficient de l'activitat o per un excés de volum de la música. Ara bé, la clientela d'aquests establiments també genera molèsties de sorolls quan surt a l'exterior de l'establiment, bé quan tanca el local, bé quan surt a fumar.

D'entrada, el fet que un grup de persones surti fora d'un establiment no hauria de suposar cap inconvenient per al veïnat. Tanmateix, massa sovint el to de les converses és més elevat del que seria desitjable de manera que s'afecta el descans de les persones, que durant el transcurs de la nit no deixen de percebre sorolls (crits, rialles, etc.) i, en conseqüència, veuen afectat el seu dret al descans al seu propi domicili.

La regulació actual dels horaris de tancament de les activitats de restauració i oci no afavoreix l'equilibri entre l'oci nocturn i el descans de les persones

Més enllà de les actuacions concretes que pugui dur a terme cada local, enguany cal assenyalar la necessitat de fer un nou plantejament de caràcter global per assolir

un canvi d'hàbits de manera que s'acoti la durada de les activitats sorolloses que es fan a la nit amb uns horaris més racionals.

Tal com es va avançar en l'informe monogràfic *Oci nocturn i convivència ciutadana*, la regulació actual dels horaris de tancament de les activitats de restauració i oci no afavoreix l'equilibri entre oci nocturn i el descans de les persones.

Les administracions públiques han de prendre accions decidides per fer prevaler el dret de les persones al descans, i amb aquest objectiu s'haurien de revisar a la baixa els horaris de tancament de les activitats de restauració i d'oci que actualment regula l'Ordre INT\358\2011, de 19 de desembre.

La necessitat de repensar els horaris nocturns s'evidencia si es té en compte que l'article 11 de l'ordre esmentada permet que l'horari de les terrasses i els vetlladors sigui el mateix que el de l'activitat que es desenvolupa al local. Com s'ha reiterat en nombroses ocasions en el marc de la tramitació de les queixes, aquesta previsió afecta de ple el dret al descans de les persones que viuen a prop de la terrassa o del vetllador, atès que, per raons òbvies, aquests espais no disposen de la mateixa protecció acústica que el local tancat del qual depenen.

Les administracions públiques han de prendre accions decidides per fer prevaler el dret de les persones al descans

Des de l'any 2013 tant el Parlament de Catalunya com el Govern de la Generalitat han mostrat el seu compromís amb relació a la reforma horària. Ara bé, és un contrasentit impulsar a Catalunya un pacte de reforma horària i excloure'n de l'àmbit d'aplicació les activitats d'oci i de restauració. Cal tenir present que no es podrà assolir un canvi d'hàbits saludables (com pretén el Pacte) si no s'adopten les mesures necessàries perquè, a partir d'una hora raonable, es deixin de sentir

els sorolls provinents de les activitats nocturnes i de les persones que hi participen.

En conseqüència, i seguint el criteri de racionalitzar els horaris del Pacte per a la reforma horària, cal revisar els horaris perquè, amb caràcter general, també s'avanci dues hores el tancament dels espectacles públics i de les activitats recreatives que es desenvolupin en horari nocturn. La revisió hauria de partir de les premisses següents:

1. Les activitats que es desenvolupen a l'aire lliure no tenen cap altra protecció acústica que la que puguin tenir els habitatges afectats. En conseqüència, les activitats sorolloses que es duguin a terme a l'aire lliure en horari nocturn haurien de ser l'excepció i l'Administració que les autoritza hauria de valorar-ne de manera acurada l'impacte per evitar afectar les persones de manera excessiva.

2. Les terrasses i els vetlladors no poden gaudir del mateix horari de tancament que l'activitat que es desenvolupa al local, atès que no disposen de la mateixa protecció acústica que el local tancat del qual depenen. En conseqüència, per fer compatible l'activitat que s'hi desenvolupa i el dret al descans veïnal, l'horari de les terrasses i dels vetlladors no s'hauria d'allargar més enllà de les 23 hores.

3. Amb caràcter general, cal revisar els horaris actualment vigents per avançar dues hores el tancament dels establiments oberts al públic que desenvolupen la seva activitat en horari nocturn.

Cal revisar els horaris actualment vigents per avançar dues hores el tancament dels establiments oberts al públic que desenvolupen la seva activitat en horari nocturn

Una nova ordenació horària bàsica en aquest àmbit permetrà garantir una millor salut pública i més benestar social i, alhora, uns horaris més racionals per a les persones que treballen en les activitats d'oci i recreatives que es desenvolupen a la nit.



L'Ajuntament de Molins de Rei accepta les recomanacions del Síndic per garantir el dret al descans veïnal a la plaça de la Llibertat



L'Ajuntament de Molins de Rei accepta les recomanacions del Síndic per garantir el ...
El Consistori s'ha compromès que no es tornarà a repetir l'acumulació d'activitats durant tants caps de setmana consecutius a la plaça de la Llibertat i a la ...
sindic.cat

18. L'ESPOLI DE LES OLIVERES DEL MONTSIÀ

El Síndic va obrir una actuació d'ofici arran de la denúncia presentada per diversos grups ecologistes i la plataforma Salvem lo Montsià, davant la intensificació de l'espoli d'oliveres a la comarca del Montsià. La situació d'arrencada d'oliveres s'ha incrementat d'ençà de la tramitació al Parlament de Catalunya de la proposició de Llei sobre la protecció d'oliveres monumentals.

L'arrencada d'oliveres mil·lenàries provoca en el territori un dany irreparable, de difícil restitució, si es té en consideració la naturalesa de les finques de les terres del Montsià. El negoci-espoli d'oliveres no enriqueix la majoria de vegades els propietaris, sinó els especuladors-intermediaris que el gestionen. És a dir, que generalment els pagesos cobren preus irrisoris per les oliveres en comparació amb el que cobren els intermediaris. A més, una quarta part de les oliveres que s'arrenquen poden perdre la vida en el trasplantament, la qual cosa comporta una pèrdua de patrimoni cultural, històric i agrícola en mans d'especuladors que no tenen en compte aquestes pèrdues, que ho són de la societat en conjunt.

La problemàtica del fort increment de l'arrencament d'oliveres monumentals, centenàries i mil·lenàries, especialment a partir dels anys noranta, va desembocar en una reacció per part de diverses persones, col·lectius i institucions al territori. Avui dia a Catalunya, la gran majoria d'exemplars d'oliveres monumentals continuen en risc davant la possibilitat que en qualsevol moment les puguin arrencar per especular-ne i fer-hi negoci.

Les oliveres singulars o monumentals i el seu entorn constitueixen elements paisatgístics de primer ordre que s'han de conservar

Al Montsià, el conreu de l'olivera és un referent econòmic i cultural, i ha esdevingut

un element definidor del paisatge i de la percepció que tenen els habitants i visitants d'aquest territori. En aquest context, les oliveres singulars o monumentals i el seu entorn constitueixen elements paisatgístics de primer ordre que convé conservar.

L'afectació en el paisatge derivada de l'arrencada d'oliveres és inevitable. El paisatge de l'olivera té un valor estratègic perquè conserva un paisatge agrari de valor productiu, cultural i estètic que forma part de la identitat de la població de les Terres de l'Ebre. El paisatge és una representació de la memòria local i cal preservar-ne tant els elements puntuals com el conjunt.

Per tant, correspon a l'Administració adoptar mesures per evitar que el paisatge es vegi alterat. En aquest sentit, tant l'Estatut d'autonomia de Catalunya, que reconeix el paisatge com a bé objecte de protecció, com la Llei 8/2005, de 8 de juny, de protecció, gestió i ordenació del paisatge, determinen els principis que han d'inspirar les actuacions dels poders públics en matèria de paisatge.

D'altra banda, a Catalunya tampoc no hi ha una normativa que reguli el patrimoni arbori monumental, a diferència de València (Llei 4/2006, de 19 de maig, de la Generalitat, de patrimoni arbori monumental de la Comunitat Valenciana) i Múrcia (Llei 14/2016, de 7 de novembre, de patrimoni arbori de la Regió de Múrcia), que sí que en disposen.

És necessari que s'aprovi la normativa que reguli la protecció de les oliveres monumentals per evitar la pèrdua de patrimoni cultural, històric i agrícola

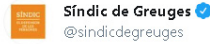
A Catalunya, només hi ha legislació específica d'arbres monumentals i singulars, amb diversos decrets en vigor dels anys vuitanta, que són insuficients per regular aquesta problemàtica. El Parlament de Catalunya té en tramitació una proposició de llei sobre la protecció d'oliveres monumentals, l'abast de la qual és

insuficient atès que no preveu una protecció efectiva de les oliveres catalanes, ja que caldria la protecció de qualsevol exemplar d'olivera de més de 300 anys o d'un metre de perímetre i que l'entorn immediat d'oliveres entri en la categoria de protegides.

Davant d'aquesta situació, el Síndic ha suggerit que el Govern de la Generalitat reguli la protecció de les oliveres i estableixi la prohibició temporal d'arrencada d'oliveres fins que s'aprovi la llei de protecció d'oliveres monumentals, que s'adoptin les mesures per promoure el manteniment de l'activitat i la viabilitat econòmica de les explotacions, i que es prevegin mesures encaminades a la protecció del paisatge i la conservació de les oliveres. Finalment, també ha suggerit que es desplegui una llei de patrimoni arbori.

La Generalitat, al seu torn, manifesta que la proposició de llei està en fase de

ponència, tot i que no dona resposta al suggeriment sobre la llei de patrimoni arbori. Caldrà estar amatents a l'evolució parlamentària d'aquesta qüestió.



El Síndic investiga d'ofici la problemàtica de l'arrencament de les oliveres a les Terres de l'Ebre:



El Síndic investiga d'ofici la problemàtica de l'arrencament de les oliveres a les Terres de l'Ebre. Entitats ecologistes, representants de pagesos i diversos ajuntaments han posat en coneixement del Síndic l'arrencament indiscriminat d'oliveres amb l'objectiu de fer-...
[sindic.cat](https://www.sindic.cat)

12:58 p. m. · 21 de juny de 2019 · [Twitter Web Client](#)

ACTUACIONS D'OFICI

AO 00061/2019
En tramitació

Estudi dels resultats de la implantació del servei d'autobús al Parc Natural del Montseny

La greu massificació de vehicles privats al Parc Natural del Montseny ha obligat les administracions públiques a prendre mesures per reduir l'ús del transport privat a la zona. Un dels projectes que ha posat en funcionament la Diputació de Barcelona ha estat la implantació d'un servei d'autobús que enllaça amb el tren i que permet arribar a punts centrals del Parc Natural (Santa Fe i Fontmartina).

Tot i això, després de més de sis mesos de funcionament del servei, no sembla que s'hagi produït una reducció efectiva del trànsit de vehicles particulars en els moments punta de la temporada. De fet, segons informa la Coordinadora per la Salvaguarda del Montseny, la presència d'autobusos de grans dimensions relativament buits contribueix a densificar el trànsit de les carreteres BV-5114 i BV-5119 i afegeix problemes de seguretat per la poca maniobrabilitat d'aquests autobusos.

AO 00063/2019
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a les zones de seguretat en àrees privades de caça

El creixent interès per la natura ha fet que molts municipis habilitin vies verdes amb la voluntat de permetre el gaudi del patrimoni natural i paisatgístic. En moltes ocasions, les vies verdes transcorren per terrenys forestals de propietat privada que poden disposar d'autorització com a àrees privades de caça, i que no sempre disposen dels senyals corresponents per advertir-ho.

Els canvis urbanístics dels municipis i, especialment, l'ús intensiu de la ciutadania de les vies verdes fan que sigui imprescindible revisar la normativa reguladora vigent i adoptar mesures correctores per fer compatibles els dos usos amb seguretat: gaudir de la natura i practicar la caça.

Cal destacar que la normativa aplicable preveu la creació de "zones de seguretat", en les quals s'han d'adoptar mesures precautòries especials per garantir una protecció adequada de les persones, i que, en qualsevol cas, les vies i els camins d'ús públic ho haurien de ser. Correspon als ajuntaments sol·licitar la declaració de "zones de seguretat", però, malauradament, en molts casos els ajuntaments no ho han fet.

AO 00116/2019
Finalitzada**Actuació d'ofici relativa a la sol·licitud d'ampliació de l'abocador de Tivissa**

El Síndic ha obert una actuació d'ofici amb relació a l'expedient d'ampliació de l'abocador de Tivissa que l'empresa promotora de l'obra ha presentat al Departament de Territori i Sostenibilitat. Aquest projecte preveu l'ampliació de l'abocador fins a gairebé quatre cops la seva superfície actual. Els tràmits d'aquesta ampliació s'afegeixen a un altre projecte polèmic, com són les obres d'inici de l'abocador de residus industrials no perillosos a Riba-roja d'Ebre. L'entitat Plataforma Ribera Digna i alguns ajuntaments de la zona s'han manifestat públicament en contra d'aquesta ampliació.

AO 00125/2019
En tramitació**Actuació d'ofici relativa a la situació d'espoli de les oliveres del Montsià**

El Síndic ha iniciat una actuació d'ofici en relació amb la intensificació de l'espoli d'oliveres a la comarca del Montsià, que provoca en el territori un dany irreparable. El negoci especulatiu derivat de l'arrencada d'oliveres representa un desequilibri entre el preu de venda d'una finca d'oliveres amb el que després cobra l'intermediari per la venda d'una olivera mil·lenària. S'ha detectat, a més, que aquesta situació s'ha intensificat d'ençà de la tramitació al Parlament de Catalunya de la Proposició de llei sobre la protecció d'oliveres monumentals, per la qual cosa cal que l'Administració emprengui accions urgents.

Per aquest motiu, el Síndic ha suggerit que el Govern de la Generalitat, via decret llei, reguli la protecció de les oliveres. Aquest decret llei ha de preveure, com a mínim, la prohibició temporal d'arrencada d'oliveres fins que s'aprovi la llei de protecció d'oliveres monumentals, mesures per promoure el manteniment de l'activitat i la viabilitat econòmica de les explotacions, i la previsió de mesures encaminades a la protecció del paisatge i la conservació de les oliveres. Així mateix, el Síndic ha suggerit que el Govern de la Generalitat, via proposta de llei, iniciï el procés perquè Catalunya es doti d'una llei de patrimoni arbori en la línia de les normes existents a València i Múrcia.

AO 00172/2019
En tramitació

Mesures per garantir la tinença responsable d'animals de companyia

El Síndic ha tingut coneixement que algunes ordenances municipals incorporen l'obligació de les persones propietàries d'animals de companyia d'identificar-los mitjançant ADN sanguini, amb l'objectiu de millorar i completar els sistemes d'identificació d'aquests animals. Aquesta identificació permet a l'Administració local detectar els actes i comportaments incívics que afecten la salubritat pública (principalment, defecacions i miccions dels gossos a la via pública).

En relació amb aquesta qüestió, s'ha obert una actuació d'ofici per estudiar quin resultat s'està obtenint als municipis en què ja s'exigeix aquesta identificació i si és convenient suggerir a tots els municipis la implantació d'aquest sistema en les seves ordenances.

AO 00194/2019
En tramitació

Reobertura de l'antiga central tèrmica de Cercs per produir electricitat a partir de la combustió de residus industrials

El Síndic ha tingut coneixement de la intenció d'una empresa de reobrir l'antiga central tèrmica de Cercs com a planta de generació d'electricitat a partir de la combustió de residus industrials. El projecte, que es posaria en funcionament a partir del 2023, encara està pendent de l'aprovació ambiental per part de la Generalitat de Catalunya. A fi d'analitzar l'actuació de les administracions públiques afectades en relació amb el projecte, el Síndic ha obert una actuació d'ofici.

AO 00196/2019
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa als danys provocats per la llevantada del mes d'octubre de 2019 a les comarques de la Conca de Barberà i les Garrigues

El Síndic ha obert una actuació d'ofici arran de la forta llevantada del 22 d'octubre de 2019, que va afectar sobretot les comarques de la Conca de Barberà i les Garrigues i va provocar la mort de dues persones i importantíssims danys materials, en especial a l'Espluga de Francolí.

Els municipis més afectats han criticat que el deficient estat de manteniment de les lleres públiques pot haver contribuït a agreujar la situació derivada de la llevantada. En concret, denuncien que l'Agència Catalana de l'Aigua no en fa el manteniment necessari, i que les lleres estan brutes i plenes de canyes, arrels, sediments, arbres, etc.

AO 00197/2019
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a les conseqüències que pot tenir per al territori el projecte de construcció de la nova variant d'Olot

El Síndic ha tingut coneixement que el Departament de Territori i Sostenibilitat i els ajuntaments d'Olot, les Preses i la Vall d'en Bas van acordar les alternatives-base que preveuran l'estudi informatiu de la variant de les Preses - Vall d'en Bas, el qual, juntament amb l'estudi d'impacte ambiental, es va preveure sotmetre a informació pública l'octubre del 2019.

Atès que al Síndic li preocupa l'afectació d'aquest projecte sobre el territori i el paisatge per raó de la seva durada i envergadura, ha decidit actuar d'ofici per investigar aquest assumpte.

AO 00239/2019
En tramitació

Anàlisi de l'actuació de les administracions públiques arran de l'episodi de contaminació del riu Besòs provocat per l'incendi d'una empresa de reciclatge de dissolvents a Montornès del Vallès

L'11 de desembre de 2019 es va produir un incendi de grans dimensions en una empresa dedicada al reciclatge de dissolvents i residus industrials, situada a la vora del riu Besòs, al municipi de Montornès del Vallès.

Les tasques d'extinció de l'incendi van provocar abocaments directes al riu, que van afectar la qualitat de l'aigua. En aquest sentit, tant agents rurals com personal de l'Agència Catalana de l'Aigua (ACA) han trobat nombrosos peixos morts en diversos trams del riu, afectats probablement per l'arribada i la filtració a l'aigua de restes de dissolvent de l'empresa. Aquests productes van arribar al riu atès que l'aigua utilitzada per apagar el foc no va ser absorbida del tot pel clavegueram. En aquest sentit, l'ACA va alertar la població de no utilitzar aigua del riu.

Més enllà dels exemplars de peixos morts, algunes fonts apunten al fort impacte ambiental que aquests abocaments han provocat sobre l'ecosistema d'un riu per a la recuperació ecològica del qual els darrers anys s'han fet molts esforços.

19. CONFLICTES EN MATÈRIA AMBIENTAL I URBANÍSTICA

El Síndic de Greuges de Catalunya va presentar al Parlament de Catalunya l'any 2018 l'informe titulat *L'augment dels conflictes en matèria ambiental i urbanística a Catalunya*, amb l'objectiu d'analitzar quines han estat les actuacions de les administracions en un context d'augment de conflictivitat territorial, per mitjà dels instruments de planificació urbanística i territorial, que inevitablement afecten el medi ambient. L'informe fa una diagnosi i també estudia possibles vies de solució a aquests tipus de conflictes.

El Síndic de Greuges constata la pressió que es va despertant sobre el territori arran dels primers indicis de recuperació econòmica a Catalunya. La crisi immobiliària va posar sobre la taula la perillositat del model d'urbanisme depredador del sòl que s'havia seguit fins a l'any 2009. Aquests últims anys han estat de perfil baix edificador i urbanitzador. Això hauria d'haver permès una reflexió profunda sobre les conseqüències negatives, en els recursos i en el medi ambient, que produeix la consideració estrictament consumista i especulativa del sòl. Tanmateix, sembla que una vegada recuperades les possibilitats d'inversió, la tendència és a reprendre els principis que havien inspirat l'activitat urbanística anterior a la crisi.

Aquest creixement de la construcció, tot i que encara és tímid si es compara amb els anys anteriors a la crisi, té conseqüències territorials i ambientals evidents. I la manca de resposta per part de l'Administració pública, ja sigui en l'àmbit municipal o nacional, ha comportat conflictivitat ambiental i territorial.

En són il·lustratius els casos del POUM de Pals, el projecte del port de Tossa de Mar, el xalet de Cala Golfet (Palafrugell), l'aeròdrom del Bages i l'aeròdrom de la Cerdanya, que han estat objecte de queixes ciutadanes, i no únicament de persones afectades directes per l'execució de projectes, sinó també com a mostra de la preocupació que pot suposar la degradació del territori, que cal protegir com un valor en benefici de tota la ciutadania.

La impossibilitat d'aconseguir la reparació dels danys ambientals una vegada s'han produït, i també el cost que n'implicaria la reparació en el cas que fos possible, obliga els poders públics a donar prioritat i eficàcia a la intervenció prèvia en el disseny i l'aplicació d'instruments preventius. Per tant, davant l'existència d'indicis raonables d'afectacions ambientals, les administracions han d'adoptar l'opció més prudent i cautelosa i, alhora, la menys perjudicial.

Així doncs, una avaluació ambiental adequada de tot pla, programa o projecte que pugui tenir efectes significatius sobre el medi ambient no és un simple acte administratiu formal. L'acord que s'adopti ha de proporcionar una anàlisi en profunditat, d'acord amb els objectius de conservació establerts per als llocs de què es tracti.

Els poders públics han de prioritzar la intervenció prèvia en el disseny i l'aplicació d'instruments preventius i adoptar l'opció menys perjudicial

Els conflictes en matèria territorial i ambiental es poden classificar en quatre blocs i el Síndic ha rebut queixes en cadascun dels següents:

Conflictes generats per instruments de planificació urbanística i territorial

La legislació sobre planificació territorial i urbanística de Catalunya estableix que ha de respectar principis com ara el de la sostenibilitat, la racionalitat, l'encaix d'usos en el territori i la participació en totes les etapes.

La minsa recuperació del sector de la construcció d'aquests últims temps ha retornat al debat social els conflictes relacionats amb aquesta matèria. Molt sovint l'Administració s'ha trobat que, sense tenir resolt el model territorial ni urbanístic, ni tenir establert com fer

processos de participació efectius, la societat s'organitzava per donar-hi resposta.

Així, davant la manca de resolució del model territorial i urbanístic, han sorgit plataformes ciutadanes vinculades a moviments veïnals, ecologistes o polítics que han posat sobre la taula la necessitat que l'ordenació supramunicipal es faci d'acord amb les demandes ciutadanes, alhora que s'exigeix participació real i eficaç en els processos de debat sobre l'ordenació territorial, com ha succeït amb els plans directores urbanístics (PDU), com ara els de l'aeròdrom del Bages o la Cerdanya, el POUM de Pals, etc.

L'article 3 del Text refós de la Llei d'urbanisme defineix el desenvolupament urbanístic sostenible com “la utilització racional del territori i el medi ambient”. En aquest sentit, preocupen els efectes irreversibles que un urbanisme no sostenible pot produir en el territori. Un dels límits de la discrecionalitat municipal en l'elaboració del planejament és l'afectació d'interessos supramunicipals. En aquest sentit, el Síndic ha recomanat:

- Que la discrecionalitat municipal es limiti per l'aplicació dels principis d'adequació a la planificació mediambiental i a la política de desenvolupament sostenible i de protecció del patrimoni natural, com a interessos supramunicipals.
- Que es faci una adequada i profunda avaluació ambiental de tot pla, programa o projecte que pugui tenir efectes significatius sobre el medi ambient, d'acord amb els objectius de conservació concrets per als terrenys afectats. Per tant, com a regla general, l'autorització ambiental únicament s'ha de poder concedir quan es tingui la certesa que l'activitat no produirà efectes perjudicials per a la integritat del lloc.
- Que es reexaminin les projeccions demogràfiques que es basen en estadístiques anteriors a la crisi econòmica, per oferir uns paràmetres concordants amb les circumstàncies actuals.
- Que es justifiquin a bastament les necessitats econòmiques de caràcter general sobre la base de les quals es planifica el territori. Han de ser necessitats reals i determinades.

- Si cal mantenir o ampliar els sectors urbanitzables, s'ha de tendir a una morfologia de baix impacte, de baixa densitat urbanística, sostenible amb el consum de recursos, integrada a l'entorn i també que eviti la proximitat a espais naturals protegits i hàbitats d'interès comunitari prioritari.

El Departament de Territori i Sostenibilitat ha acceptat aquests suggeriments, que han estat tinguts en compte per la Comissió Territorial d'Urbanisme de Girona i la Direcció General de polítiques Ambientals i Medi Natural a l'hora d'informar sobre el Pla general d'ordenació urbanística de Pals. Tanmateix, encara manca una millor conscienciació dels municipis, que en definitiva són els que tenen competències exclusives per ordenar el territori.

Cal mantenir el principi de cautela per preservar el medi ambient de danys de reparació difícil o impossible

Així mateix, el Departament de Territori i Sostenibilitat actualment està tramitant un nou pla director urbanístic, que revisarà els sòls no sostenibles de la Costa Brava situats en la franja de 500 metres des del domini públic marítim terrestre i amb pendents superiors al 20%. En el marc de la redacció i l'aprovació d'aquests instruments de planejament, el 18 de gener de 2019 es va publicar en el DOGC l'acord de la Comissió Territorial d'Urbanisme de Girona pel qual se suspèn la tramitació d'instruments de planejament i de gestió i la concessió de llicències en l'àmbit dels municipis del litoral gironí.

Conflictes generats pels dèficits en la planificació i la gestió de l'entorn natural

Catalunya disposa d'un territori amb una varietat d'ecosistemes molt rics. Tanmateix, la planificació i la gestió de l'entorn natural no ha estat a l'alçada dels valors ambientals que s'havien de protegir, sovint per la manca de recursos pressupostaris.

Aquesta circumstància ha comportat la proliferació de conflictes ambientals que tenen l'origen en dèficits administratius en la planificació i la gestió de l'entorn natural, ja sigui per dèficits normatius, legislació antiquada o per prevalença d'altres polítiques per sobre de les de medi natural.

El Síndic té en estudi el projecte de la variant de les Preses - Vall d'en Bas, acordat pel Departament de Territori i Sostenibilitat, i els ajuntaments d'Olot, les Preses i la Vall d'en Bas, atesa l'afectació que pot tenir aquest projecte sobre el territori i el paisatge per la seva durada i envergadura.

Conflictes generats per la manca de control efectiu de la contaminació

El Síndic també ha analitzat casos de manca de control administratiu o legislatiu sobre determinades activitats. L'Administració ambiental i, en determinats casos, els ajuntaments són els responsables de determinar els límits i les condicions a les activitats perquè redueixin al mínim l'afectació i se'n compensi l'impacte residual. Així mateix, aquesta administració també és la responsable de vetllar pel compliment de les condicions fixades i, sobretot, vetllar perquè no hi hagi danys sobre el medi ambient i les persones.

L'activitat minera i extractiva a Catalunya ha estat un sector econòmic que s'ha implantat a bona part del territori, no exempt de conflictivitat a causa del seu evident impacte ambiental. Malgrat que en molts casos els processos de restauració ambiental de l'activitat, un cop finalitzada l'explotació, ha estat correcta i el seu funcionament ha garantit l'aplicació de les mesures de prevenció dels impactes generats, en altres casos no es pot afirmar el mateix. Actualment, està en tramitació l'actuació d'ofici relativa a la sol·licitud d'investigació minera de tungstè al Parc Natural de l'Alt Pirineu, pendent de l'emissió, per part del Departament de Territori i Sostenibilitat, del document d'abast per a l'inici de l'avaluació ambiental ordinària del permís d'investigació a Alt Àneu.

En aquest punt, el Síndic ha recordat a l'Administració que, en la sessió de 13 de desembre de 2018, la Ponència Ambiental va

acordar fixar l'obligació de sotmetre el permís d'investigació minera a Alt Àneu (Pallars Sobirà), sol·licitat per l'empresa Neometal Spania per a tungstè i altres metalls associats com ara coure i or, a avaluació d'impacte ambiental ordinària.

L'Administració va informar el Síndic que, després d'haver revisat la documentació que havia presentat l'empresa, les respostes als informes demanats a diferents òrgans i entitats, i les al·legacions rebudes, l'òrgan col·legiat havia considerat que no n'hi havia prou amb una avaluació simplificada, tenint en compte les característiques del projecte, la seva ubicació, la capacitat de càrrega del medi i el seu potencial impacte.

Conflictes generats per la planificació energètica

En aquest cas, la fragmentació de les competències de la planificació energètica entre l'Estat i autonomia, la divergència d'interessos polítics a diferents nivells, el poc consens territorial i les conseqüències ambientals de la generació elèctrica han acabat comportant bastants conflictes ambientals no resolts. L'anunci de nous parcs eòlics a la Terra Alta i al Baix Camp i la línia de molt alta tensió són casos clars de projectes que han generat conflicte i protestes ciutadanes.

Actualment, aquesta institució té en tramitació una queixa relativa al projecte d'autorització dels nous parc eòlics Punta Rodona, Tres Termes i Los Barrancs de Terra Alta. El malestar de la gent de la Terra Alta és palpable com a conseqüència de l'elevada instal·lació de parcs eòlics, atès que ja tenen 184 aerogeneradors i estan en tramitació nous parcs eòlics: dels Algars i la Tossa - la Mola d'en Pasqual, a Prat del Comte, el Pinell de Brai i Benifallet.

Finalment, en l'informe presentat, el Síndic fa les recomanacions següents per resoldre i evitar els conflictes en matèria ambiental i territorial:

- Cal sempre tenir present que el territori és un bé comú que ha de ser objecte de protecció per a generacions futures.
- En els projectes urbanístics i mediambientals les administracions han

de garantir la preservació i la sostenibilitat del territori. Cal reivindicar la valoració de l'alternativa zero (no-intervenció) en els projectes urbanístics i ambientals.

- L'actuació dels poders públics en matèria de paisatge ha d'afavorir l'evolució harmònica del paisatge, d'acord amb els conceptes d'utilització racional del territori, de desenvolupament urbanístic sostenible i de funcionalitat dels ecosistemes.

- Les administracions públiques han de tenir en compte les opinions i les consideracions de la ciutadania, especialment de les persones afectades. Per tant, l'Administració ha de ser més activa a l'hora d'assegurar la informació i de respondre amb claredat i concreció als dubtes o les objeccions que presentin.

- Cal aprovar urgentment una nova llei de territori que sigui un marc integral en matèria d'ordenació del territori, urbanisme i paisatge, la qual hauria d'incorporar el concepte d'equitat.

- Cal una política conjunta de preservació del medi ambient a l'hora de fer el planejament municipal.

- S'ha de tenir en consideració el cost-benefici que pot suposar l'execució d'un determinat projecte per al territori i les persones que hi viuen, i cal preservar el principi de cautela per mantenir el medi ambient de danys de reparació difícil o impossible.



Amb motiu del #DiaMundialdelMediambient, el Síndic ha presentat al @parlamentcat l'informe "La qualitat de l'aire a Catalunya: dèficits i recomanacions" i exigeix a les administracions mesures que ajudin a reduir la contaminació
#WorldEnvironmentDay #BeatAirPollution

El Síndic exigeix mesures que ajudin a reduir la contaminació

Les peticions més destacades que fa al llarg de l'informe són les següents:

- Promocionar una política de transport i mobilitat sostenible
- Posar en funcionament la T-Mobilitat
- Fomentar l'ús del vehicle elèctric
- Desenvolupar polítiques de restriccions a la circulació de vehicles a llarg termini
- Crear un peatge de congestió
- Implementar el sistema park&ride a l'àrea metropolitana
- Desenvolupar una normativa reguladora en matèria de contaminació odorífera

12:30 p. m. · 5 de juny de 2019 · Twitter Web Client



El Síndic recomana que s'apliqui una bateria de mesures per reduir la contaminació a Barcelona



El Síndic recomana que s'apliqui una bateria de mesures per reduir la contaminació ...
El sistema dels distintius ambientals de la DGT, que classifica els vehicles com a ECO, C i B, presenta moltes esclèbex, com el cas dels vehicles dièselBarcelona compleix just ...
@sindic.cat

12:12 p. m. · 4 de gen. de 2019 · Twitter Web Client

20. PROBLEMES D'ACCESSIBILITAT A LES VORERES

Les persones es queixen sovint perquè els ajuntaments no atenen les seves reclamacions motivades pel mal estat de les voreres dels municipis. Certament, hi ha col·lectius als quals el deteriorament d'aquests espais públics impedeix o, si més no, dificulta desenvolupar la seva vida de manera plena i completament integrada en la comunitat. Les persones grans o amb discapacitats o els infants tenen problemes per moure's per molts carrers de municipis catalans on hi ha voreres que són inaccessibles pel seu pendent, perquè són estretes i hi ha instal·lacions de serveis i de subministraments que redueixen més el poc espai de pas, o perquè tenen panots trencats i forats. La manca de recursos de les administracions durant els anys de crisi econòmica ha anat en detriment de les actuacions de conservació i manteniment de l'espai públic, circumstància que ha contribuït al deteriorament de l'entorn.

L'organització de l'espai i el disseny urbans han de promoure la igualtat i la inclusió de les persones

El Síndic considera que el concepte de sostenibilitat és més ampli que la seva accepció mediambiental i que també inclou aspectes socials i econòmics. L'article 14 de la Constitució reconeix la igualtat de tothom davant la llei i que no pot prevaler cap discriminació per raó de sexe o de qualsevol altra condició o circumstància personal com ara l'edat o les discapacitats físiques o psíquiques. L'article 49 de la Constitució recull l'obligació dels poders públics de dur a terme una política d'integració de les persones amb discapacitats físiques, sensorials i psíquiques, a les quals han de prestar l'atenció especialitzada que requereixen i emparar especialment en la consecució dels drets de la ciutadania. La Convenció de les Nacions Unides sobre els drets de les persones amb discapacitat fixa el compromís de promoure, protegir i

assegurar el ple gaudi dels drets humans i les llibertats fonamentals en condicions d'igualtat per a les persones amb discapacitat i de promoure el respecte a la seva dignitat inherent.

L'interès públic tutelat per l'urbanisme exigeix que la ciutat es conservi, es rehabiliti i es transformi per fer efectiu el dret a gaudir d'un habitatge digne i d'uns espais públics segurs, inclusivament, accessibles, verds i de qualitat en què es puguin satisfer les necessitats i les aspiracions individuals i veïnals. És innegable la rellevància de l'organització de l'espai i el disseny urbans a l'hora de promoure o obstaculitzar la igualtat i la inclusió de les persones. En aquest sentit, s'ha de recordar que la capacitat de mobilitat d'una persona és fonamental per al desenvolupament de la seva autonomia personal. Els desplaçaments s'han de poder fer de manera autònoma i segura.

En aquest context, la Llei 13/2014, de 30 d'octubre, d'accessibilitat, té com a objectiu fixar les condicions d'accessibilitat necessàries perquè els espais d'ús públics, els edificis, els mitjans de transport, els productes, els serveis i els processos de comunicació garanteixin l'autonomia, la igualtat d'oportunitats i la no-discriminació de les persones amb discapacitat o amb altres dificultats d'interacció amb l'entorn. L'article 5 estableix que correspon als municipis elaborar, aprovar i executar el pla municipal d'accessibilitat i les seves revisions, i també els plans d'actuació i de gestió en àmbits concrets amb afectacions en matèria d'accessibilitat, i determinar les actuacions que s'han de dur a terme i el pressupost corresponent.

L'accessibilitat de les voreres ha de prevaler sobre el seu ús privat

De vegades, però, aquesta necessitat d'integrar l'espai públic en la vida quotidiana de les persones que poden tenir problemes de mobilitat col·lideix amb interessos econòmics i comercials privats. També han arribat al Síndic queixes de persones que han denunciat als serveis municipals l'existència de terrasses de locals de

restauració o d'oci que restringeixen –i, en alguns casos, impedeixen– el pas dels vianants per les voreres.

El Síndic recorda que els carrers són béns de domini públic per tal com són afectes a l'ús públic, i que és competència municipal conservar-los i tutelar-los, segons el Reglament del patrimoni dels ens locals, aprovat pel Decret 336/1988, de 17 d'octubre. Així mateix, la destinació pròpia dels carrers és la seva utilització per a l'ús general o per a la prestació de serveis públics. Tot i que la norma esmentada

permet que se n'autoritzi un ús privatiu, la llicència és revocable per raons d'interès públic i amb dret a indemnització, si s'escau. En aquest sentit, la interdicció de la discriminació de l'article 14 de la Constitució, el mandat als poders públics que conté l'article 49 esmentat anteriorment, i també les condicions d'accessibilitat determinades per la Llei 13/2014, de 30 d'octubre, d'accessibilitat, es podrien considerar límits a l'ús econòmic i comercial de les voreres per part de particulars.

Queixa 07875/2019 i d'altres

Un col·lectiu veïnal del Vinyet de Sitges va explicar al Síndic que l'Ajuntament no atenia les reclamacions que li plantejava des de feia diversos anys amb relació a l'estat de les voreres. L'Ajuntament valorava que l'accessibilitat en aquest punt era acceptable. El Síndic va recordar a l'Ajuntament que havia subscrit la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat i, en conseqüència, el compromís de garantir el dret a un urbanisme harmoniós i sostenible. Així doncs, va suggerir que planifiqués i executés les actuacions de rehabilitació, regeneració i millora de les voreres de l'avinguda del Vinyet per garantir la mobilitat de les persones amb dificultats. L'Ajuntament ha acceptat el suggeriment i ha calculat el cost de les intervencions necessàries per complir el suggeriment.

Queixa 04711/2019

Una veïna exposa els problemes d'accessibilitat que causa una terrassa de bar en la vorera del tram urbà de la carretera B-212, al seu pas per Castellví de la Marca. L'Ajuntament considera que aquesta terrassa és allà des de fa molts anys sense llicència i que els clients que s'hi asseuen deixen passar a qui ho demana. El Síndic ha recordat a l'Ajuntament que els béns de domini públic són imprescriptibles i que per instal·lar la terrassa cal una llicència d'ocupació. Tanmateix, només es podria autoritzar si no obstaculitzés el pas de les cadires de rodes ni dels cotxets d'infants. L'Ajuntament no ha donat resposta al suggeriment del Síndic.

21. EL DRET DE DEFENSA EN ELS PROCESSOS URBANÍSTICS

A partir de les queixes rebudes en matèria d'urbanisme, el Síndic de Greuges ha observat diverses pràctiques de les administracions que intervenen en l'actuació urbanística dels particulars que dificulten o, fins i tot, impedeixen el dret de defensa dels seus interessos o els de la col·lectivitat. Cal recordar que l'article 24 de la Constitució estableix el dret a obtenir la tutela efectiva dels jutges o tribunals en l'exercici del seus drets o interessos legítims.

Els reiterats i diversos requeriments d'esmenes als projectes presentats per obtenir llicència són sovint motiu de queixa al Síndic perquè retarden l'obtenció de l'autorització i imposen ajustos dels projectes que les persones titulars consideren injustificats. El requeriment d'esmenes és un acte de tràmit pensat per donar a les persones interessades la possibilitat de completar la seva sol·licitud abans que l'Administració l'avaluï i prengui una decisió definitiva. Tot i així, el Síndic ha constatat que, de vegades, s'utilitzen amb finalitats diferents de la funció que preveu la llei.

De vegades, amaguen una valoració negativa del projecte per part del personal tècnic municipal. Així, obliguen la persona interessada a ajustar la petició a les seves directrius, amb l'avertiment que si no ho fa en el termini concedit, s'entendrà que desisteix de la sol·licitud. Cal tenir en compte que no és el mateix una resolució per desistiment que una resolució negativa, motivada i recurrible. S'ha d'anar en compte, doncs, i evitar que les esmenes no siguin resolucions denegatòries encobertes. En cap cas poden privar a qui sol·licita una llicència de defensar els seus interessos si no està d'acord amb les prescripcions dels serveis tècnics municipals.

Els requeriments d'esmenes en la tramitació de les llicències no poden amagar denegacions encobertes

D'altres vegades els requeriments d'esmenes serveixen per suspendre la tramitació d'una llicència quan els serveis municipals estan a punt d'exhaurir els terminis de resolució. El Síndic és coneixedor que sovint els mitjans de què disposen els serveis tècnics dels ajuntaments no són suficients per fer front a les tasques que tenen adjudicades i el termini de dos mesos per resoldre una sol·licitud de llicència amb projecte no és suficient. Ara bé, en cap cas, els requeriments d'esmenes poden servir a l'Administració per guanyar temps. S'ha de tenir en compte que un procés d'edificació suposa la inversió de recursos tant per part de propietaris com per part dels professionals que hi intervenen. En aquest sentit, l'eficàcia de l'actuació administrativa té una repercussió econòmica important. La gestió poc curosa de les tasques d'intervenció en l'edificació agreuja la despesa a què han de fer front les persones titulars i els professionals tècnics que els representen.

Així, el Síndic recorda que l'Administració pot ampliar els terminis per causa justificada i notificar-ho a les persones interessades. També ha recomanat que s'eviti l'emissió de diversos requeriments d'esmenes, sobretot quan les deficiències ja eren en el projecte presentat amb la sol·licitud. En aquest cas, és necessari acumular-les en una sola notificació per facilitar la tasca del personal tècnic que intervé en el projecte. Finalment, s'ha d'evitar que les mesures que adoptin els ajuntaments per agilitar la tramitació de sol·licituds de llicència, com ara la intervenció d'entitats col·laboradores de l'Administració, suposin un increment dels costos d'edificació a què han de fer front els particulars.

Els sol·licitants de llicència no han de costejar la manca de recursos de l'Administració per intervenir en els projectes d'obres

Un dels principis que regeixen l'urbanisme és l'acció pública. Per reforçar la defensa dels interessos generals de la col·lectivitat, qualsevol persona, segons l'article 12 del Text refós de la Llei d'urbanisme, pot exigir davant dels òrgans administratius i davant de la jurisdicció contenciosa administrativa,

el compliment de la legislació urbanística i del planejament. En conseqüència, el Síndic ha recordat a les administracions que les persones denunciants d'infraccions urbanístiques formen part dels expedients de protecció de la legalitat urbanística i de restauració de la realitat física alterada, sense necessitat que acreditin la seva condició de persones interessades. En conseqüència, se'ls ha de notificar els actes administratius que es dictin en el marc d'aquests expedients.

També ha constatat que, de vegades, quan resolen sobre expedients de llicència o de

protecció de la legalitat urbanística, les administracions es limiten a esmentar la normativa aplicable, però no exposen la valoració de les al·legacions de les persones que hi han intervingut. En aquests casos, el Síndic recorda a les administracions responsables que la motivació és un dels requisits dels actes administratius. Els actes administratius han de recollir els fonaments de fet i jurídics i els elements essencials del procés seguit per assolir la decisió administrativa final. Les persones han de conèixer les raons per les quals s'ha adoptat una decisió per poder defensar els seus interessos.

Queixa 03675/2019

La persona interessada no estava d'acord amb els reiterats requeriments d'esmenes de l'Ajuntament de Matadepera perquè ajustés l'alçada de la tanca que pretenia legalitzar. En diversos escrits justificava el seu projecte. L'Ajuntament responia recordant-li el que establia el planejament, però sense valorar les proves presentades. Ja havia passat més d'un any des que havia demanat llicència, sense obtenir-ne cap resolució definitiva. El Síndic va suggerir que es resolués expressament i de manera motivada la petició de llicència després de valorar les al·legacions i les proves presentades. L'Ajuntament no ha donat resposta al suggeriment del Síndic.

Queixa 03541/2019

La tramitació d'una llicència d'obres majors havia durat més de dos anys. La persona interessada havia rebut sis requeriments d'esmenes. Manifestava que algunes es referien a extrems que ja constaven en el projecte presentat i que els requeriments es feien just abans de finalitzar els terminis de resolució de l'Ajuntament de l'Hospitalet. El Síndic va suggerir a l'Ajuntament que, si calia, s'ampliessin els terminis però que no s'utilitzessin els requeriments d'esmenes per suspendre la tramitació del procediment, i que es fes una valoració del projecte inicial que permetés reduir el nombre de requeriments i concentrar les esmenes en un de sol. L'Ajuntament ha acceptat els suggeriments del Síndic.

22. EL PLANEJAMENT COM A GARANTIA DE L'EXERCICI DE LA LLIBERTAT RELIGIOSA

En l'Informe 2017 ja es va fer referència a les queixes motivades per les traves administratives en alguns municipis per obrir centres de culte. El Síndic va assenyalar la difícil tasca que correspon als ajuntaments, que han d'actuar per garantir l'exercici de la llibertat de culte i, al mateix temps, el manteniment de l'ordre públic al municipi.

El dret de llibertat religiosa i de culte és un dels drets fonamentals reconeguts per l'article 16 de la Constitució, i als quals es refereixen la Llei orgànica 7/1980, de 5 de juliol, de llibertat religiosa; la Carta dels drets fonamentals de la Unió Europea, i la Carta europea de salvaguarda dels drets humans de la ciutat. La Llei 16/2009, de 22 de juliol, i el Decret 94/2010, de 20 de juliol, que la desplega, regulen els llocs de culte de pública concurrència. A cada població, però, mitjançant el planejament urbanístic, es pot promoure o obstaculitzar l'exercici de la llibertat de culte.

A l'hora de qualificar sòls per a usos religiosos s'ha de tenir en compte quan es trigarà a poder autoritzar l'activitat

L'article 4 de la Llei 16/2009, de 22 de juliol, dels centres de culte, exigeix que els plans d'ordenació urbanística municipal prevegin sòls qualificats de sistema d'equipament comunitari en què s'admetin els usos de caràcter religiós de nova implantació, d'acord amb les necessitats i les disponibilitats dels municipis. Per determinar aquestes necessitats de terrenys destinats a ús religiós, la Llei 16/2009, de 22 de juliol, dels centres de culte, estableix el dret de les esglésies, les confessions i les comunitats religioses a participar en el procés de formulació del planejament urbanístic per mitjà dels programes de participació ciutadana i durant els terminis d'informació pública. Per

garantir que es tinguin en compte els suggeriments i les al·legacions que es presentin, a més dels estudis específics que s'elaborin, el Decret 94/2010, de 20 de juliol, estableix que les memòries dels plans d'ordenació urbanística han de contenir l'avaluació i la justificació de les necessitats quantitatives i de localització del sòl.

El Síndic ja ha manifestat en diverses ocasions que l'urbanisme ha d'estar al servei de les persones. Per garantir una elaboració meditada, justificada i democràtica del planejament urbanístic municipal, cal facilitar i escoltar les aportacions de tothom. Aquesta participació s'ha de produir sobretot en les fases preliminars de l'elaboració dels plans, ja que conforma la voluntat col·lectiva que recollirà el document que s'aprovarà de forma inicial i que se sotmetrà a informació pública. No n'hi ha prou, doncs, amb la possibilitat de presentar al·legacions al tràmit d'informació pública. D'altra banda, la participació no pot estar limitada ni condicionada a les confessions, comunitats religioses o esglésies registrades. Perquè el planejament tingui la necessària dimensió humana, s'ha d'obrir a totes les persones que puguin estar-hi interessades mitjançant tallers i reunions informatives, en què s'ha de mirar de facilitar l'accés, sobretot, dels col·lectius més vulnerables.

La participació en la localització de nous centres de culte mitjançant el planejament no pot estar limitada ni condicionada

Un obstacle a la implantació de nous centres de culte en un municipi pot derivar de la classificació dels terrenys on es pretenguin localitzar. En aquest sentit, es classifiquen com a sòl urbanitzable els terrenys destinats a garantir el creixement de la població i de l'activitat econòmica. Per poder-los transformar urbanísticament, cal l'aprovació d'un pla parcial que en determini l'ordenació urbanística. No hi ha termini per elaborar i aprovar aquest pla derivat. A més, fins que el sector no es doti dels serveis urbanístics bàsics, és a dir, fins que els terrenys no tinguin la condició de solar, no s'hi podrà

construir ni autoritzar cap ús que no sigui provisional. L'ús religiós no està admès pel Text refós de la Llei d'urbanisme com a ús provisional. És conegut per tothom que la gestió urbanística, si s'aconsegueix iniciar, és un procés que dura diversos anys. Mentrestant, no es podrà disposar de terrenys aptes per ser edificats i per implantar-hi una activitat de caràcter religiós.

La suspensió de llicències mentre s'elabora el planejament només pot impedir durant dos anys l'autorització de centres de culte

El Síndic considera que un paràmetre que s'ha de valorar a l'hora de determinar la situació de sòl per a usos religiosos és el temps en què es trigaria a transformar-lo

urbanísticament per poder permetre-hi activitats de culte religiós. És necessari evitar que la tramitació dels processos urbanístics necessaris legalment per urbanitzar el sòl serveixi, de fet, com a moratòria per implantar centres de culte al municipi.

Finalment, el Síndic també recorda que la suspensió de llicències i de les tramitacions mentre es formula un pla d'ordenació urbanística municipal té un límit temporal de dos anys, segons el Text refós de la Llei d'urbanisme. Cal tenir en compte que és una excepció a l'aplicació del pla vigent fins que no se n'aprovi el nou i té com a finalitat evitar que durant la tramitació es produeixin situacions urbanístiques que quedarien fora d'ordenació arran de l'aprovació definitiva. En conseqüència, tampoc no es pot fer servir de manera il·limitada com a instrument per impedir la implantació de nous centres de culte religiós.

Queixa 01162/2019

Una persona interessada planteja que, arran de l'elaboració d'una modificació del POUM de Salou per regular la implantació de centres de culte al municipi, no es concedeixen llicències per a aquest ús. Així mateix, al·lega que no s'ha fet un procés de participació ampli. Segons l'informe de l'Ajuntament, des de l'any 2015 hi ha en tramitació aquesta modificació per establir al municipi sòls on es permetin els usos de caràcter religiós. La proposta és situar-los en sòl urbanitzable. Des del 2015, està suspesa la tramitació de llicències per a nous centres de culte. La participació es va dur a terme mitjançant el tràmit d'informació pública després de l'aprovació inicial.

Atesa aquesta informació, el Síndic va transmetre a l'Ajuntament de Salou, a la Direcció General d'Afers Religiosos i al Departament de Territori i Sostenibilitat que calia emprendre un procés ampli de participació. Així mateix, per determinar la situació de sòl per a usos religiosos, s'havia de valorar el temps en què es trigaria a transformar-lo urbanísticament i, atès el temps transcorregut, calia aixecar la suspensió de llicències i de tramitacions. Les administracions afectades han acceptat els suggeriments del Síndic.

ACTUACIONS D'OFICI

AO 00003/2019
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la urbanització d'una zona boscosa a prop de la platja de Sa Riera

El Síndic ha considerat convenient actuar d'ofici en relació amb la tala de pins i alzines en una zona propera a la platja de Sa Riera, atès el risc mediambiental que aquesta actuació podria suposar per a la zona.

AO 00011/2019
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a l'accessibilitat a les estacions de tren del Clot i Sant Cugat del Vallès

El Síndic va iniciar una actuació d'ofici en relació amb l'accessibilitat per a persones amb mobilitat reduïda de les estacions de tren del Clot de Barcelona i de Sant Cugat del Vallès.

Arran de la petició d'informació del Síndic, la Direcció General de Transports i Mobilitat va respondre que l'estació del Clot disposa d'ascensors en diferents nivells, i que a l'estació de Sant Cugat de Vallès està previst fer-hi en breu obres per substituir els ascensors actuals.

AO 00080/2019
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a l'enderroc d'edificis que contenen amiant

El Síndic ha obert una actuació d'ofici relativa a l'enderroc irregular al barri del Poblenou de Barcelona d'una nau industrial que conté amiant, sense seguir els protocols establerts i sense que l'Administració hagi fet cap control de les empreses encarregades dels treballs de demolició.

AO 00156/2019
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a l'abocament il·legal de pneumàtics i altres residus a Tossa de Mar

El Síndic ha tingut coneixement de l'existència d'un abocador il·legal de pneumàtics a la població de Tossa de Mar. Entre les deixalles, també hi ha restes d'embarcacions i plàstics vells, que el converteixen en un abocador incontrolat que comporta un greu perill per al medi ambient i la salut de les persones. Així mateix, és una infracció molt greu de la normativa reguladora de residus, ja que està prohibit l'abandonament, l'abocament o l'eliminació incontrolada de pneumàtics fora d'ús i altres residus.

En conseqüència, ha suggerit a l'Ajuntament de Tossa de Mar que dugui a terme de manera immediata les actuacions pertinents per restituir el medi, regenerar l'espai degradat per l'abocament incontrolat i garantir la salut i la seguretat de les persones i els béns. Així mateix, cal que adopti les mesures cautelars que siguin oportunes per evitar la producció de danys. També ha suggerit a l'Agència de Residus de Catalunya del Departament de Territori i Sostenibilitat que dugui a terme les actuacions pertinents d'assistència i cooperació amb l'Ajuntament de Tossa de Mar. I que, si això no és suficient, actuï aplicant la subrogació o execució subsidiària.

AO 00170/2019
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a l'abocament il·legal de residus al municipi de Bescanó

El Síndic ha obert una actuació d'ofici en tenir coneixement de l'existència d'un abocador il·legal de pneumàtics i altres residus al municipi de Bescanó, a fi d'analitzar la situació i l'actuació de les administracions competents, i per instar-les a dur a terme de manera immediata les actuacions corresponents per restituir el medi ambient, regenerar l'espai degradat, garantir la salut i la seguretat de les persones i els béns, i adoptar les mesures cautelars que siguin convenients.

23. LES EMERGÈNCIES ECONÒMIQUES I SOCIALS EN MATÈRIA D'HABITATGE

Un any més el Síndic es veu en l'obligació de destacar la manca de resposta suficient per part de l'Administració a les situacions d'emergència social i econòmica en matèria d'habitatge.

Enguany s'ha pogut constatar un increment del nombre de situacions d'emergència en matèria d'habitatge, i també un increment del període de temps que transcorre entre la valoració favorable de la mesa d'emergències corresponent i l'assignació d'un habitatge, que en alguns casos fins i tot arriba als dos anys d'espera.

També s'han conegut les dificultats creixents amb què es troben els serveis socials municipals a l'hora de garantir el reallotjament d'urgència de les persones afectades que ja han perdut el seu habitatge habitual i encara no han pogut accedir a l'habitatge que els ha de ser adjudicat.

Sovint, aquest reallotjament d'urgència es garanteix en albergs, hostals, pensions i habitacions rellogades que no s'adeqüen a les necessitats de les persones afectades, molt especialment quan es tracta de famílies amb infants i adolescents a càrrec.

De vegades també s'ha pogut comprovar com la manca de recursos residencials suficients per garantir el reallotjament d'urgència obliga a garantir el reallotjament fora del municipi habitual, amb la consegüent afectació familiar, laboral i escolar, entre d'altres.

En el cas de famílies amb infants a càrrec, s'hauria d'eliminar el temps d'espera en l'assignació dels habitatges d'emergència social o, com a mínim, garantir recursos residencials normalitzadors a les famílies amb infants a càrrec i evitar que siguin ateses en pensions, centres d'acollida municipals o altres recursos residencials d'estada limitada, especialment quan aquesta estada no és curta en el temps.

Durant l'any 2019 no s'han produït canvis significatius en el procediment d'adjudicació dels habitatges d'emergència social que hagin conduït a una eliminació del temps d'espera en l'assignació d'habitatges d'emergència social en cas de famílies amb infants a càrrec, objec-

tiu d'aplicació complexa, atesos els procediments de comprovació de la situació de les persones afectades i de cerca i assignació d'habitatge adequat, que es vehiculen per mitjà de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya i dels ajuntaments amb mesa d'emergències pròpia.

Més de 1.300 unitats de convivència estan en espera d'accedir a un habitatge d'emergències

A Catalunya hi ha més de 1.300 unitats de convivència, gairebé 600 de les quals a la ciutat de Barcelona, que estan en espera de poder accedir a un habitatge social després que la mesa d'emergències corresponent hagi fet una valoració favorable de la seva situació d'emergència.

Cal tenir en compte que la manca d'una resposta suficient de l'Administració davant una situació d'emergència social i econòmica constitueix una vulneració del dret a l'habitatge en la seva màxima expressió i, a més, afecta sovint persones en situació de vulnerabilitat especial, com ara els infants o les persones amb discapacitat, que, per la seva pròpia condició, mereixen una protecció especial dels poders públics.

A més, la vulneració del dret a l'habitatge que es produeix arran de la pèrdua de l'habitatge habitual i la impossibilitat d'accedir a un habitatge assequible és de tal magnitud que també impedeix el ple exercici d'altres drets bàsics, com ara el dret a la salut, a l'educació, al treball, a la vida privada i familiar, i a l'accés als subministraments bàsics, entre d'altres.

Cap persona podria acceptar –ni cap administració podria justificar– que davant una situació d'emergència mèdica no hi hagués una resposta immediata dels serveis d'emergència, de la mateixa manera que no seria acceptable una resposta tardana d'un servei públic d'extinció d'incendis. Tanmateix, quan es tracta del dret a l'habitatge, no s'és prou conscient de l'impacte que la pèrdua –o, si s'escau, el risc de pèrdua– de l'habitatge habitual comporta en la salut física i psíquica de les persones afectades.

La manca de resposta suficient de l'Administració en situacions d'emergència residencial repercuteix en la salut física i psíquica de les persones afectades

La resposta tardana de l'Administració a l'hora de proveir d'un habitatge les persones en situació d'emergència té la causa, principalment, en la manca d'un parc d'habitatges suficient destinat a polítiques socials.

El Síndic reconeix els esforços duts a terme per l'Administració autonòmica i la local per afrontar les situacions d'emergència en matèria d'habitatge i valora positivament les iniciatives i els instruments de què s'han dotat les administracions públiques, amb més o menys encert, amb aquesta finalitat. Tanmateix, les actuacions dutes a terme fins ara no han estat suficients per donar solució a una problemàtica que, lluny d'haver-se resolt, s'ha agreujat quant a nombre de persones afectades i quant a temps d'espera per poder accedir a un habitatge social.

La resposta immediata a les situacions d'emergència hauria de ser una actuació prioritària

És freqüent comprovar en les queixes rebudes que, en molts casos, l'actuació de l'Administració s'ha limitat a sol·licitar, de manera reiterada, la suspensió del llançament assenyalat pel jutjat en casos de desnonament, sense oferir una solució residencial estable que permeti garantir el dret a l'habitatge de les persones que es troben en risc imminent de perdre l'habitatge habitual. Malauradament, també ha passat a ser habitual que les persones que ja han perdut l'habitatge i han estat reallotjades amb caràcter d'urgència pels serveis socials, en espera de poder accedir a un habitatge, es vegin obligades a residir durant molt de temps en recursos provisionals que no s'adeqüen a les seves necessitats.

En vista d'això, el Síndic reitera la necessitat d'articular una resposta conjunta i coordinada de les administracions competents que permeti donar resposta immediata a totes les situacions d'emergència social en matèria d'habitatge, d'acord amb els suggeriments següents:

1. Sens perjudici de la necessària aprovació del Pla territorial sectorial d'habitatge, també cal consensuar entre les diferents administracions i agents que intervenen en matèria d'habitatge un pacte nacional en matèria d'habitatge, que, liderat per l'Administració de la Generalitat de Catalunya, abordi la problemàtica actual d'accés a un habitatge assequible des d'un vessant supramunicipal i pugui traslladar al Parlament de Catalunya una proposició de llei per donar solució a les situacions d'emergència actuals i a les necessitats d'habitatge futures, mitjançant l'establiment de polítiques d'habitatge i de sòl que tinguin per finalitat incrementar el parc d'habitatges destinat a polítiques socials i, alhora, incidir en els preus del mercat privat d'habitatges.

2. És imprescindible incrementar la despesa pública en matèria d'habitatge i assegurar-ne, des d'un punt de vista legislatiu, la disponibilitat amb caràcter obligatori.

3. Cal establir un pla de xoc per donar resposta a les situacions d'emergència residencial motivades per la pèrdua de l'habitatge, o altres causes greus de necessitat d'habitatge, que prevegi normativament obligacions de resultat envers els poders públics quant a la provisió d'una solució residencial, les conseqüències legals de l'incompliment i l'exigibilitat dels drets per part de les persones afectades. Aquest pla de xoc hauria de preveure, com a mínim, el següent:

- Un sistema àgil de valoració i resolució de les situacions d'emergència que no excedeixi el termini màxim d'un mes.
- Recursos residencials temporals adequats, com ara habitatges de curta estada, per donar resposta a la necessitat de reallotjament temporal o d'urgència mentre no estigui garantit el reallotjament definitiu de les persones afectades.
- Valorar la revisió de la normativa processal i del protocol d'actuació subscrit entre el Tribunal Superior de Justícia de Catalunya,

l'Administració de la Generalitat de Catalunya i els col·legis d'advocats i de procuradors, amb la finalitat de garantir l'actuació prèvia de l'Administració i el reallotjament de les persones afectades abans que es produeixi la situació de llançament, la qual hauria de ser sempre assenyalada pel jutjat amb l'antelació suficient i amb la indicació del dia i hora exactes en què es preveu executar.

- La disposició per part de l'Administració d'un nombre d'habitatges suficient destinat al lloguer social per garantir el reallotjament definitiu de les persones afectades per una situació d'emergència residencial, prestant una atenció especial a la necessitat d'assegurar que els habitatges siguin ocupats per les persones que han seguit els procediments legalment establerts per accedir-hi. Subsidiàriament, cal prestar els ajuts i les garanties necessàries per facilitar l'accés, en condicions reals, a un habitatge assequible en el mercat privat.

El gran nombre de persones i famílies d'arreu de Catalunya que, a hores d'ara, es troben o bé pendents que la mesa d'emergències corresponent efectui una valoració de la seva situació de necessitat d'habitatge o bé en espera de poder accedir a un habitatge social, després d'haver obtingut ja una valoració favorable de la seva situació, posa en evidència la necessitat que els poders públics adoptin les mesures necessàries per garantir, amb caràcter prioritari, una resposta urgent i suficient a una problemàtica que amb el pas dels anys no només no s'ha solucionat, sinó que s'ha agreujat.



El Síndic reitera la necessitat d'una actuació conjunta de totes les administracions que doni resposta immediata a les situacions d'emergència social d'habitatge:

El Síndic reitera la necessitat d'una actuació conjunta de totes les administracions qu...
S'ha incrementat el nombre de situacions d'emergència en matèria d'habitatge i també el temps que transcorre entre la valoració de la Mesa d'emergències i ...
@sindic.cat



El Síndic recorda que va recomanar la retirada de l'IRPH com a tipus oficial:



El Síndic recorda que va recomanar la retirada de l'IRPH com a tipus oficial - Síndic d...
En un informe del 2015, el Síndic recomanava que les hipoteques pactades amb l'IRPH es renegocessin amb índexs més ajustats i que l'Agència Catalana de Consu...
@sindic.cat

Queixa 07863/2018

La promotora de la queixa exposa que, tot i que fa anys que ho sol·licita, encara no ha pogut accedir a un habitatge social adaptat a la situació de mobilitat reduïda del seu fill, que té una situació de discapacitat legalment reconeguda del 84%, sense que disposi d'ingressos econòmics suficients per accedir-hi en el mercat privat.

En aquest cas, la possibilitat de valorar la situació d'emergència en què es pot trobar aquesta família havia estat descartada per l'Administració perquè no es tractava d'una situació de discapacitat sobrevinguda. No obstant això, el Síndic argumenta que una situació de gran dependència que ha empitjorat i fa inviable continuar a l'habitatge, com sembla que succeeix en aquest cas, també pot ser considerada una situació d'emergència social i econòmica. D'acord amb això, el Síndic suggereix a l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet que, per mitjà dels serveis socials municipals, emeti l'informe social corresponent en què s'analitzi la situació socioeconòmica en què es troba aquesta família i que el traslladi, juntament amb la sol·licitud d'habitatge i la documentació corresponent, a l'Agència de l'Habitatge de Catalunya perquè sigui valorat per la Mesa de valoració de situacions d'emergències econòmiques i socials de Catalunya.

Queixa 05357/2019

Un pare amb un fill menor d'edat es queixa del retard a l'hora d'accedir a un habitatge social després de la valoració favorable de la Mesa de valoració de situacions d'emergències econòmiques i socials de Catalunya (en endavant, Mesa d'emergències de Catalunya), atesa la imminent pèrdua de l'habitatge habitual per raó un procediment judicial de desnonament.

L'Agència de l'Habitatge de Catalunya (AHC) informa el Síndic de les actuacions de mediació dutes a terme per intentar arribar a un acord de lloguer social amb l'entitat financera propietària de l'habitatge, que, malauradament, no va ser possible assolir. També de la previsió de real·lotjar la família en un habitatge del parc públic que va quedar disponible al municipi, que tampoc no es va poder materialitzar perquè l'habitatge va ser ocupat il·legalment per terceres persones. Així mateix, l'ocupació il·legal de l'habitatge que havia de ser adjudicat i la dificultat d'aplicar el Programa 60/40 van obligar l'Administració a cercar altres alternatives d'habitatge abans que no s'executés el llançament obert assenyalat pel jutjat.

De la informació tramesa per l'Ajuntament de Montornès del Vallès, se'n desprèn que, gràcies a la mediació dels serveis socials municipals i a l'atorgament d'un ajut econòmic municipal per facilitar l'entrada a l'habitatge, la família ha pogut accedir a un habitatge de lloguer privat al municipi. L'interessat també té previst sol·licitar a l'AHC la prestació econòmica d'especial urgència per la pèrdua de l'habitatge.

Aquest cas és una mostra de com, tot i les dificultats i els imprevistos sorgits a l'hora de garantir l'accés d'aquesta família a un habitatge assequible, la recerca continuada per part d'ambdues administracions d'una solució residencial ha permès finalment garantir el dret a l'habitatge de la família afectada.

Queixa 06097/2019

L'interessat, que té en curs un procediment judicial de desnonament del seu habitatge habitual, es queixa al Síndic de la negativa de l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès de traslladar el seu cas a la Mesa d'emergències de Catalunya i de no haver rebut resposta a les instàncies presentades per conèixer-ne els motius.

El Síndic considera que el fet que siguin els serveis socials municipals els competents per decidir, d'acord amb el seu criteri professional, i tenint en compte les circumstàncies que concorren en cada cas, quins casos han de ser proposats a la Mesa d'emergències perquè en faci la valoració no treu l'obligació d'aquest personal públic de motivar el criteri professional adoptat per prendre una decisió o una altra i d'informar la persona interessada dels elements i de les dades que s'han tingut en compte en la presa de decisió.

D'acord amb l'anterior, el Síndic suggereix a l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès que doni resposta expressa i motivada als escrits presentats per l'interessat, i que se l'informi sobre el criteri tècnic municipal tingut en compte en el seu cas, amb indicació dels elements que s'hagin tingut en consideració per prendre una decisió sobre el trasllat de la seva sol·licitud d'habitatge a la Mesa d'emergències.

24. L'INCREMENT DE L'INCIVISME I DE LA CONFLICTIVITAT EN EL PARC PÚBLIC D'HABITATGES

A llarg del darrer any, s'han adreçat al Síndic un nombre considerable de persones, arrendatàries d'habitatges protegits de l'Administració, que es queixen de l'increment de l'incivisme i de la conflictivitat al seu edifici d'habitatges.

Es tracta d'una problemàtica que va en augment, i que s'ha pogut constatar en diverses promocions d'habitatges amb protecció oficial de diversos municipis d'arreu de Catalunya (Barcelona, Sabadell, Barberà de Vallès, Gelida, el Prat de Llobregat i Sant Adrià de Besòs, entre d'altres).

Les queixes rebudes fan referència a problemàtiques de diferent naturalesa: sorolls, inadequada utilització dels espais comuns de l'edifici, insalubritat i aparició de plagues d'insectes, actes vandàlics que malmeten elements comunitaris, manteniment insuficient dels elements comuns i manca de reparació d'avaries i d'elements malmesos, ocupació d'habitatges sense disposar del títol habilitant corresponent i connexions irregulars al subministrament elèctric, entre d'altres.

Les persones promotores de les queixes posen de manifest la situació de desgast, d'angoixa, d'impotència i d'inseguretat que els generen aquests fets i de com aquestes circumstàncies pertorben el seu dret al descans i el seu dret a gaudir de manera pacífica i segura de l'habitatge.

Cal una actuació conjunta i coordinada de les administracions per donar solució a una problemàtica multidisciplinària

És evident que les incidències descrites es poden produir en qualsevol edifici d'habitatges, amb independència de si es troba sotmès a algun règim de protecció pública o no.

Alhora, cal tenir en compte que diverses de les problemàtiques plantejades són de naturalesa privada i queden, per tant, fora de l'àmbit d'actuació de l'Administració, de manera que aquesta, sovint, únicament pot intervenir indirectament, com, per exemple, mitjançant la mediació i l'acompanyament social.

Finalment, també cal tenir present que les problemàtiques objecte de queixa que sí que queden dins l'àmbit d'intervenció de l'Administració fan referència a àmbits diversos (sorolls, seguretat, subministraments bàsics, salubritat, manteniment de l'edifici, etc.) i que, per tant, són competència d'administracions i serveis/departaments diferents.

De l'anterior, se'n desprèn que no hi ha una solució única a la problemàtica plantejada ni correspon tampoc a una única administració donar-hi solució, sinó que cal una actuació conjunta i coordinada de les diverses administracions competents que permeti abordar i resoldre les diverses problemàtiques des dels àmbits d'intervenció propis de cada administració.

La normativa vigent reconeix el dret a l'habitatge, que, a criteri d'aquesta institució, s'ha d'interpretar com el dret de tot ésser humà a la disposició d'un habitatge digne, adequat, assequible, accessible, segur i que sigui garant de la seva qualitat de vida, i el dret al respecte a la vida privada i familiar.

El dret a l'habitatge s'ha de poder exercir en condicions que garanteixin el benestar i la qualitat de vida de les persones

La Llei 18/2007, de 28 de desembre, del dret a l'habitatge, defineix el dret a l'habitatge com "el dret de tota persona a accedir a un habitatge digne que sigui adequat, en les diverses etapes de la vida de cadascú, a la situació familiar, econòmica i social i a la capacitat funcional".

De l'anterior, se'n deriva que el dret a l'habitatge no s'exhaureix ni queda garantit un cop s'ha facilitat l'accés a un habitatge social, sinó que és un concepte més ampli que inclou el dret que l'habitatge en qüestió compleixi les condicions mínimes d'habitabilitat que estableix la normativa vigent, però també les condicions que garanteixin el confort i el benestar de les persones residents, i també la garantia d'exercici del dret a l'habitatge de manera segura i pacífica i sense pertorbacions il·legítimes.

Cal evitar la proliferació de fenòmens nimby envers els habitatges socials i els qui en són usuaris

A més, el dret a l'habitatge s'emmarca dins un concepte més ampli, com ara el dret a la ciutat, entès com el dret a disposar i gaudir d'un habitatge amb unes condicions adequades a les necessitats de les persones que hi viuen i que, al mateix

temps, s'insereixi en un medi ambient urbà sostenible.

Les circumstàncies que concorren en les queixes presentades (comportaments incívics, sorolls, insalubritat i plagues d'insectes, manca de funcionament de serveis comuns com l'ascensor o l'enllumenat de l'escala, que comprometen l'accessibilitat i la seguretat a l'edifici, o connexions irregulars al subministrament elèctric, que poden posar en risc la seguretat de les persones) posen en qüestió que les persones afectades puguin exercir el seu dret a l'habitatge en condicions que en garanteixin el benestar i la qualitat de vida.

És per això que el Síndic vol alertar les administracions públiques sobre la necessitat d'actuar davant aquestes situacions, que comprometen el dret a l'habitatge de les persones adjudicatàries dels habitatges socials i que, a més, poden donar lloc a la proliferació de fenòmens nimby (Not In My Back Yard) envers els habitatges destinats a polítiques socials i envers els qui en són usuaris.

Queixa 03621/2019

La promotora de la queixa, que viu en règim de lloguer en un edifici d'habitatges gestionat per l'Agència de l'Habitatge de Catalunya (AHC) a Barberà del Vallès, exposa la problemàtica de soroll, convivència, olors, brutícia i manca de seguretat que pateix al seu habitatge, com a conseqüència de les actituds incíviques de les persones que van ocupar, sense disposar del títol habilitant corresponent, l'habitatge contigu al seu.

Per aquest motiu, el Síndic suggereix a l'Agència de l'Habitatge de Catalunya:

1. Que faci un estudi de l'edifici en què viu la promotora amb la finalitat d'avaluar la implementació de les mesures que escaiguin per reforçar-ne la seguretat i evitar l'ocupació il·legal d'habitatges.
2. Que agiliti les actuacions judicials que permetin recuperar, al més aviat possible, la possessió de l'habitatge que va ser objecte d'ocupació il·legal.
3. Que adopti les mesures de prevenció necessàries que permetin evitar que els habitatges recuperats per l'Administració puguin ser de nou ocupats il·legalment.
4. Que s'informi la promotora de la queixa de les mesures que l'AHC dugui a terme per recuperar la possessió de l'habitatge ocupat il·legalment, i també de les actuacions que s'estiguin duent a terme amb relació a les problemàtiques que plantejava (sorolls, ús i neteja d'elements comunitaris, conflictes de convivència, consum de drogues, olors, etc.), amb indicació de si s'han traslladat aquestes qüestions a altres administracions, si s'escau.

ACTUACIONS D'OFICI

AO 00007/2019
En tramitació

Actuació d'ofici relativa al retard de l'Administració a l'hora de donar resposta a les situacions d'emergència econòmica i social a Catalunya i, en particular, a la ciutat de Barcelona

Els darrers anys el Síndic s'ha pronunciat en reiterades ocasions sobre la necessitat d'articular una resposta conjunta i coordinada de les administracions competents que permeti donar resposta immediata a totes les situacions d'emergència social en matèria d'habitatge. Per fer-ho possible, resulta imprescindible disposar d'un nombre suficient d'habitatges destinats al lloguer social, establir un pla de xoc per donar resposta a les situacions d'emergència residencial motivades per la pèrdua de l'habitatge i implantar polítiques d'habitatge i de sòl que tinguin per finalitat incrementar el parc d'habitatges destinat a polítiques socials i, alhora, incidir en els preus del mercat privat d'habitatges.

AO 00203/2019
En tramitació

Actuació d'ofici relativa al desallotjament d'un edifici al barri de la Salut de Badalona per risc d'esfondrament

El Síndic ha obert una actuació d'ofici per analitzar, d'una banda, l'afectació que comporta el desallotjament immediat d'un edifici de Badalona afectat d'aluminosi –i que ha de ser enderrocat– per a les persones que hi viuen; i de l'altra, l'actuació duta a terme per l'Administració per garantir la seguretat d'aquestes persones i la cobertura de les seves necessitats bàsiques.

■ CONSUM

25. EL DRET ALS SUBMINISTRAMENTS BÀSICS I EL NECESSARI DESPLEGAMENT DE LA LLEI 24/2015

Preu, factura, llum, interrupció, calefacció, informació, peatges, empresa comercialitzadora, impostos, bo social, transició energètica, entre d'altres, són termes que protagonitzen moltes de les queixes rebudes pel Síndic de Greuges durant el 2019. També destaquen conceptes com ara *desinformació, deute, tall, frau, desatenció, incivisme, avaries, vulnerabilitat o serveis socials*.

L'actuació de la institució en aquests assumptes no és nova i el Síndic intervé en relació amb els subministraments tant per la via de l'estudi de les queixes que formulen les persones de manera individual com en el marc d'actuacions d'ofici o informes monogràfics que tracten problemàtiques d'abast més general, i sempre amb la voluntat de treballar per la millora de la qualitat dels serveis públics (dels serveis d'interès general o bàsics) i per la defensa dels drets de les persones, especialment de les que integren col·lectius especialment protegits per la seva vulnerabilitat.

En aquest sentit, i d'acord amb el manament estatutari del Síndic, la institució sovint recorda als actors implicats que cal superar la concepció de la persona com a simple usuària d'una empresa distribuïdora o comercialitzadora d'electricitat, aigua o gas per avançar cap a la consideració de la persona com a titular del dret al subministrament a un preu assequible i amb una garantia de qualitat.

Un exemple d'aquest enfocament és l'informe *El dret al subministrament d'electricitat: obstacles i solucions en el preu, l'accés al servei i la garantia de la seva qualitat*, que el març de 2019 el Síndic va presentar al Parlament de Catalunya. Aquest informe ofereix propostes per fer front a l'augment progressiu del preu de l'electricitat en els darrers anys en el necessari context d'eficiència i de sostenibilitat que comporta l'anomenada *transició energètica*.

Per això, l'informe suggereix que es prenguin les mesures legals i polítiques necessàries que permetin materialitzar una proposta de rebaixa del 50% en la factura de la llum per a usos domèstics, és a dir, en els contractes de

subministrament d'electricitat per al consum de la llar.

És urgent que el Govern de la Generalitat desplegui reglamentàriament la Llei 24/2015

La proposta se centra principalment a repartir de manera proporcional i més justa entre totes les tipologies o usos de consum (domèstic, industrial, serveis, etc.) els càrrecs no relacionats amb les despeses directament imputables al subministrament o consum. Són conceptes aliens al servei contractat, com ara el compromís de retribució de les energies renovables i la cogeneració o el dèficit de tarifa, i suposen prop del 70% del total que s'ha de pagar.

L'informe esmentat fa una diagnosi de la situació actual a partir d'analitzar el cost de l'energia elèctrica basant-se en els tres components que contribueixen, amb un pes relatiu similar, en l'import final de la factura: l'energia elèctrica que es consumeix pròpiament, el cost de la qual es deriva del preu resultant en el mercat majorista, en què generadors i comercialitzadores negocien la compravenda d'energia diàriament; el segon component, que són els peatges d'accés que serveixen per pagar, d'una banda, els costos regulats del sistema com ara el transport i la distribució de l'energia, però també altres despeses no relacionades amb el subministrament, com ara els ajuts a la generació renovable o el finançament del dèficit de tarifa (decisions de política energètica), i, finalment, els impostos que suporta la persona consumidora (com ara l'impost d'electricitat i IVA).

Pel que fa a la fiscalitat, es proposa reduir les càrregues impositives que ja no estan justificades, com ara l'impost elèctric, i apropar l'IVA del 21% a un tipus reduït, similar al que apliquen els països del nostre entorn. Altres mesures que es proposen és treure de la factura el concepte de lloguer del comptador, atès que no es justifica econòmicament (manca d'anàlisi de cost-benefici) i que la persona consumidora ja

ho paga per mitjà dels peatges en concepte de retribució a l'activitat de distribució.

Cal repartir de manera més justa entre totes les tipologies d'usuaris els càrrecs de la factura elèctrica no relacionats amb el consum

Estretament relacionada amb aquesta qüestió hi ha la problemàtica que afecta moltes persones vulnerables que s'han acollit a la Llei 24/2015, de 29 de juliol, de mesures urgents per afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica, en concret les mesures per evitar la pobresa energètica recollides en l'article 6, que, de manera resumida: 1) garanteix el dret d'accés als subministraments bàsics d'aigua potable, de gas i d'electricitat a les persones i unitats familiars en situació de risc d'exclusió residencial, 2) impedeix la interrupció del subministrament a les persones que els serveis socials hagin acreditat que es troben en la situació de vulnerabilitat esmentada i, finalment, 3) imposa a les administracions públiques i empreses privades l'obligació d'establir els acords o convenis necessaris per garantir que concedeixin ajuts a fons perdut a les persones i unitats familiars en situació de risc d'exclusió residencial o els apliquin descomptes molt notables en el cost dels consums mínims.

Tanmateix, tot i el transcurs de més de quatre anys des que es va aprovar la Llei, el Govern de la Generalitat no n'ha impulsat el desplegament reglamentari. La manca de desplegament normatiu de la Llei 24/2015 comporta problemes a les persones consumidores més vulnerables pel que fa a la impossibilitat d'acollir-se als ajuts previstos en l'article 6 de la Llei, però també facilita que les empreses subministradores, pel fet de no disposar de reglament ni dels convenis previstos en la Llei, en facin una interpretació segons els seus interessos. Cal tenir present que aquestes persones en situació de vulnerabilitat, tant les que s'han acollit al bo social com les que no, disposen del subministrament d'electricitat a l'empara

de l'article 6 de la Llei 24/2015, però continuen generant un deute amb l'empresa elèctrica per les factures que no poden pagar.

Per això, el Síndic, en el marc de l'actuació d'ofici 00181/2019, va recomanar que la Generalitat de Catalunya dugués a terme sense dilació el desplegament reglamentari de l'article 6 de la Llei 24/2015 en tots els punts per garantir de manera efectiva els drets de les persones vulnerables que empara la Llei. La inexistència del reglament és l'origen d'una situació de desprotecció que el Síndic ja havia constatat i de la qual ja havia advertit les administracions, així com de la necessitat de corregir-la.

Aquests acords amb les empreses han de definir quin és el consum mínim necessari en funció de les característiques personals i/o familiars, i han de fixar mesures per optimitzar els contractes amb relació al mercat regulat, la tarifa de discriminació horària o l'ajust de potència elèctrica a les necessitats de consum. Igualment, cal que s'estudiïn mesures per desincentivar els consums excessius, com ara la limitació de la potència elèctrica.

La gestió del deute de les famílies vulnerables és un problema que cal abordar sense dilació

Finalment, i no menys important, sobre la gestió del deute dels subministraments, el Síndic ha demanat a les administracions públiques que informin les persones en situació de vulnerabilitat que el dret al subministrament elèctric i la impossibilitat de suspendre'l no comporta l'extinció del deute amb les empreses subministradores. Per aquest motiu, el Síndic sosté que la Generalitat de Catalunya ha d'impulsar els mecanismes de mediació o d'arbitratge que permetin arribar un acord sobre el pagament del deute existent de les persones vulnerables amb les empreses subministradores. Igualment, seria convenient que s'adoptessin criteris anàlegs per al pagament dels deutes que es puguin generar en un futur.



El Síndic recorda a @empresacat que cal establir de manera urgent els acords i convenis necessaris amb les empreses subministradores per combatre la pobresa energètica:



El Síndic recorda a la Generalitat que cal establir de manera urgent els acords i conv... La Generalitat ha de dur a terme sense dilació el desplegament de la Llei 24/2015, de mesures urgents per a afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa... sindic.cat

1:50 p. m. · 26 de set. de 2019 · Twitter Web App



El Síndic proposa mesures concretes per reduir a la meitat la factura domèstica de la llum sindic.cat/ca/page.asp?id...

Informe. El dret al subministrament d'electricitat: obstacles i solucions en el preu, l'accés al servei i la garantia de qualitat sindic.cat/site/unitFiles...



- Proposa repartir de manera proporcional i més justa entre totes les tipologies o usos de consum (domèstic, industrial, serveis, etc.) els càrrecs no relacionats amb el consum
- Amb relació al cas de l'impost sobre generació elèctrica, que a partir de l'abril es tornarà a repercutir en el rebut, Rafael Ribó ha destacat que va en la direcció contrària de les recomanacions de l'Informe
- Pel que fa la fiscalitat, es proposa reduir les càrregues impositives que ja no estan justificades, com ara l'impost elèctric, i apropar l'IVA del 21% a un tipus reduït, similar al que apliquen els països del nostre entorn
- Recomanava a l'Administració de l'Estat que redefeixi profundament el procediment establert per a la sol·licitud i la renovació del bo social, tenint presents els drets de les persones vulnerables i els principis de simplificació administrativa

12:33 p. m. · 27 de març de 2019 · Twitter Web Client

Queixa 07471/2018

El promotor de la queixa exposava una situació d'assetjament telefònic per part de tercers que manifestaven que actuaven per compte d'Endesa i que li reclamaven el pagament d'un deute que feia efectiu de manera fraccionada segons havia acordat amb l'empresa elèctrica. El promotor de la queixa remarcava que disposava de l'informe de vulnerabilitat de la Llei 24/2015 emès pels serveis socials que impedeix que se li pugui suspendre el subministrament elèctric.

Endesa va informar el Síndic que havia retirat l'expedient de l'agència de recobriment en el moment que el promotor de la queixa va demanar un acord de pagament del deute. Però com que no va complir els terminis de pagament pactats, l'acord de pagament va quedar anul·lat i el deute pendent es va posar a cobrament de manera ordinària.

Arran de la intervenció del Síndic, l'empresa va oferir un nou acord de pagament per regularitzar la situació d'impagament. Tanmateix, aquesta institució recorda la necessitat que la Generalitat de Catalunya impulsi els mecanismes de mediació o arbitratge que permetin arribar un acord sobre el pagament del deute existent de les persones vulnerables amb les empreses subministradores, tenint en compte que la Llei 24/2015 no preveu la condonació del deute energètic en situacions de pobresa energètica.

Queixa 04678/2019

Aquesta queixa planteja la disconformitat amb la facturació d'Endesa amb relació a un contracte de subministrament elèctric que s'havia donat de baixa.

Arran de les actuacions dutes a terme pel Síndic, l'empresa elèctrica informa que, un cop fetes les comprovacions oportunes, s'ha pogut constatar que la baixa del contracte es va fer fa més de dos anys i que es van emetre tres factures després de la baixa.

El Síndic va posar fi a la intervenció en el cas quan Endesa va corregir les actuacions amb la devolució de les factures improcedents mitjançant un ingrés en el compte bancari de la persona interessada.

Queixa 05402/2019

El promotor de la queixa, client d'Holaluz, es va adreçar al Síndic a causa de la interrupció del subministrament sense cap avís previ durant sis dies.

El Síndic va sol·licitar informació sobre el cas a les empreses comercialitzadora i distribuïdora, a l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet i a la Direcció General d'Energia de la Generalitat. D'acord amb els informes rebuts, es va comprovar que l'impagament d'un deute fraccionat en diverses quotes era l'origen de la sol·licitud del tall de l'electricitat que l'empresa comercialitzadora havia fet a l'empresa distribuïdora.

Així mateix, la Direcció General d'Energia, que va iniciar l'expedient oportú arran de la petició del Síndic, va resoldre que l'empresa distribuïdora havia incorregut en un retard en la reconexió i que, per aquest motiu, havia d'indemnitzar el promotor de la queixa. El Síndic va posar fi a les actuacions atès que el promotor de la queixa va acceptar la indemnització esmentada pels perjudicis suportats durant els dies que va estar sense subministrament al seu habitatge.

26. LA INFORMACIÓ EN LES FACTURES EMESES PER LES COMPANYIES D'AIGUA

Enguany, s'han continuat rebent queixes en què s'exposa el desacord amb una factura enviada per l'entitat subministradora de l'aigua.

Els serveis facturats objecte de les queixes són diversos: la facturació de l'alta del servei de subministrament, la facturació periòdica de consum, la facturació en què es té en compte que el volum d'aigua consumida és fruit d'una fuita fortuïta o la facturació d'una quantia per haver detectat un frau, entre d'altres. No obstant això, hi ha un element comú en totes les queixes, que és la manca d'informació o la dificultat per entendre la informació que hi consta.

En les factures emeses per la connexió de l'habitatge o local a la xarxa del servei de subministrament d'aigua s'hi inclouen diversos conceptes, com ara els drets de connexió de l'aigua, la instal·lació del comptador, la fiança, a més de l'IVA, i en la majoria de vegades no s'hi fa constar cap més informació ni justificació dels conceptes que es facturen.

En algunes queixes s'ha detectat que, malgrat que les persones interessades s'han adreçat a la companyia d'aigües per demanar informació sobre les tasques acomplertes per l'alta del subministrament que motiven l'import que han de pagar, i la publicació dels preus que s'exigeixen, la resposta ha estat incompleta. Fins i tot, en el marc d'una queixa, s'ha comprovat que, segons la informació disponible, els preus que es reclamen no han estat publicats ni degudament aprovats per l'ajuntament titular del servei.

En conseqüència, el Síndic ha suggerit que es revisi cadascun dels conceptes que es detallen en la factura per l'alta del servei per comprovar que estan degudament regulats, i en cas que es confirmi la manca de regulació del preu que s'exigeix cal excloure'l de la factura.

En vista d'aquestes situacions, el Síndic ha recordat, com ja es va recollir en l'*Informe al Parlament 2018*, que en els pressupostos i les

factures que s'emeten i es lliuren per les altes dels subministraments cal incloure-hi la referència de l'acord d'aprovació dels preus de manera clara i la informació del lloc on es poden consultar, amb l'objectiu de garantir una informació més adequada a la persona usuària.

S'ha de garantir una clara comprensió de totes les factures i incloure la justificació dels preus que s'hi apliquin

Val a dir que en les factures periòdiques del servei de subministrament d'aigua ja és habitual que s'hi faci constar la informació relativa a l'aprovació dels diversos conceptes que inclou la factura, però el Síndic recorda que seria convenient que també hi constés l'enllaç o enllaços web per consultar cada norma aplicable.

Cal fer menció que les factures de l'aigua inclouen diversos conceptes. Amb caràcter general, inclouen: el subministrament d'aigua (que pot incloure una quota fixa de servei o un mínim de consum, que es paga en concepte de disponibilitat immediata i accés permanent al servei de l'aigua, i una part variable, que es paga en funció del consum i, generalment, mitjançant una tarifa progressiva per blocs de consum), el cànon de l'aigua, el clavegueram i l'IVA, a banda d'altres possibles conceptes no relacionats amb el cicle hídric que de vegades es cobren amb la factura del subministrament d'aigua, com ara les taxes pel servei d'escombraries o tractament de residus sòlids urbans, que, a parer del Síndic, caldria excloure de les factures.

Justament, la quota que s'ha aplicat en concepte de la taxa metropolitana de tractament de residus (TMTR) en factures de l'aigua ha estat objecte de queixes tramitades aquest any. Cal apuntar que la TMTR és un tribut que inclou l'entitat subministradora en les factures d'aigua per compte de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB). Per això, arran d'incidències detectades en l'aplicació

d'aquest tribut en les factures de l'aigua i el desconeixement per part dels receptors del servei d'aigua del que estableix la normativa que ho regula, el Síndic s'ha adreçat a l'AMB i li ha recordat la necessitat d'ampliar la informació que es fa constar en les factures de l'aigua amb relació a aquest tribut.

En aquest sentit, l'AMB ha informat que ha donat instruccions a les companyies subministradores per fer canvis en el disseny de la factura per fer visualment més entenedors els diversos conceptes, i també per incorporar-hi la informació sobre el codi de tarifa de la TMTR aplicada. A més, ha assenyalat que hi ha el compromís de les companyies subministradores d'inserir periòdicament missatges informatius de la taxa en l'espai de la factura que es disposa a aquest efecte, que és compartit amb altres missatges d'interès per a la persona abonada, com ara l'avís d'excés de consum, entre d'altres.

El Síndic valora positivament aquestes mesures, però destaca la importància que els avisos que s'insereixin relatius a la TMTR continguin informació rellevant i útil, a fi de donar a conèixer les obligacions de les persones usuàries, l'existència de possibles bonificacions, i com i quan s'apliquen, per poder comprovar que la tarifa aplicada és la correcta.

Els missatges informatius que s'inclouen en les factures cal que continguin informació útil i rellevant i que siguin visualment perceptibles

Val a dir que els codis de tarifa de la taxa metropolitana pel servei de gestió de residus municipals generats a domicilis particulars comencen en "D" i, en canvi, si els residus no són generats en domicilis particulars i són susceptibles de ser prestats pel sector privat comencen amb "C", d'acord amb l'Ordenança fiscal vigent. A parer del Síndic, la informació sobre si la tarifa que s'aplica és la domèstica (D) o

la comercial (C) cal incloure-la en els avisos, com a informació addicional al codi de tarifa, a fi que les persones interessades puguin detectar possibles discrepàncies i actuar en conseqüència.

A banda de la importància del contingut d'aquests avisos, cal remarcar que, perquè esdevinguin útils per a la persona consumidora, és imprescindible que visualment destaquin perquè siguin llegits. En aquest sentit, és necessari que s'adoptin mesures per analitzar si les actuacions que es duen a terme per proporcionar millor informació són eficaces i percebudes per les persones receptors de la documentació.

D'altra banda, el Síndic també ha fet avinent a l'AMB la necessitat de proporcionar les eines necessàries a les entitats subministradores perquè les oficines puguin donar l'orientació adequada amb relació a aquesta taxa. En aquest sentit, el Síndic ha recordat que cal prestar especial atenció a les reclamacions de les persones usuàries quan manifesten presencialment a les oficines que no estan d'acord amb els imports que paguen pel rebut de l'aigua i donar-los informació per cadascun dels conceptes, a fi d'assegurar-se que realment tots els conceptes que s'apliquen són correctes. En aquest sentit, el Síndic ha remarcat la necessitat d'atendre adequadament totes les reclamacions i valorar-les de manera motivada, ja sigui amb l'escolta activa de les que es formulin presencialment com amb les explicacions oportunes per escrit.

Val a dir que l'AMB ha informat que ja disposa de convenis amb les principals empreses i que se n'està tramitant la formalització d'altres, en els quals es preveuen els mecanismes de coordinació amb l'AMB per proporcionar a les persones contribuents la informació relacionada amb la TMTR.

Cal ampliar la informació que es fa constar en les factures amb relació a la TMTR

Pel que fa a la facturació del servei de subministrament d'aigua provocat per una fuita fortuïta a les instal·lacions interiors, el Síndic considera que en aquests casos s'ha de donar un tractament tarifari excepcional als metres cúbics consumits, ja que el consum d'aigua ha estat involuntari, i cal tenir en compte que, amb relació al cànon de l'aigua, s'ha d'aplicar el que estableix el Text refós de la legislació en matèria d'aigües de Catalunya, tal com va quedar recollit en l'*Informe al Parlament de Catalunya 2017*.

Cal atendre adequadament totes les reclamacions i valorar-les de manera motivada

En algunes de les queixes que arriben al Síndic de Greuges, l'entitat subministradora ja ha aplicat una reducció de l'import total a pagar en la factura. Tanmateix, atès que la quantia continua sent superior a allò habitual, les persones desconeixen si les noves liquidacions practicades són correctes. En aquests casos, el Síndic ha detectat un dèficit en

l'explicació que l'entitat subministradora proporciona a les persones usuàries amb relació al càlcul de les noves factures que s'emeten i una manca de claredat en el detall de la informació que hi consta.

Davant d'aquestes situacions, el Síndic ha recordat la necessitat de millorar el contingut de les factures, en les quals haurien de constar els metres cúbics que es consideren imputables a fuita i la informació necessària per conèixer com s'han efectuat els càlculs per arribar al resultat d'aquella factura amb la justificació dels preus que s'hi detallen. En aquest sentit, cal evitar l'ús de "tarifes mitjana" a fi que la persona, amb la informació de la factura i la normativa, pugui conèixer els càlculs efectuats sense dificultats.

Finalment, pel que fa a les factures per frau, el Síndic també recorda la importància que el document que s'envia en aquests casos sigui prou explicatiu dels criteris utilitzats per calcular la liquidació, les actuacions d'inspecció que s'han dut a terme i de les quals s'ha derivat la liquidació corresponent, les accions que es poden dur a terme en cas de disconformitat i la justificació normativa.

Queixes 05321/2018

En aquesta queixa la persona interessada manifestava que s'havia personat en diverses ocasions a l'oficina perquè considerava que pagava molt del rebut de l'aigua per un local sense activitat i l'oficina la informava que la factura era correcta. No es va informar la interessada que si al local no hi havia activitat, i així ho acreditava, pel que fa a la TMTR, li era aplicable la tarifa CA amb una reducció del 50%, d'acord amb l'article 14.3 de l'Ordenança reguladora de la taxa. Tampoc no consta que l'haguessin orientat que s'adrecés a l'Àrea Metropolitana de Barcelona.

Una vegada estudiat el cas plantejat, el Síndic ha recordat la necessitat: d'ampliar la informació que es fa constar en les factures de l'aigua amb relació a la TMTR i de proporcionar les eines necessàries al personal de les entitats subministradores amb relació a aquesta taxa perquè pugui orientar de manera adequada les persones que s'hi adrecin. També ha recomanat que es valori dur a terme les modificacions normatives oportunes perquè la reducció del 50% de la quota de la TMTR als locals on no s'exerceixi cap activitat s'apliqui de forma automàtica. Així mateix, ateses les circumstàncies del cas concret, i si a l'Àrea Metropolitana de Barcelona li consta que al local del promotor no s'hi exerceix ni s'hi ha exercit mai cap activitat, el Síndic també ha suggerit que es valori aplicar de forma automàtica la reducció del 50% de la quota tributària i, si escau, que es faci, d'ofici, la devolució dels imports pagats indegudament, més els interessos que corresponguin.

Queixes 09878/2018

Els promotors de la queixa, representants d'una penya barcelonista, manifestaven el desacord amb la factura enviada en concepte de despeses de reposició del servei de subministrament de l'aigua del local de la penya. Els interessats manifestaven que s'havia suspès el servei sense haver-ho notificat prèviament.

L'entitat subministradora va justificar que sí que s'havia emès un avís de suspensió del servei per factura impagada. Tanmateix, els promotors de la queixa al·legaven que l'impagament de la factura va ser per motius aliens a la voluntat de l'abonat del servei i, quan va presentar la reclamació, va al·legar un error en la domiciliació bancària.

Una vegada estudiat l'assumpte, el Síndic va recordar que totes les relacions entre autònoms i microempreses, d'una banda, i empreses prestadores de serveis bàsics o de tracte continuat, de l'altra, estan subjectes a les previsions establertes en el Codi de consum i, en conseqüència, a l'article 252-5.6, que disposa que "per interrompre el servei de tracte continuat, cal que hi hagi, com a mínim, dos rebuts o factures impagats sobre els quals no hi hagi cap reclamació pendent de resolució [...]". D'acord amb aquesta consideració i d'altres, el Síndic va suggerir que s'anul·lés la factura que es va emetre en concepte de despeses de reposició del subministrament. El suggeriment es va acceptar.

Queixes 08009/2019

El promotor de la queixa exposa que una fuga d'aigua al seu domicili va donar lloc a la rectificació de la factura, però desconeix com s'ha fet el càlcul de la nova factura i considera que continua sent excessiva.

Arran de l'estudi del cas, el Síndic va constatar que se li va aplicar una reducció en el preu del servei de subministrament d'aigua, però no hi havia aprovada per l'Ajuntament dels Pallaresos una tarifa específica per a aquests supòsits ni la previsió en el Reglament del servei. Per això, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament que valorés la possibilitat de regular un tractament tarifari excepcional en els supòsits de fuga per cas fortuït en el Reglament del servei i l'aprovació d'una tarifa específica per a aquests casos.

També li va suggerir que, atès que l'Ajuntament és titular del servei de subministrament d'aigua, vetllés perquè el contingut de les factures en les quals s'apliquen les tarifes de fuga sigui comprensible per a les persones que les rebin. Aquest últim suggeriment també li va fer a l'empresa subministradora, ja que del contingut de la factura no se'n podien deduir els metres imputables a fuga i era complicat conèixer si s'havia aplicat correctament el que disposa l'article 69.7 del Text refós de la legislació en matèria d'aigües de Catalunya, que regula com s'ha de calcular el cànon de l'aigua d'ús domèstic en supòsits de fuga. A més, el Síndic va recordar que, davant d'una reclamació per una factura excessiva per una avaria, cal donar la informació suficient perquè la persona interessada pugui conèixer la justificació de la nova factura.

27. LA MANCA D'EMISSIÓ DE DUPLICATS DE LES TARGETES DE TRANSPORT PERSONALITZADES

El Codi de consum de Catalunya defineix els transports com un servei bàsic i considera col·lectius especialment protegits en les relacions de consum els infants i els adolescents, les persones grans o les persones amb discapacitats. En aquesta línia, el mateix Codi determina que els drets de les persones consumidores que afectin col·lectius especialment protegits gaudeixen d'una atenció especial i preferent per part dels poders públics.

No obstant això, són habituals les queixes que exposen la disconformitat amb la negativa de l'Autoritat del Transport Metropolità (ATM) a emetre un duplicat de targetes de transport personalitzades (T-mes, T-trimestre, T-jove, T-mes FM/FN, T-trimestre FM/FN, T-jove FM/FN o T-70/90 FM/FN) que han estat objecte de pèrdua o robatori, fins i tot dins d'un bus, tren o metro o a les seves estacions o instal·lacions. Es tracta majoritàriament de queixes que formulen els joves (i de vegades els seus pares, mares o tutors), que no entenen que hagin de desemborsar de nou l'import sencer del títol (per exemple, l'any 2019 una T-Jove de quatre zones ascendeix a 244 euros) en lloc de poder obtenir-ne un duplicat amb l'import pendent fins a la data de caducitat del títol.

Els transports són un servei bàsic per al Codi de consum de Catalunya

L'anunci anual de l'ATM en el DOGC pel qual es fan públiques les tarifes del sistema de transport públic col·lectiu en l'àmbit del sistema tarifari integrat de l'àrea de Barcelona adverteix que “la pèrdua o sostracció d'una targeta no és

objecte de bescanvi ni compensació, ni tampoc donarà dret a obtenir-ne una altra; l'anotació del DNI, el NIE, el passaport del titular i/o del número de carnet de família nombrosa o família monoparental no consta a la banda magnètica i és necessari únicament per a acreditar la titularitat de la targeta, en el cas de ser requerit per un inspector de transport”.

Tanmateix, el Síndic és conscient de la necessitat que hi hagi un canvi d'aquesta regulació, especialment pel que fa a l'emissió d'un duplicat en casos de robatori i pèrdua, i així ho ha exposat a les administracions públiques, malauradament sense èxit de moment, atès que els suggeriments efectuats no han estat acceptats.

L'*Informe sobre el preu dels transports públics* (juliol 2014) ja reflectia aquesta preocupació i en l'*Informe sobre els drets de les persones en els serveis ferroviaris a Catalunya* (octubre de 2016) es va recomanar que “en espera de la implantació del projecte T-Mobilitat, s'han d'emetre duplicats de títols de les targetes personalitzades de l'ATM quan són objecte de pèrdua o robatori, amb l'import restant, i a través dels corresponents mecanismes per evitar el frau”.

Cal garantir l'emissió de duplicats de les targetes personalitzades en cas de pèrdua o robatori

L'ATM informa sovint que la futura implementació de la T-Mobilitat suposarà un nou sistema de billetatge electrònic amb nous mecanismes de control i d'utilització que permetrà resoldre aquests problemes actuals. Tot i el retard d'anys que acumula la posada en marxa de la T-Mobilitat, el Síndic vetllarà per la garantia dels drets de les persones usuàries del transport públic.

Queixa 3568/2019

Arran del robatori que va patir el seu fill al metro, la persona interessada va sol·licitar a TMB un duplicat de la T-Jove robada i, davant la negativa a emetre'l, va presentar una queixa al Síndic.

El Síndic va traslladar la queixa a l'ATM, que es va adreçar per carta a la promotora de la queixa per informar-la de les condicions d'ús dels títols de transport integrat i del fet que impedeixen de fer cap bescanvi o duplicat en cas de pèrdua o sostracció, tal com ho determinen les condicions tarifàries vigents per a l'any 2019 publicades en el DOGC.

El Síndic va informar la promotora dels reiterats suggeriments de modificació de la normativa en aquest punt i va recordar a l'ATM que seguirà detingudament el procés d'implementació de la T-Mobilitat per analitzar com es garanteixen els drets de les persones usuàries i, en concret, com es resoldrà aquesta problemàtica.

Queixa 9325/2019

El promotor de la queixa exposa el seu enuig pel fet que l'ATM es negui a fer una còpia de la targeta T-Jove del seu fill i haver de pagar més de 100 euros per obtenir-ne una de nova. Afegeix que aquesta política de l'ATM no ajuda al foment del transport públic ni a reduir l'ús del vehicle privat.

El Síndic va exposar que, si bé la resposta facilitada per l'ATM s'ajusta a la normativa vigent, és urgent un canvi regulador que permeti emetre duplicats dels títols de transport, com de fet ja es fa amb relació a la targeta T-16.

ACTUACIONS D'OFICI

AO 00013/2019
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la contractació del servei de subministrament d'aigua

El Síndic ha rebut diverses queixes referents a la contractació del servei de subministrament d'aigua, algunes de les quals posen en qüestió el punt del Reglament del servei municipal d'aigua sobre qui ha de finançar el cost de l'alta, el cost que comporta l'alta i els diferents conceptes i condicions que s'exigeixen. El Síndic, doncs, ha obert una actuació d'ofici a fi d'estudiar i analitzar la regulació del procediment de contractació del servei de subministrament d'aigua i els imports que s'han d'abonar per tenir accés a aquest servei bàsic.

AO 00015/2019
En tramitació

Municipis sense comptadors d'aigua

En alguns municipis de Catalunya els immobles no disposen de comptadors d'aigua, motiu pel qual no es pot facturar el volum d'aigua segons estimació directa. En aquests casos, l'Agència Catalana de l'Aigua (ACA) ha considerat que l'entitat subministradora no facturava correctament el cànon de l'aigua a les persones usuàries del servei, atès que entén que el volum d'aigua que calia liquidar havia de ser superior al que s'estava tenint en compte. Aquesta actuació de l'ACA comporta un increment en les factures, i sense comptadors és més difícil establir mesures per incentivar l'estalvi i per tenir en compte situacions particulars. També s'ha tingut coneixement que en alguns municipis l'ACA ha practicat a l'entitat subministradora liquidacions complementàries d'anys anteriors.

AO 00023/2019
En tramitació

Anàlisi de l'actuació de les administracions públiques en relació amb les afectacions a la mobilitat ocasionades per l'aturada de taxis a Barcelona del gener de 2019

En el marc de l'actuació d'ofici iniciada pel Síndic, es va demanar informació a diverses administracions sobre les mesures previstes per garantir el dret a la mobilitat de les persones de la ciutat de Barcelona i de la resta de municipis de l'àrea metropolitana durant l'aturada de taxistes del gener de 2019, tot respectant el dret de vaga. Cal tenir en compte que, segons el Codi de consum de Catalunya, els transports són un servei bàsic, és a dir, un servei de caràcter essencial i necessari per a la vida quotidiana o que té un ús generalitzat entre les persones consumidores.

Posteriorment, el Síndic va tenir coneixement de la interposició de diversos recursos davant de la Sala Contenciosa Administrativa del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya contra el Reglament de les condicions d'explotació de les autoritzacions de transport de viatgers en vehicles de turisme de lloguer amb conductor de fins a nou places en l'àmbit de l'àrea metropolitana de Barcelona, motiu pel qual va suspendre les seves actuacions en relació amb aquest assumpte.

AO 00035/2019
Finalitzada

Anàlisi de l'actuació de les administracions públiques en relació amb l'accident ferroviari ocorregut el febrer de 2018 a Castellgalí

El 8 de febrer de 2019 es va produir un xoc frontal de dos trens de Rodalies a Castellgalí que va provocar un mort i diversos ferits. L'impacte va comportar el descarrilament de diversos vagons i el tall de la doble via. A causa de l'accident, les línies R4 i R12 van quedar amb la circulació interrompuda entre Sant Vicenç de Castellet i Manresa, i es va habilitar un servei de transport alternatiu per carretera.

El Síndic es va adreçar al Departament de Territori i Sostenibilitat, que va informar sobre l'aprovació per part del Consell de Ministres de la licitació de la instal·lació del sistema de gestió del trànsit ERTMS a les línies R4 nord i R2 sud de Rodalies. Tot i això, la institució ha remarcat de nou la necessitat d'efectuar les inversions necessàries per garantir la qualitat del servei ferroviari.

AO 00068/2019
Finalitzada

Seguiment de les actuacions i mesures incloses en l'informe *El dret al subministrament d'electricitat: obstacles i solucions en el preu, l'accés al servei i la garantia de la seva qualitat*

El Síndic ha obert una actuació d'ofici per fer el seguiment de les actuacions i mesures incloses en l'informe *El dret al subministrament d'electricitat: obstacles i solucions en el preu, l'accés al servei i la garantia de la seva qualitat*, presentat al Parlament el març de 2019.

En l'informe, el Síndic ha suggerit que es prenguin les mesures legals i polítiques necessàries que permetin materialitzar una proposta de reducció del 50% en la factura de la llum per a usos domèstics. La proposta se centra principalment a repartir de manera proporcional i més justa entre totes les tipologies o usos de consum (domèstic, industrial, serveis, etc.) els càrrecs no relacionats amb el consum.

Amb relació a l'impost sobre generació elèctrica, que a partir de l'abril es tornarà a repercutir en el rebut, s'ha alertat que aquesta mesura va en la direcció contrària de les recomanacions que s'inclouen en l'informe.

Pel que fa a la fiscalitat, es proposa reduir les càrregues impositives que ja no estan justificades, com ara l'impost elèctric, i apropar l'IVA del 21% a un tipus reduït, similar al que apliquen els països del nostre entorn.

Finalment, l'informe recomana a l'Administració de l'Estat que redefineixi profundament el procediment establert per a la sol·licitud i la renovació del bo social, tenint presents els drets de les persones vulnerables i els principis de simplificació administrativa.

AO 00087/2019
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la taxa metropolitana de tractament i disposició de residus municipals

Durant l'any 2017 es van introduir canvis en la informació que es fa constar en les factures de l'aigua amb relació a la taxa metropolitana de tractament i disposició de residus municipals (TMTR) de l'Àrea Metropolitana de Barcelona. Un dels canvis que es van introduir va ser incorporar, en el requadre superior de la factura de l'aigua, el codi de tarifa de la taxa.

Tot i això, s'han rebut queixes de persones que desconeixien que se'ls estava aplicant la tarifa d'ús comercial de la TMTR, atès que en la factura hi constava el concepte "ús domèstic". Per tant, el Síndic ha obert una actuació d'ofici per analitzar la informació que tenen les persones

consumidores amb relació a la taxa metropolitana de tractament de residus. I, en concret, per conèixer la informació i els avisos que es donen a les persones abonades en els casos en què la tarifa de l'aigua aplicada en la factura és per a ús domèstic i, en canvi, la tarifa aplicada pel que fa a la taxa metropolitana de tractament de residus és per a ús comercial.

AO 00131/2019
En tramitació

Garantia del dret a la mobilitat de les persones a causa del tall de l'L1 del metro entre el Clot i Fondo durant l'estiu de 2019

El Síndic va obrir una actuació d'ofici per analitzar l'actuació de les administracions i de Transports Metropolitans de Barcelona (TMB) en ocasió del tall de la línia 1 del metro entre les estacions de Clot i Fondo entre el 29 de juny i el 30 d'agost de 2019.

TMB va informar que el tall afectava 90.000 persones que normalment utilitzen el servei els dies feiners del mes de juliol i que havia posat en marxa un servei de bus llançadora per cobrir el tram afectat. Tanmateix, les persones usuàries del servei es queixaven del temps que es triga a fer el recorregut, de la sobreocupació que pateixen els autobusos i de la manca d'adaptació de diversos punts del trajecte per a les persones amb problemes de mobilitat.

AO 00155/2019
En tramitació

Actuació de l'Administració arran de les incidències, els retards i les cancel·lacions de vols a l'aeroport de Barcelona el juliol de 2019

El Síndic va iniciar una actuació d'ofici per analitzar l'actuació de les administracions públiques en relació amb els problemes que van afectar les persones usuàries de l'aeroport de Barcelona els dies 27 de juliol de 2019 i següents.

Segons les informacions rebudes, les cancel·lacions de vols, els retards i els canvis d'horaris es van sumar a la manca d'informació als viatgers, les llargues cues per presentar una reclamació o la manca de resposta a les sol·licituds de compensació o de devolució de l'import del bitllet abonat. També es van registrar incidències relatives a la manca de garantia del dret d'assistència als passatgers (menjar, beguda, hotel, etc.) en uns dies de gran afluència de persones.

El Codi de consum de Catalunya considera que els transports són un servei bàsic, és a dir, un servei de caràcter essencial i necessari per a la vida quotidiana o que té un ús generalitzat entre les persones consumidores.

AO 00181/2019
En tramitació

Actuació d'ofici relativa als deutes relatius al subministrament d'electricitat de les persones consumidores més vulnerables

El Síndic ha tingut coneixement que a començaments del mes d'agost de 2019 l'empresa Endesa va enviar una carta als ajuntaments que tenen més de cinc habitants en situació de vulnerabilitat i als quals l'empresa no pot tallar el subministrament per impagament d'acord amb la Llei 24/2015. En aquesta carta es reclamava als ajuntaments el pagament del 50% del deute que havien contret amb la companyia, i s'advertia que a partir de l'1 d'octubre de 2019 es tallaria el subministrament elèctric a aquestes persones si l'Administració municipal no havia pagat aquest 50% del deute acumulat al seu municipi.

La pobresa energètica i els drets de les persones més vulnerables s'han treballat a bastament a la institució, i el Síndic ha fet tot un seguit de recomanacions i suggeriments a les administracions i a les mateixes empreses subministradores per garantir els drets d'aquestes persones. En vista del context actual, però, el Síndic torna a reclamar a la Generalitat de Catalunya que, sense més dilació, dugui a terme el desplegament reglamentari de l'article 6 de la Llei 24/2015. La demora en la concreció dels acords i convenis amb les companyies de subministrament d'aigua potable, de gas i d'electricitat per garantir que concedeixin ajuts a fons perdut a les persones en situació de risc d'exclusió residencial i els apliquin descomptes en el cost dels consums mínims agreuja la situació en què es troben aquestes persones, que van acumulant deute energètic.

AO 00202/2019
Finalitzada

Actuació d'ofici sobre els actes de sabotatge i vandalisme a la xarxa ferroviària catalana

El Síndic va obrir una actuació d'ofici sobre els successius actes de sabotatge i vandalisme que han afectat la xarxa ferroviària des del dia 14 d'octubre de 2019, arran de la publicació de la sentència del Tribunal Suprem sobre els líders independentistes, i les mesures adoptades per l'Administració per minimitzar-ne els efectes.

Aquests actes de sabotatge i vandalisme, que consisteixen en la col·locació d'objectes incendiàries de gran pes sobre les vies del tren, o actes vandàlics en el sistema d'electrificació i en la resta d'aparells, posen en perill la integritat física tant de les persones usuàries com del personal del servei públic ferroviari.

■ **SEGURETAT CIUTADANA I JUSTÍCIA**

28. DRET DE MANIFESTACIÓ I ORDRE PÚBLIC EN LES MOBILITZACIONS ARRAN DE LA SENTÈNCIA 459/2019 DEL TRIBUNAL SUPREM

La Sentència 459/2019, de 14 d'octubre, del Tribunal Suprem, sobre el procés, va desencadenar una àmplia resposta per part de la població de Catalunya en forma de concentracions, manifestacions i protestes, algunes de les quals van desembocar en aldarulls i actes vandàlics. Les mobilitzacions de protesta també van afectar els serveis de transport públic (estació de Sants i aeroport del Prat) i les xarxes de comunicació viària.

El resultat de les concentracions entre els dies 13 i 27 d'octubre d'enguany es pot determinar de la manera següent: els cossos policials van efectuar un centenar de detencions, aproximadament un terç de les quals va acabar en presó provisional. Es van produir lesions físiques amb diferent grau d'intensitat de policies i manifestants (almenys quatre persones van perdre la visió d'un ull) i, finalment, el mobiliari urbà va patir danys importants.

Es va demanar informació a l'Administració, tant de la coordinació i la planificació dels dispositius policials com de l'armament utilitzat. També es va demanar informació sobre les persones que van necessitar assistència mèdica.

Cal investigar amb rigor les denúncies d'excés de força i de vulneració de drets

La resposta del Ministeri de l'Interior es pot qualificar de correcta, però escassa. Es va comunicar que la cooperació entre cossos policials va ser excel·lent i que va ser gestionada pel Cos de Mossos d'Esquadra. En relació amb l'armament, la resposta es limitava a informar del que reglamentàriament s'estableix en els protocols d'actuació de les unitats antiavalots. Per la seva banda, la Direcció General de la Policia del Departament

d'Interior va informar diàriament i de manera detallada dels dispositius policials desplegats i dels fets i els resultats de les actuacions.

El Servei Català de la Salut va informar que van ser 593 persones les que van requerir assistència mèdica, de les quals 226 eren agents dels cossos policials actuants. Segons les dades del Servei d'Emergències Mèdiques, s'infereix que 159 persones van resultar ferides de gravetat, ja que van necessitar el trasllat a un centre hospitalari. La resta (434) es poden qualificar de lleus perquè van ser ateses al mateix lloc dels fets i es van donar d'alta en el moment de l'atenció.

Tal com s'ha assenyalat en paràgrafs anteriors, es van detenir al voltant d'un centenar de persones, a 27 de les quals es va imposar la mesura de presó provisional, i se les va acusar d'haver comès, presumptament, els delictes d'atemptat a l'autoritat (art. 550 CP), desordres públics (art. 557 CP), lesions (art. 147 CP), resistència a l'autoritat (art. 556 CP) i danys (art. 560 CP).

El personal assessor de Síndic es va entrevistar amb totes les persones a les quals s'havia imposat la mesura cautelar de privació de llibertat (27). Les entrevistes pretenien conèixer, amb caràcter general, les característiques en què s'havien produït les detencions, el pas per la comissaria, l'exercici de drets com a persones detingudes i l'estada al centre penitenciari.

De la informació facilitada, es pot constatar una diferència substancial entre les manifestacions de caràcter cívic i pacífic, que es desenvolupaven en horari de matí o tarda, i les concentracions que es produïen principalment a les nits, que adquirien un to més agressiu i violent envers els cossos policials.

Cal que s'aprofundeixi en el model de policia de proximitat

Les manifestacions més multitudinàries, qualificades de cíviques i pacífiques, només van requerir una intervenció policial mínima a l'efecte de garantir la

seguretat de les persones assistents. En canvi, en les concentracions de vespres i nits, es va evidenciar una actitud hostil i violenta d'algunes persones, amb llançament d'objectes contundents contra la policia, crema de contenidors i vehicles, construcció de barricades per evitar la circulació dels efectius policials, danys al mobiliari urbà, saqueig de comerços i, fins i tot, llançament de còctels Molotov.

La violència que van mostrar algunes de les persones concentrades i mobilitzades va comportar una reacció per part dels cossos de seguretat, en forma de càrregues i accions de dispersió, amb la finalitat de restablir l'ordre públic i garantir la seguretat ciutadana.

Malgrat aquest objectiu legítim i necessari, es van produir situacions que van posar en relleu la desproporció d'algunes actuacions policials, com ara els cops de porra indiscriminats i la utilització d'armament de pilotes de goma (per part del Cos Nacional de Policia), prohibit a Catalunya des de l'any 2013, i també la manca d'identificació d'alguns dels agents.

El Cos de Mossos d'Esquadra va liderar la coordinació de les actuacions policials dels cossos de seguretat. Tot i així, no hi va haver instruccions d'homogeneïtzar l'armament antiavalot utilitzat per totes les forces de seguretat perquè quedés prohibit l'ús de les pilotes de goma.

En relació amb la possible vulneració de drets soferts en el context de les mobilitzacions, a partir de les imatges en alguns mitjans de comunicació s'ha constatat un excés en l'ús de la força en la dispersió, contenció i detenció, àmpliament superior al mínim imprescindible que exigeixen les lleis i els protocols d'actuació.

Cal que tots els agents policials vagin identificats

Les persones en situació de presó provisional van relatar, de manera majoritària, que en el moment de la detenció els efectius policials van utilitzar un ús excessiu i desproporcionat de la força, i durant els

trasllats a les comissaries van continuar les humiliacions i vexacions verbals, acompanyades, de vegades, amb cops.

També s'evidencia que en alguns casos la lectura de drets a la persona detinguda no es fa en el mateix moment de la detenció, sinó un cop la persona ingressa a la comissaria. La visita mèdica es practica, de manera sistemàtica, en presència dels agents policials i, en alguns casos, la inspecció facultativa es fa amb les manilles posades. Així mateix, l'assistència lletrada d'ofici s'hi presenta amb demora, de manera que no es respecta el termini de tres hores indicat en la Llei d'enjudiciament criminal. La major part de les persones detingudes, però, no van tenir obstacles per fer la trucada telefònica per comunicar la detenció, ni les persones estrangeres per comunicar-ho a l'oficina consular.

En alguns casos, es va evidenciar que l'acte conegut com a audiència breu (*vistilla*) de l'article 505 LECrim, practicada davant del jutjat d'instrucció, es va fer amb presència d'agents policials amb la cara tapada, suposadament per por de possibles represàlies, fet completament irregular.

Cal recordar que l'ús de les pilotes de goma com a armament antiavalot està prohibit a Catalunya

Finalment, el Síndic ha fet els suggeriments següents a les administracions afectades:

1. Al Ministeri de l'Interior i el Departament d'Interior, que mantinguin la coordinació dels cossos policials presents a Catalunya, sempre que sigui necessari, sota el comandament del Cos de Mossos d'Esquadra, d'acord amb la seva condició estatutària de policia integral de Catalunya.

2. Al Ministeri i al Departament d'Interior, que investiguin de manera rigorosa i imparcial les al·legacions d'excés de força i vulneració de drets i sancionin adequadament les infraccions i els delictes que es puguin haver comès. El resultat d'aquestes investigacions s'ha de posar en

coneixement del Síndic de Greuges i de l'opinió pública.


3. Al Ministeri i al Departament d'Interior, que recordin que tots els agents policials, incloent-hi els antiavalots, han d'anar identificats d'una manera no només correcta, sinó també clara i intel·ligible.

4. Al Ministeri de l'Interior, que revisi els protocols que regulen l'ús d'armament reglamentari antiavalot i substitueixi les pilotes de goma per instruments menys lesius i indiscriminats.

5. Al Govern de l'Estat, les Corts Generals i al Ministeri de l'Interior, que revisin el model de seguretat pública de l'Estat perquè tendeixi cap a un sistema de policia de proximitat. I al Departament d'Interior, que aprofundeixi en el model de proximitat amb els recursos humans i materials que siguin necessaris per fer-lo més eficient.

6. Al Departament d'Interior, que elabori i presenti al Parlament un projecte de llei de la Policia de Catalunya que desplegui el manament estatutari del Cos de Mossos d'Esquadra com a policia integral de Catalunya.

7. Finalment, les autoritats fiscals i judicials haurien de reconsiderar la situació de presó provisional de les persones que encara es troben en aquesta situació i aplicar, si escau, altres mesures menys lesives que assegurin l'assistència de la persona investigada a l'acte de judici oral.

 **Síndic de Greuges** ✓
@sindicdegreuges

El Síndic conclou l'informe sobre l'actuació policial en els aldarulls arran de la sentència del Tribunal Suprem i exigeix una investigació rigorosa i imparcial: sindic.cat/ca/page.asp?id...



12:14 p. m. · 29 de nov. de 2019 · [Twitter Web App](#)

 **Síndic de Greuges** ✓
@sindicdegreuges

El Síndic analitza les actuacions policials en les manifestacions posteriors a la sentència del Tribunal Suprem i intervé amb urgència per l'ús de bales de goma per part de la Policia Nacional



2:42 p. m. · 15 d'oct. de 2019 · [Twitter Web App](#)

29. ÀGORES DE DRETS HUMANS EN CENTRES PENITENCIARIS

El Govern de Catalunya va encarregar al Síndic de Greuges que preparés un pla de drets humans (Acord GOV/125/2017, de 12 de setembre), al qual va donar resposta l'Estructura de Drets Humans de Catalunya (EDHC), com a institució catalana de defensa i promoció dels drets humans i les llibertats públiques.

Durant l'any 2018, l'EDHC va identificar un catàleg de 27 drets i es van fer els conseqüents encàrrecs d'informes de diagnòstic de situació, procés que va culminar al final del mateix 2018. Se'n poden trobar els resultats al web <https://estructuradh.cat/promocio-i-proteccio-dels-drets-humans/>.

Un cop elaborada aquesta diagnosi global de l'estat dels drets humans a Catalunya, es va iniciar un procés de debat, consulta i participació per mitjà d'àgores de drets humans per debatre les mesures i les accions del Pla de drets humans que en un futur haurien de dur a terme el Govern i els poders públics. Un dels drets que es va treballar en el marc del Pla és el dret a la integritat personal, que inclou mesures que s'haurien d'aplicar, entre d'altres, en l'àmbit penitenciari.

Dins d'aquest àmbit, el Síndic ha dut a terme àgores de debat sobre aquestes mesures en diferents centres penitenciaris de Catalunya (Ponent, Brians 2, Lledoners i Dones de Barcelona).

A cadascuna de les àgores hi han participat entre 21-30 persones, segons el centre, entre persones internes, professionals de tractament, professionals de vigilància i membres de l'equip de direcció de l'establiment.

Cal potenciar la funció reinsertora de la pena per sobre de la punitiva

En cadascuna de les àgores, després de la presentació formal de l'acte, es passa a informar i debatre cada una de les mesures

prèviament proposades per l'EDHC referents al dret a la integritat personal en l'àmbit penitenciari i de justícia juvenil (un total de vuit):

- Disposar d'eines i de mecanismes específics per treballar amb les persones internes la resolució pacífica de conflictes i implantar models de tractament basats en la mediació, la reparació i la conciliació.
- Articular un mecanisme que garanteixi el dret de defensa de les persones privades de llibertat, especialment pel que fa a la designació d'una persona lletrada dins d'un procediment disciplinari.
- Garantir a les persones internes el dret d'accés a la gravació de les imatges quan s'utilitzin com a prova en la incoació d'un procediment disciplinari o penal.
- Preservar les imatges en supòsits d'incidents regimentals greus que després es tradueixen en la incoació d'expedients disciplinaris.
- Garantir una investigació adequada, imparcial i amb la rapidesa necessària en els casos de denúncies per presumptes maltractaments o aplicació de les normes o ordres penitenciàries amb rigor innecessari.
- Evitar l'aïllament provisional prolongat i fer un ús molt excepcional de les mesures de contenció mecànica; mesures que s'han de desenvolupar exclusivament amb supervisió mèdica.
- Col·locar el número d'identificació del personal funcionari en totes les peces de roba dels uniformes.
- Publicar anualment les estadístiques relatives a les situacions de denúncies o queixes per presumptes maltractaments per les quals s'hagin obert investigacions internes.

La tendència general de les persones internes ha estat focalitzar les mesures en l'aspecte personal. Per contra, el personal de l'Administració i de direcció s'ha centrat en la dinàmica de funcionament del mateix centre penitenciari.

Cal assegurar la participació de les persones privades de llibertat en l'elaboració de plans o mesures que afectin la seva vida

En tot cas, es tracta d'atorgar garanties a les persones internes i transparència a l'Administració de manera que els maltractaments es puguin erradicar dels centres penitenciaris de Catalunya i, en cas que es produeixin, es puguin investigar de manera ràpida i independent, amb l'adopció de les mesures administratives disciplinàries escaients.

Com aspecte destacable, cal indicar que les persones internes han considerat que les mesures proposades seran difícilment acceptables per l'Administració perquè el que es necessita és un canvi de mentalitat en la forma en què s'executa la pena, de manera que sobretot es tingui en compte el tipus de persones amb què es treballa.

I això és així perquè aquesta aposta per la mediació i per la resolució pacífica dels conflictes suposa fer prevaler el tractament per sobre de la vigilància i, per tant, remarcar la funció reinseridora de la pena per sobre de la punitiva.

Cal un protocol de mediació per a la resolució pacífica de conflictes

Totes les parts implicades van estar d'acord a acceptar aquestes vuit mesures i se'n van proposar d'altres que parteixen d'aquestes anteriors i que es poden agrupar en els grups següents:

■ Mesures per a la resolució pacífica de conflictes i drets de les persones internes

- Elaborar un protocol mediació.
- Assegurar la participació democràtica de les persones privades de llibertat en l'elabo-

ració de plans o mesures que afectin la seva vida.

c. Dur a terme una revisió normativa i una racionalització i flexibilització de les normes de règim interior.

d. Millorar la informació sobre l'accés a prestacions i recursos pel que fa a les persones amb discapacitats.

e. Respectar el dret de la persona a ser atesa per l'ambaixada o el consolat del país origen. També per motius d'obtenció documentació legal.

f. Disposar d'interpret oficial si no es parla cap idioma oficial de l'Estat.

g. Dret a la nacionalitat. Igualtat de condicions entre la població interna.

h. Ampliar les hores professionals SOJ-P per atendre persones internes.

i. Fer formació pel que fa a incendis.

■ Mesures per garantir la transparència de l'Administració i la formació

a. Més càmeres de vigilància i so.

b. Ampliació de la plantilla del personal funcionari.

c. Cursos de valors i d'ètica penitenciària previs per entrar a treballar a presó.

d. Comissió ètica per comentar casos de dubtes en la classificació i en les concessions de permisos.

e. Formació en incendis.

■ Mesures de control

a. Promoure la creació d'un grup al Parlament de manera permanent sobre la situació de les presons.

b. Més presència del Síndic per informar sobre els drets.

Certament, aquestes àgores, amb la participació de persones internes, professionals de tractament, professionals de vigilància i membres de l'equip de

direcció, han permès posar de manifest com la participació de les persones internes és molt positiva quan volen desenvolupar un paper proactiu en la resolució dels conflictes i els problemes de convivència que sorgeixen, a fi de no convertir-se només en subjectes de queixa. Per la seva banda, els professionals de tractament i el personal funcionari vigilància poden complir les seves funcions de control, seguretat i intervenció amb rigor, però des d'una posició més de col·laboració amb la persona interna i amb una implicació constant.

Aquesta és la forma de gestionar els mòduls de respecte o de convivència, que són els

que s'ha demostrat que a la pràctica funcionen millor. Si per *reinserció* s'entén l'obligació de l'Administració de dotar les persones d'eines per portar una vida dins de la legalitat després de la condemna, els mòduls de respecte o convivència, on es promou l'autonomia personal, són el marc idoni per preparar la futura vida en llibertat, malgrat que no totes les persones internes hi estiguin preparades ni vulguin assumir aquest tipus d'experiència. En aquests mòduls les persones internes deixen de viure el règim de vida i les normes com una cosa imposada perquè participen en la vida i les decisions del mòdul mitjançant grups i comissions de treball.

30. EL COS DE BOMBERS DE LA GENERALITAT I EL SISTEMA D'EMERGÈNCIES DE CATALUNYA

El Síndic ha rebut queixes del col·lectiu dels bombers de la Generalitat de Catalunya en relació amb l'incompliment del Pla estratègic de la Direcció General de Prevenció, Extinció d'Incendis i de Salvament, aprovat per al període 2017-2022 (en endavant, el Pla). Sobre aquesta qüestió, es va presentar un informe al Parlament de Catalunya el maig de 2019, que va ser debatut a la Comissió d'Interior el mes de setembre.

El model actual del sistema de prevenció d'incendis i de salvament s'estructura en tres cossos: el Cos de Bombers de la Generalitat (tant personal funcionari com voluntari), el Cos de Bombers de l'Ajuntament de Barcelona i els Pompiers deth Conselh Generau de l'Aran. També, el Departament d'Interior fa tasques de suport als bombers a partir d'altres col·lectius, com ara personal mèdic, forestal, tècnic de ràdio, operador de vol, etc.

Malgrat aquesta estructura, en què coexisteixen bombers professionals amb voluntaris, el Cos de Bombers presenta insuficiència d'efectius i de mitjans, circumstància que impedeix una prestació òptima de serveis.

En aquest aspecte, el Pla pretenia donar resposta als dèficits detectats i incorporava un augment de personal, renovació i manteniment de materials, vestuari i inversió en infraestructures. Tot i així, el Pla no es va acompanyar de dotació econòmica, la qual cosa va provocar un allau de queixes i protestes dels sindicats.

A l'incompliment del que es va acordar en el Pla, s'hi ha afegit la manca d'aplicació de les mesures sorgides arran de les conclusions de la comissió d'investigació de l'incendi d'Horta de Sant Joan.

L'Administració reconeix que no s'han adoptat les mesures econòmiques que el Pla considerava necessàries i, per tant, la situació esdevé crítica. En aquest pla, s'elabora un nou pla, conegut com a Projecte bombers 2025. Aquest document assenyala

les debilitats en personal operatiu, la manca d'inversió en noves infraestructures, la fallida dels contractes de manteniment d'equips, materials i vehicles, el fracàs en el subministrament de materials, vestuari i equipament, la precarietat dels serveis de prevenció d'incendis amb relació a recursos tècnics especialitzats i les mancances en estructures de suport, tant administratiu com tècnic.

Cal dotar el Cos de Bombers dels recursos humans i materials per a l'acompliment de les tasques que tenen encomanades

El Projecte no solament adverteix del possible col·lapse operatiu davant d'una situació de gran emergència, sinó també en les actuacions més comunes o diàries en cas que no s'adoptin les mesures següents: incorporació de personal operatiu, tècnic i administratiu, adequació d'estructures de suport operatiu i flota de vehicles, millora en la capacitació del personal, adequació d'infraestructures, material i equipament necessari, i, finalment, potenciació de les estructures de coordinació nacional d'emergències.

La participació ciutadana també té cabuda en el Projecte, especialment en les activitats informatives i de comunicació, adreçades principalment a la reducció del risc d'incendi i d'altres emergències, per mitjà de l'impuls de polítiques de prevenció.

La Resolució del Parlament de Catalunya 356/XII, de 27 de març, instava el Govern a dotar el Cos de Bombers "d'un pressupost adequat per revertir les mancances actuals", a més de continuar treballant per establir una retribució adequada a les tasques assignades.

El paper dels bombers voluntaris ha de quedar redefinit de manera clara

Arran de la Resolució 356/XII, el Govern ha aprovat l'adquisició de nous vehicles pesants i es va arribar a un acord de condicions laborals del funcionariat del Cos de Bombers de la Generalitat per al període 2019-2022.

Tot i l'adquisició de nous vehicles (concretament 92), un element de preocupació és l'incompliment de determinats preceptes de la Llei de prevenció de riscos laborals en el Cos de Bombers de la Generalitat, pel que fa a la inclusió de les activitats operatives en les avaluacions de risc del personal de bombers, amb la identificació dels riscos existents en activitats i les mesures preventives i correctores per fer-hi front.

Pel que fa als bombers voluntaris, durant els últims anys s'ha evidenciat, també, una reducció dels seus efectius. Malgrat que es tracta de persones dedicades a les funcions de prevenció d'incendis i de salvament de manera altruista, tenen dret a percebre compensacions econòmiques per diferents conceptes (despeses d'assistència a actuacions, cursos i pràctiques).

Hi ha, però, altres qüestions que els afecten que encara no han estat resoltes, com ara la millora en la cobertura medicosanitària i la despesa farmacèutica en cas d'accidents, la formació efectiva i permanent, i la falta de recursos humans.

Cal afavorir la presència de dones en els cossos de bombers

A Catalunya hi ha un total de 150 parcs de bombers, dels quals 74 són parcs de bombers funcionaris, mentre que els 76 restants són de bombers voluntaris, repartits de manera desigual per tot el territori. La infradotació del cos en aquests moments és evident per a tothom, tot i que s'està començant a posar-hi remei amb noves convocatòries de places. Encara en matèria de recursos humans, el Síndic ha assenyalat que és imprescindible fer una anàlisi sobre les causes de la poca presència de dones en els cossos de bombers i revisar les bases d'accés, per articular mesures que

n'afavoreixin un increment en tots els cossos.

A Barcelona ciutat, l'Ajuntament disposa d'un parc de bombers propi, on no hi ha personal voluntari, distribuït en set parcs. No hi ha les incidències del Cos de Bombers de la Generalitat, especialment pel que fa a recursos humans i materials.

Tot i així, hi ha una situació que caldria regular de manera específica i és la que fa referència a la via d'accés al cos. Per voluntat dels diferents equips de Govern, i no perquè ho estableixi cap normativa, des de fa més de quaranta anys, els bombers de Barcelona es formen a l'Escola de Bombers i Protecció Civil de l'Institut de Seguretat Pública de Catalunya, on han de superar un curs bàsic.

El que sí que fa el Pla director és recollir la necessitat que la formació que es doni als bombers de Barcelona sigui homologada per l'Institut de Seguretat Pública de Catalunya, als efectes del bon funcionament i coordinació en cas de necessitat amb el Sistema d'Emergències de Catalunya.

Les retallades pressupostàries i la manca d'inversió han afectat la formació que s'imparteix a l'Escola de Bombers i Protecció Civil. Les dues vies que es podrien utilitzar per obtenir finançament addicional serien les previstes en la mateixa llei, és a dir, d'una banda, demanar als municipis i associacions supramunicipalistes l'assumpció de part de la despesa i, d'altra banda, l'aportació per part de les entitats asseguradores que tenen contractades pòlisses d'incendis o multirisc de qualsevol tipus.

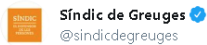
Cal una redefinició i una redistribució dels parcs de bombers a tot el territori

D'entre les mesures proposades a l'Administració, el Síndic estima que calen actuacions immediates per dotar el Cos de Bombers dels recursos humans i materials i de les infraestructures necessàries per a l'assoliment de la tasca encomanada.

El paper dels bombers voluntaris ha de quedar redefinit de manera clara i concreta, especialment pel que fa a la dignificació de la seva situació, i cal atendre les demandes del col·lectiu que siguin compatibles amb el servei que presten.

Una de les propostes que també es considera prioritària és la redefinició i la distribució dels parcs de bombers a tot el territori.

Finalment, és necessari enfortir el paper dels bombers, tant de col·laboració amb les institucions més properes com amb la mateixa ciutadania, de manera que tingui un paper més actiu i constant en l'elaboració de les polítiques públiques de prevenció. La formació en aspectes cabdals com ara la detecció de pobresa energètica aconseguiria una reducció del risc potencial d'incendis i d'altres emergències.



El Síndic exigeix un pacte de país que permeti redefinir un nou sistema d'emergències i dotar-lo correctament

- L'Informe analitza en profunditat la situació dels cossos de bombers, amb els quals el Síndic ha mantingut diverses reunions, i d'altres agents implicats en els serveis d'emergència, com ara els agents rurals
- De cara al futur immediat, abans de la temporada d'estiu, cal que es doti el Cos de Bombers de suficients recursos econòmics i humans
- A mitjà termini, cal redefinir l'estructura del Cos de Bombers de Catalunya, professional i voluntari, i de tots els serveis d'emergències
- El pacte de país s'ha de conformar a partir de la participació del Govern de la Generalitat, dels grups parlamentaris, de les associacions municipalistes i de l'Ajuntament de Barcelona, dels sindicats i associacions representatives dels bombers professionals i voluntaris, del personal de suport i de la resta de cossos implicats, en el qual el mateix Síndic podria col·laborar
- L'Informe destaca que les mesures de contenció de despesa pressupostària van tenir una forta repercussió en el Cos de Bombers, que l'any 2012 va ser exclòs dels serveis considerats essencials

2:09 p. m. · 8 de maig de 2019 · Twitter Web Client



El Síndic obre una actuació d'ofici per analitzar les mesures de seguretat davant l'increment de morts a les platges catalanes:



El Síndic obre una actuació d'ofici per analitzar les mesures de seguretat davant l'inc...
L'objectiu de l'actuació és analitzar si hi ha un dèficit de vigilància a les platges. Ha demanat informació al Departament de la Presidència i al Departament d'Interior; a l...
sindic.cat

12:38 p. m. · 26 d'ag. de 2019 · Twitter Web App

31. DEFICIÈNCIES EN MATÈRIA D'EMERGÈNCIA NUCLEAR

Actualment a Catalunya hi ha tres reactors nuclears en funcionament, dos a Ascó i un a Vandellòs. De manera resumida, es pot afirmar que les actuacions que cal seguir en cas d'emergència nuclear (situacions de greu risc col·lectiu, catàstrofe o calamitat pública) es determinen en el PENTA (Pla d'emergència nuclear de Tarragona), que abasta les centrals nuclears d'Ascó i Vandellòs.

L'Estat i la Generalitat han de subscriure convenis que permetin l'execució eficaç dels plans de seguretat nuclear

D'acord amb el PENTA, els municipis que es poden veure afectats per emergències nuclears han d'elaborar uns plans d'actuació municipal en emergència nuclear (PAMEN). Els municipis de la zona 1 (els que tenen tot o part del seu terme dins un radi de 10 km des de la central) han d'elaborar uns plans amb les funcions següents:

- Alertar, informar i donar avisos a la població.
- Col·laborar amb els serveis dels grups operatius en l'aplicació de les mesures de protecció a la població.
- Facilitar la distribució de substàncies per a la profilaxi radiològica.
- Facilitar el confinament i el proveïment a la població confinada.
- Facilitar l'evacuació de la població, en cas necessari.
- Transmetre, rebre i registrar les comunicacions durant l'emergència.

També els municipis de la zona 2 (els que tenen tot o part del seu terme dins una franja compresa entre els 10 i 30 km de radi des de la central) han d'elaborar uns plans amb unes funcions similars.

A banda, el PENTA determina els municipis amb estació de classificació i descontaminació (ECD), que són Falset, Gandesa i Maials (per a l'àrea d'Ascó) i Falset, Amposta i Montbrió del Camp (per a l'àrea de Vandellòs). Igualment, el PENTA designa els municipis amb àrees base de recepció social (ABRS): Lleida, Reus, Tortosa i Tarragona.

El Síndic va iniciar l'actuació d'ofici núm. AO-00097/2019 per analitzar la manca de mitjans, recursos, infraestructures i mecanismes per poder implementar de manera efectiva i segura els plans municipals d'emergència nuclear esmentats. En el marc d'aquests treballs, el 17 de setembre de 2019, el Síndic va mantenir una reunió a Barcelona amb una trentena d'alcaldes i regidors en la qual es van posar en relleu les deficiències i les mancances en aquesta matèria. Així mateix, el 10 d'octubre de 2019 el Síndic es va desplaçar a Maials, Ascó i Vinebre per conèixer de primera mà algunes de les situacions descrites pels municipis, i a la seu del Consell Comarcal de la Ribera d'Ebre va presentar un esborrany de document a una trentena de representants de municipis afectats i va convidar els municipis a fer arribar a la institució les seves consideracions sobre l'assumpte. Posteriorment, el 12 de novembre de 2019 el Síndic es va desplaçar als municipis de Vandellòs, l'Hospitalet de l'Infant, Cambrils i Montbrió del Camp.

Com a resultat de les investigacions dutes a terme, i a partir de les informacions proporcionades per una vintena d'ens locals afectats, el Síndic va elaborar l'informe *Deficiències en matèria d'emergència nuclear*, presentat al Parlament de Catalunya el 21 de novembre de 2019.

Cal repensar les actuals zones 1 i 2 als efectes de la planificació en emergències nuclears i el suport econòmic als municipis

L'informe insta l'Administració de l'Estat i la Generalitat a subscriure els convenis que permetin l'execució eficaç dels plans de seguretat nuclear en aplicació de l'article 132

de l'Estatut d'autonomia de Catalunya, que assenyala que “la Generalitat participa en l'execució en matèria de seguretat nuclear, en els termes que siguin acordats en els convenis subscrits a aquest efecte i, si s'escau, en les lleis”. A més, l'informe recull la proposta d'establir un òrgan permanent de coordinació entre aquests municipis, les administracions de l'Estat i de la Generalitat i l'empresa explotadora de les centrals nuclears.

El Síndic també considera que cal adaptar el PENTA, de l'any 2009, i el Pla bàsic d'emergència nuclear (PLABEN), del 2004, a les noves directives europees EURATOM, que incorporen bones pràctiques derivades de l'accident a la central japonesa de Fukushima el 2011.

És indispensable millorar les xarxes de telecomunicacions i eliminar les mancances de cobertura de telefonia mòbil

Pel que fa a les infraestructures, és indispensable millorar les xarxes de telecomunicacions, especialment als nuclis de població on encara hi ha mancances de cobertura de telefonia mòbil, per exemple, mitjançant convenis entre les empreses operadores i les administracions públiques, i també establir un sistema telemàtic de notificació als municipis de l'activació del PENTA. També és urgent millorar la infraestructura ferroviària (línies R15 i R16)

com a via essencial d'evacuació en cas d'emergència. En el mateix sentit, cal millorar l'estat i la conservació de les carreteres, pistes i camins designats com a vies d'evacuació dels municipis en els PAMEN.

L'informe també recomana que es planifiquin simulacres i es faci difusió per via telemàtica de l'activació dels plans municipals per protegir millor els drets de les persones afectades. També és necessari atorgar les subvencions als municipis afectats per les centrals pel procediment de concessió directa i amb caràcter anual. Finalment, es recomana que s'ampliïn les subvencions als municipis situats dins de la zona 2, ja que actualment estan exclosos de les subvencions ministerials en matèria d'emergència nuclear.



El Síndic insta l'Administració de l'Estat i la Generalitat a subscriure els convenis que permetin l'execució eficaç dels plans de seguretat nuclear sindic.cat/ca/page.asp?id...

Informe sobre les deficiències en matèria d'emergència nuclear sindic.cat/site/unitFiles...



12:21 p. m. · 21 de nov. de 2019 · Twitter Web App

Queixa 03420/2019

Una associació veïnal d'una urbanització de l'Ametlla de Mar presenta una queixa per la manca de funcionament del sistema de megafonia que s'hauria d'utilitzar en cas d'accident nuclear. Arran de les investigacions dutes a terme pel Síndic en el marc de l'informe *Deficiències en matèria d'emergència nuclear*, presentat al Parlament de Catalunya el 21 de novembre de 2019, es constata que les deficiències en el servei de megafonia afecten diversos municipis propers a les centrals d'Ascó i Vandellòs.

Entre les diverses recomanacions de l'informe, s'inclou actualitzar el PENTA, per incorporar-hi sistemes d'avís a la població més àgils que els que estan previstos actualment mitjançant l'ús de les telecomunicacions (SMS, internet, apps, whatsapp, etc.), i dur a terme amb caràcter periòdic simulacres i activitats de formació i entrenament dels responsables municipals, els voluntaris i la població en general per als casos d'emergència nuclear.

ACTUACIONS D'OFICI

AO 00002/2019
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a l'incendi en un edifici del barri de Sant Roc de Badalona el gener de 2019

El Síndic va iniciar una actuació d'ofici arran de l'incendi que es va declarar el gener de 2019 en un edifici de deu plantes al barri de Sant Roc de Badalona, que va resultar en tres persones mortes i vint-i-nou persones que van requerir assistència sanitària. Malgrat la ràpida intervenció dels Bombers de la Generalitat, aquesta no va produir-se amb els mitjans tècnics i materials suficients per poder fer front a la situació, fet que va motivar l'assistència dels Bombers de Barcelona.

Després d'estudiar l'assumpte, el Síndic no ha detectat indicis o signes d'actuació irregular per part de l'Administració, atès que s'ha constatat que un cop rebut l'avís es van activar més vehicles i personal del que està establert en les instruccions reguladores del servei d'extinció d'incendis, i atès que s'ha comprovat que l'edifici afectat no havia passat la inspecció tècnica de l'edifici (ITE), malgrat el requeriment tramès l'any 2017.

AO 00004/2019
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a l'aplicació de contenció mecànica a dos interns del Centre Penitenciari Mas d'Enric

Arran de la visita del Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura del Síndic de Greuges al Departament de Règim Tancat (DERT) del Centre Penitenciari Mas d'Enric el gener de 2019, dos interns d'aquest departament van manifestar haver patit una reducció recentment, i tots dos afirmaven que va ser injustificada i desproporcionada. També es van queixar de les hores que havien estat subjectats de mans i peus i de la poca assistència mèdica que van rebre.

Arran d'aquestes manifestacions, el Síndic va obrir una actuació d'ofici en el marc de la qual va demanar a l'Administració les imatges d'aquestes contencions i l'expedient amb la documentació preceptiva.

AO 00010/2019
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a les remuneracions econòmiques del CIRE per a destinacions de mòdul i dependències generals de les persones internes als centres penitenciaris

Durant les visites que el Mecanisme Català de Prevenció de la Tortura fa als centres penitenciaris, s'han recollit diferents queixes de persones internes, en el sentit que les destinacions auxiliars als mòduls residencials i les destinacions auxiliars de serveis generals del centre són remunerades amb imports diferents en funció de si la persona que fa el servei és un home o una dona. També s'ha informat que hi ha destins auxiliars o de serveis generals que únicament són atorgats a homes.

Un cop analitzada la informació facilitada per la direcció del Centre d'Iniciatives per a la Reinserció (CIRE), el Síndic va suggerir al Departament de Justícia: Que les destinacions auxiliars en els mòduls residencials de dones siguin ocupats únicament i exclusivament per dones; que hi hagi un repartiment equitatiu dels càrrecs de persones auxiliars i encarregades en les destinacions generals dels centres on hi ha homes i dones en règim de compliment o presó provisional, i que s'iguali el salari entre homes i dones que duguin a terme les mateixes tasques.

Posteriorment, segons la informació facilitada per la Secretaria de Mesures Penals, Reinserció i Atenció a la Víctima, ha quedat acreditat que l'Administració penitenciària manté els principis de no-discriminació per raó de gènere, la qual cosa suposa que s'han acceptat els suggeriments del Síndic.

AO 00012/2019
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a la mort d'un intern al Centre Penitenciari Mas d'Enric després d'una comunicació especial

El gener de 2019 el Síndic va obrir una actuació d'ofici arran de la mort d'un intern del Centre Penitenciari de Mas d'Enric.

Segons la Secretaria de Mesures Penals, Reinserció i Atenció a la Víctima, l'intern havia dut a terme una comunicació amb el seu germà el dia anterior a la mort, i posteriorment se li havia practicat un escorcoll perquè es tenia la sospita que havia introduït objectes prohibits al centre. El resultat de l'escorcoll va ser la troballa d'un carregador mòbil i un embolcall amb pols blanca. També es constata que es va obrir un expedient d'informació reservada i actualment s'està en espera del resultat de l'autòpsia.

AO 00021/2019
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a la mort d'un noi a la comissaria dels Mossos d'Esquadra de Ciutat Vella el gener de 2019

El Síndic va obrir una actuació d'ofici arran de la mort d'un jove el gener de 2019 a la comissaria dels Mossos d'Esquadra de Ciutat Vella, en el marc de la qual va demanar al Departament d'Interior que l'informés sobre aquest assumpte i, especialment, sobre els motius pels quals el noi es trobava a la comissaria de Ciutat Vella quan els detinguts sempre es porten a la comissaria de les Corts. També va demanar al Departament que aportés les gravacions que hi hagués sobre els fets objecte d'investigació.

AO 00039/2019
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a l'aplicació de mesures de contenció mecànica als centres penitenciaris

L'informe del Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura (MCPT) corresponent a l'exercici 2018 inclou un estudi sobre el respecte als drets humans en la immobilització i la contenció mecànica de persones privades de llibertat a partir del qual es formulen unes reflexions al voltant de la prevenció, els procediments de contenció, el paper dels serveis mèdics i les garanties jurídiques en l'aplicació d'aquestes contencions.

En aquest context, enguany l'MCPT té interès a conèixer el nombre de contencions que s'han fet als diferents centres de privació de llibertat, inclosos els centres educatius de justícia juvenil, perquè es considera que se'n fan moltes, que les xifres i els procediments difereixen en funció del centre i que la majoria tenen un caràcter regimental.

L'objectiu d'ampliar l'estudi sobre l'ús de les contencions respon a diferents motivacions fonamentals: d'una banda, afavorir que el procediment de contenció mecànica sigui com menys lesiu millor i més respectuós amb els drets de les persones; i d'altra banda, que s'apliqui amb caràcter excepcional i que en tot moment estigui supervisat pel personal sanitari.

AO 00057/2019
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa als presumptes maltractaments per part de la Policia Nacional als interns del CIE de la Zona Franca

El Síndic va obrir una actuació d'ofici després que un intern del CIE de la Zona Franca de Barcelona informés la institució que els interns del centre són víctimes de maltractaments per part de la Policia Nacional.

Aquesta actuació d'ofici es va traslladar al Tribunal Superior de Justícia de Catalunya i al Defensor del Poble.

AO 00067/2019
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la mort d'una persona detinguda a la comissaria dels Mossos d'Esquadra de les Corts

El Síndic va obrir una actuació d'ofici arran de la mort el mes de març de 2019 a la comissaria dels Mossos d'Esquadra de les Corts de Barcelona d'un home que havia estat detingut per un presumpte delicte d'abusos sexuals.

Atès, però, que posteriorment el Departament d'Interior va comunicar que s'havia iniciat un procediment judicial per investigar aquesta mort, el Síndic va deixar en suspens les seves actuacions en espera que se l'informés del resultat d'aquesta investigació.

AO 00069/2019
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a l'agressió per part d'agents de seguretat privada a una persona usuària de Renfe que viatjava sense títol de transport

El Síndic ha obert una actuació d'ofici amb la finalitat d'investigar els fets ocorreguts el mes de març de 2019 al vestíbul de l'intercanviador de plaça Catalunya, quan uns agents de seguretat privada van agredir una persona que viatjava sense títol de transport.

La Direcció General de Transports i Mobilitat ha informat que Renfe ha adoptat mesures que afecten les companyies de seguretat privada, en el sentit d'apartar del servei alguns dels agents actuants (dos han estat retirats definitivament) i tramitar propostes de penalització, a més d'exigir la incorporació d'un pla de formació destinat a totes les persones que facin tasques de seguretat, amb especial incidència en la gestió de conflictes.

AO 00075/2019
En tramitació

Actuació d'ofici relativa al mal estat dels jutjats de Vic

El Síndic ha tingut coneixement que els membres de la judicatura de Manresa que cada setmana es desplacen a Vic per dur a terme els judicis penals han enviat una carta al Tribunal Superior de Justícia de Catalunya en què demanen no haver de continuar assistint al jutjat de la capital d'Osona, atès el mal estat en què es troben les instal·lacions.

Actualment, sembla que s'estan buscant solucions provisionals fins que es materialitzi el projecte d'ampliació i rehabilitació per convertir l'actual jutjat de Vic en una única seu on es concentrin tots els serveis judicials de la ciutat. Per aquest motiu, el Síndic ha deixat en seguiment les seves actuacions en espera que se l'informi el primer trimestre de l'any 2020 si han començat les obres acordades i quan es preveu que hagin finalitzat.

AO 00076/2019
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a la paralització de l'activitat als jutjats núm. 1 i 6 de Martorell com a conseqüència del mal estat dels edificis

El mes de març de 2019, el Consell General del Poder Judicial va acordar tancar immediatament els jutjats de primera instància i instrucció números 1 i 5 de Martorell, ubicats a llocs diferents, per les deficiències als immobles. A més, va comunicar a la Generalitat que si el 30 d'abril no s'havien solucionat les incidències que afectaven la resta de jutjats se suspendria l'activitat judicial en aquell partit com a mesura de prevenció de riscos laborals per al personal que hi treballa.

La Secretaria de Relacions amb l'Administració de Justícia va informar que s'han dut a terme les mesures necessàries per solucionar la incidència i que, juntament amb els operadors implicats, s'estan estudiant mesures i alternatives que possibilitin una millora del servei públic que es presta en aquests òrgans judicials.

AO 00079/2019
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a l'actuació del Cos de Mossos d'Esquadra durant una manifestació contra un acte organitzat per VOX

El mes d'abril de 2019 el Síndic va obrir una actuació d'ofici relativa a la protesta contra un acte organitzat pel partit d'ultradreta VOX convocada per grups i col·lectius d'esquerra i antifeixistes vinculats a la CUP i als CDR el dia 30 de març a Barcelona. L'objectiu d'aquesta actuació d'ofici era analitzar l'actuació del Cos de Mossos d'Esquadra en relació amb el desplegament, els incidents i les detencions que es van produir.

Un cop estudiada la informació facilitada per la Direcció General de la Policia, el Síndic no ha detectat indicis o signes d'actuació irregular per part de l'Administració, atès que ha quedat acreditat que la intervenció del Cos de Mossos d'Esquadra va estar motivada per garantir la seguretat dels col·lectius, sense aldarulls ni enfrontaments.

AO 00083/2019
Finalitzada

Manca de pronunciament de l'òrgan judicial competent per resoldre el cas de Tamara Carrasco sis mesos després que se li imputés un delictes de desordres públics

El Síndic ha obert una actuació d'ofici a fi que el Tribunal Superior de Justícia de Catalunya s'interessés pel cas de Tamara Carrasco, a la qual s'ha vulnerat el dret a la tutela judicial efectiva i a un procés sense dilacions indegudes

Cal recordar que Tamara Carrasco va ser detinguda per la Guàrdia Civil acusada de terrorisme, rebel·lió i sedició i conduïda als jutjats centrals de l'Audiència Nacional de Madrid. Dos dies després de la detenció, el fiscal va rebaixar l'acusació i el jutge la va deixar anar amb mesures cautelars. Sis mesos després, el Ministeri Fiscal va admetre que només se li podia imputar com a màxim un delictes de desordres públics pel qual no és competent l'Audiència Nacional, i el Jutjat Central d'Instrucció núm. 6 va acordar la seva inhibició a favor dels jutjats de Tarragona, Girona, Barcelona o Lleida, però sense aixecar les mesures cautelars imposades. Com a resultat, cap jutjat no volia assumir el cas ni emetre una resolució, i mentrestant, en la data en què s'ha obert l'actuació d'ofici, la mesura cautelar de no poder sortir del seu municipi es mantenia, després de dotze mesos.

AO 00089/2019
En tramitació

Seguiment de l'ús de pistoles elèctriques Taser per part d'agents de les policies locals

Després de tenir coneixement que el Departament d'Interior ha aprovat el protocol d'ús de les pistoles elèctriques Taser per a les policies locals de Catalunya, i amb motiu del seguiment de l'actuació d'ofici oberta sobre aquest assumpte l'any 2015, el Síndic ha considerat oportú obrir-ne una de nova per conèixer l'estat actual de les unitats en servei a les policies locals, la formació que han rebut i altres aspectes relacionats amb la seva regulació i homogeneïtzació respecte de l'ús d'aquests dispositius.

En el marc d'aquesta nova actuació d'ofici, s'ha tornat a demanar informació a tots els ajuntaments de Catalunya i a la Direcció General d'Administració de Seguretat.

AO 00097/2019
En tramitació

Deficiències en matèria d'emergència nuclear detectades pels municipis afectats per les centrals d'Ascó i Vandellòs

El Síndic va iniciar una actuació d'ofici amb l'objectiu d'analitzar les deficiències i les mancances dels plans municipals d'emergència nuclear dels municipis afectats per les centrals d'Ascó i Vandellòs. A partir dels treballs duts a terme en el marc d'aquesta actuació i de les informacions rebudes, s'ha elaborat l'informe "Deficiències en matèria d'emergència nuclear", que s'ha presentat al Parlament de Catalunya.

En el marc d'aquesta actuació d'ofici s'han fet diverses recomanacions amb la voluntat de revertir les deficiències que diversos ens locals han fet arribar al Síndic en el marc de les diferents reunions que hi han mantingut sobre el tema, com per exemple que l'Administració de l'Estat i la Generalitat de Catalunya promoguin els acords i convenis que siguin necessaris per regular l'execució en matèria de seguretat nuclear, d'acord amb l'article 132 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya. També s'han fet recomanacions en matèria d'infraestructures de telecomunicacions i ferroviàries, i recomanacions en relació amb la planificació de simulacres i amb l'atorgament de subvencions.

AO 00117/2019
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la manca de reobertura de l'oficina de recepció de denúncies de la plaça Catalunya

El Síndic ha tingut coneixement que l'oficina de denúncies de la plaça Catalunya, que es va tancar a finals del 2017 per afrontar problemes estructurals mitjançant una reforma que es va finalitzar el setembre passat, continua tancada i sense data prevista d'obertura, mentre es formen cues per denunciar en altres comissaries com ara la de la plaça d'Espanya o la de Nou de la Rambla.

Segons s'informa, el motiu és la manca d'acords entre la Generalitat i l'Ajuntament sobre les despeses de seguretat, ja que en aquest espai s'hi ubicarien Mossos d'Esquadra i Guàrdia Urbana. Per tant, el Síndic ha obert una actuació d'ofici i s'ha adreçat a ambdues administracions implicades.

AO 00118/2019
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a l'assistència lletrada que reben les persones detingudes en dependències dels Mossos d'Esquadra

L'entrada en vigor de la reforma de l'article 520 de la Llei d'enjudiciament criminal ha suposat l'obligatorietat que l'assistència lletrada a una persona detinguda es produeixi dins del termini de les tres primeres hores des de la detenció.

Tot i això, en el marc de les visites de l'Equip del Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura a les comissaries dels Mossos d'Esquadra i de les policies locals, s'ha continuat constatant que aquest termini no es compleix.

Per aquest motiu, el Síndic ha demanat a la Direcció General de la Policia que li faci arribar la documentació sobre la mitjana d'hores que triguen les persones lletrades a comparèixer a les dependències dels Mossos d'Esquadra tan bon punt es comunica la detenció al col·legi de l'advocacia corresponent. També li ha demanat si ha dut a terme alguna actuació amb l'Il·lustre Col·legi de l'Advocacia de Barcelona en relació amb aquest assumpte.

AO 00128/2019
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la pràctica d'immobilitzacions al Centre Penitenciari Brians 1

En el marc de la visita que l'Equip del Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura (MCPT) va dur a terme al Centre Penitenciari Brians 1, com és habitual, una part de l'equip va visitar diversos mòduls i l'altra part va visualitzar els vídeos d'algunes de les immobilitzacions regimentals i sanitàries que van tenir lloc durant el mes de juny.

D'acord amb això, el Síndic ha demanat al Departament de Justícia còpia de la documentació generada en relació amb set immobilitzacions que es van visionar (comunicats de fets, informes mèdics, comunicacions al jutge de vigilància penitenciària, etc.).

AO 00151/2019
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa al transport públic entre els centres penitenciaris i els nuclis propers de població

El Síndic ha tingut coneixement de les dificultats que tenen les persones ingressades en centres penitenciaris per desplaçar-se als nuclis propers de població quan obtenen un permís o queden classificades en tercer grau de tractament penitenciari, atès que alguns establiments penitenciaris estan ubicats als afores de les ciutats i tenen deficiències de comunicació amb transport públic.

Per aquest motiu, el Síndic ha obert una actuació d'ofici amb la finalitat d'analitzar la problemàtica i procurar adoptar mesures que ajudin a millorar, si escau, la comunicació i la freqüència de pas dels autobusos, especialment als centres ubicats a la perifèria de les ciutats i amb comunicacions deficientes (Lledoners, Brians 1, Brians 2, Joves Quatre Camins, Quatre Camins, Mas d'Enric i Puig de les Basses).

AO 00154/2019
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a les altes temperatures dels jutjats de Sabadell

L'any 2017 ja es va iniciar una actuació d'ofici per aquest tema, i en aquella ocasió la Inspecció de Treball va ordenar tancar els jutjats a causa de la calor. Dos anys després, la situació no s'ha solucionat: La climatització continua sense funcionar bé i als jutjats es treballa a temperatures molt elevades, sense que s'estigui posant en marxa cap mesura per solucionar de manera immediata el problema. Per aquest motiu, el Síndic va obrir una nova actuació d'ofici.

En aquest cas, però, el Departament de Justícia ha informat que es va produir una avaria en el sistema de climatització d'una part de l'edifici, la qual va coincidir amb una onada de calor, i que es va actuar immediatament per reparar-lo, de manera que s'ha garantit en tot moment la seguretat i la salut del personal dels jutjats. A més, estan previstes noves inversions per renovar el sistema de climatització i ja s'ha aprovat la dotació pressupostària.

AO 00157/2019
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a la denegació de les sol·licituds de reconeixement de danys psicològics a les víctimes dels atemptats del 17 d'agost de 2017 de Barcelona i Cambrils

El Síndic va tenir coneixement que dos anys després dels atemptats de Barcelona i Cambrils de l'agost de 2017, les víctimes amb danys psicològics continuen sense rebre el reconeixement del Ministeri de l'Interior. Segons el diari *Ara*, s'han denegat un 82% de les sol·licituds de reconeixement de lesions psicològiques a víctimes de l'atac.

Atès que es tracta d'una qüestió la supervisió de la qual recau en el Defensor del Poble espanyol segons l'article 9 de la Llei orgànica 3/1981, de 6 d'abril, el Síndic ha traslladat l'actuació d'ofici a aquesta institució.

AO 00158/2019
Finalitzada

Actuació d'ofici en relació amb les altes temperatures a què es va arribar al CIE de la Zona Franca de Barcelona durant l'estiu de 2019

El Síndic va tenir coneixement que durant l'estiu de 2019 al centre d'internament d'estranger (CIE) de la Zona Franca hi va fer molta calor. Dues ONG van exposar que la ventilació del centre no funcionava i que no es podien obrir les finestres, de manera que es posava en perill la salut de les persones que eren al centre privades de llibertat. A més, diverses entitats van posar una queixa formal al Jutjat d'Instrucció número 30 i van demanar una inspecció immediata i el tancament del CIE de manera temporal fins que no es reparés l'aire condicionat, i que es poguessin obrir les finestres i hi hagués fonts al pati.

Atès que es tracta d'una qüestió la supervisió de la qual recau en el Defensor del Poble espanyol segons l'article 9 de la Llei orgànica 3/1981, de 6 d'abril, el Síndic ha traslladat l'actuació d'ofici a aquesta institució.

AO 00162/2019
En tramitació

Actuació d'ofici relativa als protocols de seguretat als centres d'atenció i seguiment a les drogodependències

Arran de la mort d'un home l'agost de 2019 per les ferides provocades durant una baralla amb una altra persona a la placeta del Comerç de Barcelona, el Síndic ha obert una actuació d'ofici per analitzar els protocols d'actuació als centres d'atenció i seguiment a les drogodependències (CAS) en casos de conflictes o problemes amb les persones usuàries i l'entorn.

AO 00164/2019
Finalitzada

Millora de les característiques tècniques del número operatiu policial de la Brigada Mòbil del Cos de Mossos d'Esquadra

Al llarg del 2019, el Síndic ha rebut diverses queixes en relació amb el número operatiu policial (NOP) identificatiu que porten els agents adscrits a les unitats amb funcions d'ordre públic del Cos de Mossos d'Esquadra, ja sigui perquè és massa llarg per recordar-lo, ja sigui perquè la tipografia en dificulta la nitidesa quan és enregistrat en vídeo o fotografiat. En conseqüència, la majoria de les denúncies presentades contra l'actuació d'aquests agents queden arxivades per falta d'autor conegut.

En línia de les propostes recollides per entitats de defensa dels drets humans, el Síndic va suggerir al Departament d'Interior: Que modifiqués la normativa reguladora actual perquè la numeració del NOP fos més curta i senzilla de recordar i que es correspongués amb la unitat concreta a la qual pertany el dispositiu; que, respecte a la part davantera de l'armilla, es busqués una fórmula que garantís la plena visibilitat del NOP perquè pogués ser llegit en condicions de lluminositat variable, i que s'estengués l'ús del número d'identificació d'alta visibilitat en totes les actuacions de la Brigada Mòbil, encara que no s'utilitzi l'armilla antitrauma.

AO 00168/2019
En tramitació

Anàlisi de l'actuació de l'Administració davant un possible dèficit de vigilància a les platges

L'estiu de 2019 s'han produït diverses morts per ofegament a platges catalanes, i s'ha qüestionat públicament si el servei de vigilància a les platges del litoral català és suficient. Cal tenir en compte que no hi ha cap normativa d'àmbit català que estableixi uns criteris mínims per garantir la seguretat a les platges, i que determini unes condicions bàsiques en la prestació dels serveis de socorrisme i salvament, a diferència del que passa en altres comunitats autònomes, com és el cas de les Illes Balears o les Illes Canàries.

Són els ajuntaments els qui garanteixen els serveis de vigilància i salvament que consideren més adequades, la qual cosa dona lloc a una disparitat de criteris i situacions que fa que no totes les platges estiguin vigilades, o que les franges horàries de vigilància siguin diferents, i també que els mitjans humans i materials destinats a garantir la seguretat de les persones a les platges siguin també diferents i depenguin de molts condicionants (factors de risc, laborals, econòmics, etc.). A més, el col·lectiu de professionals del sector del socorrisme aquàtic a platges ha fet públic que, al seu parer, hi ha un dèficit en la prestació del servei per part de molts municipis i una manca de regulació normativa que estableixi uns criteris mínims a Catalunya.

AO 00173/2019
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a l'augment dels fets delictius a la ciutat de Barcelona

Durant l'any 2019, i més concretament durant els mesos d'estiu, s'ha evidenciat un augment significatiu dels fets delictius ocorreguts a la ciutat de Barcelona, la qual cosa ha generat una sensació d'inseguretat en la població. Per aquest motiu, el Síndic ha obert una actuació d'ofici a fi d'analitzar si aquest augment de la delinqüència (en forma de robatoris, furts, agressions, homicidis, etc.) és un episodi aïllat o, al contrari, si es tracta d'un problema estructural a Barcelona.

AO 00180/2019
Finalitzada

Anàlisi de l'actuació policial en els desnonaments de Gràcia i Sants dels dies 18 i 19 de setembre de 2019

El Síndic va tenir coneixement de dues accions policials que van tenir lloc el setembre de 2019 per desallotjar dos immobles a Barcelona. De la informació a què s'ha tingut accés, se'n desprèn que l'actuació policial, en ambdós casos, va ser desproporcionada, amb la utilització de càrregues policials per dispersar les persones concentrades i mobilitzades en els dos indrets.

També es va indicar que alguns dels agents que van intervenir en aquestes actuacions no anaven degudament identificats, i que contravenien, doncs, la normativa sobre la utilització del número d'identitat professional en determinades peces dels uniformes.

AO 00183/2019
Finalitzada

La desobediència civil no violenta

El setembre de 2019 el president de la Generalitat, Joaquim Torra, va sol·licitar al Síndic un informe que aplegués les consideracions, recomanacions, suggeriments, criteris d'actuació i bones pràctiques en matèria d'actuació policial en casos de desobediència civil no violenta, per la qual cosa es va obrir una investigació d'ofici a fi de recopilar tota la informació sol·licitada.

En el marc d'aquesta actuació d'ofici, el Síndic ha fet diverses consideracions respecte de la desobediència civil no violenta i ha relacionat les diverses actuacions que ha dut a terme sobre intervencions de la Policia de la Generalitat-Mossos d'Esquadra en contextos de desobediència civil no violenta. Finalment, ha emès les conclusions següents:

1. La desobediència civil té un alt contingut polític i permet expressar-se en contra de l'ordre jurídic, no solament en l'aspecte legal, sinó en el de conveniència i oportunitat de la vigència d'una norma.
2. L'actuació policial, que ha d'estar en tot cas guiada pels criteris d'oportunitat, necessitat, congruència i proporcionalitat, ha de ponderar l'abast de la infracció normativa que suposa la desobediència amb la reivindicació que hi ha en la seva base.
3. Dins dels escamots d'intervenció policial hi ha d'haver agents formats en tècniques de mediació, negociació i resolució alternativa i pacífica de conflictes, que han d'intervenir abans de prendre qualsevol decisió que impliqui l'ús de la força.
4. Els agents policials han d'anar identificats de manera no només correcta, tal com estableixen la Llei 10/1994, de la Policia de la Generalitat-Mossos d'Esquadra, i el Decret 217/2008, sobre la utilització del número d'identitat professional, sinó també clara i intel·ligible.
5. Actualment, és vigent i aplicable al Cos de Mossos d'Esquadra la Instrucció 5/2018, de 28 de maig, sobre la regulació dels dispositius personals de gravació. La Instrucció habilita les dotacions policials per a la captació d'imatges i sons amb la finalitat de garantir la seguretat pública, tant pel que fa als drets i les llibertats com pel que fa a la mateixa actuació policial. S'han de prendre imatges de les intervencions policials que impliquin l'ús de la força, que han de ser accessibles a totes les parts interessades.

AO 00185/2019
Finalitzada

Bloqueig del sistema de cita prèvia per sol·licitar l'asil i l'autorització de residència per arrelament a Girona

El Síndic ha tingut coneixement d'una nova greu disfunció en el mecanisme d'assignació de cita prèvia per tramitar les autoritzacions de residència per arrelament de l'Oficina d'Estrangeria de Girona. Així mateix, la Creu Roja alerta del col·lapse en l'assignació de cites per presentar una sol·licitud de protecció internacional, que a Girona es tramita a la comissaria de la Policia Nacional, atès que en el moment d'obrir l'actuació d'ofici (octubre de 2019) les cites es donaven per al mes d'abril de 2020.

Aquesta situació repercuteix en els ciutadans estrangers que han de trametre documents amb validesa subjecta a un termini de caducitat, i que poden ser objecte d'un procediment d'expulsió si no acrediten que tenen cita per regularitzar la seva situació. A banda, la dilació excessiva en els terminis d'assignació de cites per formalitzar les sol·licituds de protecció internacional impedeix que es doni compliment a la previsió recollida en la mateixa Llei reguladora del dret d'asil, que estableix que la sol·licitud ha de presentar-se sense demora i en tot cas en el termini màxim d'un mes des de l'entrada al territori espanyol.

Per tot això, el Síndic ha traslladat aquesta actuació d'ofici al Defensor del Poble d'Espanya perquè obri la investigació corresponent i l'informi del resultat.

AO 00186/2019
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la pràctica de subjeccions psiquiàtriques al Centre Penitenciari Mas d'Enric

En el marc de les visites que l'Equip del Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura (MCPT) duu a terme en centres penitenciaris, habitualment una part de l'equip visita diversos mòduls i l'altra part visualitza els vídeos de les subjeccions psiquiàtriques dels darrers mesos.

Pel que fa a la visita al Centre Penitenciari Mas d'Enric, tan sols es va poder visualitzar part de la gravació d'una subjecció, motiu pel qual s'ha demanat al Departament de Justícia una còpia de la totalitat d'aquesta gravació i diversa documentació de les gravacions d'altres interns.

AO 00192/2019
En tramitació

Anàlisi i seguiment dels incidents provocats arran de la sentència del procés

L'octubre de 2019, el Síndic va obrir una actuació d'ofici amb la finalitat d'analitzar l'actuació de les forces i els cossos de seguretat davant de les manifestacions de protesta en resposta a la Sentència del Tribunal Suprem 459/2019, la qual va desencadenar una resposta per part de la població civil en forma de manifestacions i protestes, algunes de les quals van acabar amb aldarulls, crispació i tensió entre les persones manifestants i la policia.

Després del conjunt d'actuacions dutes a terme amb les diferents administracions, el Síndic va fer les recomanacions següents, entre d'altres:

- Al Ministeri de l'Interior i al Departament d'Interior, que mantinguin la coordinació dels cossos policials presents a Catalunya, que investiguin de manera rigorosa i imparcial les al·legacions d'excés de força i vulneració de drets i sancionin adequadament les infraccions i els delictes que es puguin haver comès, i que recordin que tots els agents policials, inclosos els antiavalots, han d'anar identificats.
- Al Ministeri de l'Interior, que revisi els protocols que regulen l'ús d'armament reglamentari antiavalot i substitueixi les pilotes de goma per instruments menys lesius i indiscriminats.
- Al Departament d'Interior, que aprofundeixi en el model de proximitat amb els recursos humans i materials que siguin necessaris per fer-lo més eficient i que elabori i presenti al Parlament un projecte de llei de la policia de Catalunya que desplegui el manament estatutari del Cos de Mossos d'Esquadra com a policia integral de Catalunya.
- I a les autoritats fiscals i judicials, que reconsiderin la situació de presó provisional de les persones que encara es troben en aquesta situació.

AO 00205/2019
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a un centre educatiu arran de l'estudi sobre immobilitzacions que està duent a terme el Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura

En el marc de les visites que l'Equip del Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura (MCPT) duu a terme en centres de privació de llibertat d'adults i joves, es demanen als centres les dades relatives als mitjans de contenció i, concretament, a les immobilitzacions mecàniques al llit durant el període comprès entre l'1 de gener de 2018 fins al dia en què té lloc la visita.

En l'àmbit de la justícia juvenil queda pendent de visitar aquest centre educatiu, motiu pel qual s'ha demanat al Departament de Justícia que faciliti una sèrie de dades en relació amb aquesta qüestió.

■ PARTICIPACIÓ

32. DRET DE VOT DE LES PERSONES AMB DISCAPACITAT: LA MODIFICACIÓ DE L'ARTICLE 3 DE LA LLEI DE RÈGIM ELECTORAL GENERAL

L'article 3 de la Llei orgànica 5/1985, de 19 de juny, del règim electoral general (LOREG), en la versió prèvia a la reforma operada per la Llei orgànica 2/2018, de 5 de desembre, de modificació de la LOREG, per garantir el dret de sufragi de totes les persones amb discapacitat, establia que no tenien dret de sufragi, entre d'altres, “els declarats incapaços en virtut de sentència judicial ferma, sempre que aquesta declari expressament la incapacitat per a l'exercici del dret de sufragi”.

El Síndic s'ha pronunciat en diverses ocasions sobre aquestes limitacions del dret de sufragi de les persones incapacitades judicialment que fins al mes de desembre de 2018 determinava la LOREG. Entre d'altres, l'any 2015 va emetre una resolució adreçada al Defensor del Poble, al Congrés dels Diputats, al Parlament de Catalunya i als grups parlamentaris respectius, en què posava de manifest que, a parer seu, la limitació de l'exercici del dret de sufragi actiu per a les persones amb discapacitat és contrària als drets de participació reconeguts a aquest col·lectiu per la Convenció dels drets de les persones amb discapacitat i en altres normes jurídiques (CDPD, articles 4 i 29; Constitució espanyola, articles 14, 23 i 96; Estatut d'autonomia de Catalunya, article 29, i Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei general dels drets de les persones amb discapacitat i la seva inclusió social). A criteri del Síndic, cal garantir a les persones amb discapacitat l'exercici real dels drets polítics i la possibilitat d'exercir-los en condicions d'igualtat.

En aquesta línia, el Síndic havia suggerit que s'impullessin mesures de reforma normativa dirigides a afavorir que els operadors jurídics apliquin, en concordança amb el dret intern, les previsions de l'article 12 de la Convenció de drets de les persones amb discapacitat (CDPD), especialment les relatives a la salvaguarda dels drets fonamentals de les persones en els

processos d'aplicació de mesures relatives a l'exercici de la seva capacitat jurídica.

També suggeria que s'adoptessin mesures per garantir la plena vigència de la CDPD, i en especial de l'article 29, i insistia en la importància de complir les recomanacions formulades l'any 2011 pel Comitè dels Drets de les Persones amb Discapacitat de l'ONU en l'informe sobre l'Estat espanyol, que recomanava que es revisés tota la legislació pertinent perquè totes les persones amb discapacitat, independentment de la seva deficiència, de la seva condició jurídica o del seu lloc de residència, tinguessin dret a votar i a participar en la vida pública en condicions d'igualtat.

Finalment, el dia 5 de desembre de 2018 es va publicar en el BOE la Llei orgànica 2/2018, de 5 de desembre, per a la modificació de la Llei orgànica 5/1985, de 19 de juny, del règim electoral general, per garantir el dret de sufragi de totes les persones amb discapacitat mitjançant la qual se suprimeixen els apartats b i c de l'article 3.1 de la LOREG i s'hi estableix un article 3.2, segons el qual qualsevol persona pot exercir el seu dret de sufragi actiu, conscient, lliurement i voluntàriament, sigui quina sigui la seva forma de comunicar-ho i amb els mitjans de suport que requereixi. Paral·lelament, la reforma normativa estableix la reintegració en l'exercici del dret de sufragi de totes les persones a qui s'hagi limitat o anul·lat aquest dret per raó de discapacitat.

La reforma de l'article 3 LOREG permet garantir el dret de sufragi actiu de les persones amb discapacitat en condicions d'igualtat

Amb vista als primers comicis que s'havien de celebrar després de la reforma normativa esmentada, el mes de març de 2018 la Junta Electoral Central (JEC) va publicar la Instrucció 5/2019, d'11 de març, sobre aplicació de la modificació de la Llei orgànica de règim electoral general, duta a terme per la Llei orgànica 2/2018, de 5 de desembre, per garantir

el dret de sufragi de totes les persones amb discapacitat.

En aquesta instrucció s'estableix que la nova redacció de l'article 3.2 LOREG, quan assenyala que el dret de sufragi actiu s'ha d'exercir "de forma conscient, lliure i voluntària" i fa referència a les formes de comunicar l'exercici d'aquest dret i els mitjans de suport que es requereixin, suscita problemes interpretatius que no han quedat resolts pel legislador. Per això, mentre el legislador no n'estableixi cap concreció, i atesa la imminència de diversos processos electorals, la JEC considera que resulta necessari aclarir aquests extrems i fixar un criteri que puguin seguir els subjectes afectats. Amb aquesta finalitat, en exercici de la seva potestat d'unificació de criteris interpretatius, acorda, entre d'altres, el següent:

"Segundo. Las Mesas Electorales deberán admitir el voto de cualquier persona con aparente discapacidad que se encuentre inscrita en el censo electoral correspondiente a dicha Mesa. Las personas con alguna discapacidad podrán valerse de alguien que les acompañe, o de algún medio material para trasladar los sobres electorales a los miembros de la Mesa Electoral. En el supuesto de que algún miembro de una Mesa Electoral, o alguno de los interventores o apoderados adscritos a esa Mesa considere que el voto de una persona con discapacidad no es ejercido de forma consciente, libre y voluntaria, lo podrá hacer constar en el acta de la sesión, pero no se impedirá que dicho voto sea introducido en la urna. En esa manifestación de constancia, el acta identificará al elector únicamente por el número de su Documento Nacional de Identidad o, en su caso, por el documento identificativo que aporte [...]."

Arran d'aquesta decisió de la JEC, el Síndic va acordar obrir una actuació d'ofici per analitzar-ho perquè considerava que la Instrucció estableix un tracte diferenciat que estigmatitza les persones per la seva aparença de discapacitat.

En aquesta actuació, el Síndic es va adreçar a la Junta Electoral Central i al Defensor del Poble espanyol per exposar-los que, a parer seu, aquest apartat de la Instrucció comporta una situació de discriminació indirecta per raó de la discapacitat (o aparença de

discapacitat) prohibida en l'ordenament jurídic vigent, entre d'altres, en l'article 4.1. del Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat.

Les instruccions de la JEC poden comportar una situació de discriminació i estigmatització del col·lectiu de les persones amb discapacitat

En la seva resolució, el Síndic va posar de manifest que, d'acord amb el marc normatiu, les situacions i els graus de discapacitat han de ser determinats pels òrgans administratius competents, integrats per equips de professionals multidisciplinaris. Per aquest motiu, és sorprenent i poc rigorós dotar d'una potestat fiscalitzadora, per a la qual no estan preparades ni autoritzades, tant les persones que de manera voluntària fan d'interventores i apoderades, com les persones que han estat triades per constituir les meses electorals.

En aquest sentit, i tenint en compte que, d'acord amb el que estableix la Instrucció 5/2018 de la JEC, l'aparença de discapacitat és l'únic criteri que tindran els membres de les meses, els apoderats i els interventors per qüestionar la capacitat de prendre decisions de qualsevol persona, el resultat de la seva aplicació suposa una discriminació contrària al dret de participació en condicions d'igualtat. A més, es tracta d'una mesura que pot tenir un efecte dissuasiu en les persones afectades a l'hora d'exercir el vot per por de ser estigmatitzades.

Adicionalment, el Síndic va indicar que l'aplicació d'aquest apartat de la Instrucció 5/2019 portaria a l'absurd d'empitjorar la situació de moltes persones amb discapacitat davant de l'exercici del seu dret de sufragi, en relació amb la situació prèvia a la reforma de la LOREG esmentada. Així, abans de la reforma de l'article 3 de la LOREG, només un jutge, en el marc del procediment de limitació de la capacitat jurídica d'obrar (procediment d'incapacitació), podia decidir sobre la capacitat de la persona per exercir el dret de

sufragi actiu. Amb la proposta de la Instrucció 5/2019, qualsevol persona que hagi estat cridada a ocupar el càrrec de membre d'una mesa electoral, interventor o apoderat adscrit a les meses s'entén habilitada per valorar si una persona té una discapacitat o no i, segons el cas, fer constar en l'acta de votació la seva valoració sobre la consciència, la llibertat i la voluntarietat amb què aquesta persona exerceix el seu dret de sufragi.

Així, es podria donar el cas que, en aplicació de la Instrucció 5/2018 de la JEC, una persona amb discapacitat que no ha estat mai incapacitada judicialment i que ha exercit el seu dret a votar en comicis anteriors en condicions d'absoluta igualtat amb la resta de ciutadania es pogués veure qüestionada en la seva consciència, llibertat i voluntarietat quan volgués emetre el seu vot.

En sessió del 18 de març de 2019, la JEC va aprovar una nova instrucció, la 7/2019, que dona nova redacció a la Instrucció 5/2019, d'11 de març de 2019, sobre aplicació de la modificació de la Llei orgànica de règim electoral general duta a terme per la Llei orgànica 2/2018, de 5 de desembre, per garantir el dret de sufragi de totes les persones amb discapacitat, en el marc de la qual reconeix que posteriorment a l'aprovació de la Instrucció 5/2019, d'11 de març, va rebre diferents escrits que permeten apreciar que resulta aconsellable modificar algunes de les expressions incloses en la referida instrucció, amb l'objecte de procurar una millor aplicació de la finalitat i l'esperit previst pel legislador.

A parer del Síndic, però, la rectificació de la Instrucció 5/2019, que la JEC va materialitzar per mitjà d'una nova instrucció, no presenta canvis substancials. Bàsicament, elimina les referències a "l'aparença de discapacitat", però sense modificar el contingut de la instrucció ni el títol.

Davant això, el Síndic es va adreçar novament a la Junta Electoral Central i al Defensor del Poble per recomanar-los que es deixés sense efecte part del redactat de la Instrucció 7/2019 perquè continuava donant lloc a una situació de discriminació de les persones amb discapacitat i el seu dret de vot.

El Síndic també va insistir que els membres de les meses, els interventors i els apoderats no tenen dins les seves funcions fer cap tipus

de valoració sobre l'electorat i que la Llei electoral no estableix que cap persona o autoritat hagi de valorar la consciència, la llibertat o la voluntarietat amb què les persones exerceixen el dret de vot ni molt menys fa cap distinció sobre en quins casos s'hauria de valorar, per la qual cosa tampoc correspon fer-ho a la JEC.

Cal eliminar l'al·lusió al col·lectiu de persones amb discapacitat i la facultat d'apreciació subjectiva dels membres de les taules, interventors i apoderats

En resposta a les seves resolucions, i en el marc de la col·laboració institucional, el Síndic va rebre un escrit en què el Defensor del Poble posava de manifest el seu posicionament, en el sentit que la instrucció (Instrucció 5/2019 corregida per la Instrucció 7/2019) de la JEC era una instrucció interpretativa necessària, atès que la literalitat del nou redactat de l'article 3 de la LOREG "planteja problemes d'interpretació, ja que no queda clar com ha d'actuar una taula electoral el dia de les eleccions en els supòsits en què es pogués apreciar l'absència, per part de l'elector, d'una voluntat 'conscient, lliure i voluntària". Tot i això, el Defensor demanava al Síndic que, si ho considerava oportú, ampliés les seves consideracions respecte de la problemàtica suscitada per les instruccions referides.

D'acord amb la petició del Defensor del Poble, el Síndic va emetre una nova resolució en què manté les consideracions de les resolucions prèvies i, addicionalment, assenyala que l'article 3.2 LOREG, en el nou redactat, s'ha d'interpretar de manera harmònica amb la resta de la normativa electoral i, en concret, amb altres articles del capítol I del mateix text normatiu que recullen el dret de vot de tots els espanyols majors d'edat (article 2.1) i que estableixen que ningú no pot ser obligat o coaccionat sota cap pretext en l'exercici del seu dret de sufragi, ni a revelar el seu vot (article 5).

La lectura del conjunt del capítol I de la LOREG evidencia que totes les normes que el

conformen (inclosa la de l'article 3.2) fan referència al conjunt de persones espanyoles majors d'edat que no es troben en la causa d'exclusió del dret a vot establert en l'article 3.1. A més, hi ha dos paràgrafs d'aquest articulat en concret que fan una referència directa a la llibertat i a la voluntarietat que s'ha de garantir a la persona votant, la qual prohibeixen coartar o coaccionar en l'exercici del dret de sufragi: l'article 3.2 i l'article 5. Aquests dos articles són aplicables a totes les persones amb dret a vot, sense distingir si la persona que exerceix el dret de vot té reconeguda una situació de discapacitat o no i, menys encara, en funció del que considerin els membres de les meses electorals o dels interventors o apoderats adscrits a les meses.

El Síndic també assenyala que, si bé és cert que amb la redacció de la Instrucció 7/2019 (que corregeix la Instrucció 5/2019) s'intenta deslligar la "facultat" atorgada als membres de les meses electorals, als interventors i als apoderats adscrits a les meses per valorar si la persona votant exerceix el seu dret de sufragi de forma conscient, lliure i voluntària de l'exercici del dret de sufragi per part de les "persones amb discapacitat", la realitat és que la Instrucció 7/2019 conserva en el títol que té per objecte "garantir el dret de sufragi de totes les persones amb discapacitat". Per tant, segons el títol, l'objectiu de la instrucció no és garantir el dret de sufragi de totes les persones, sinó de totes les persones amb discapacitat.

Finalment, el Síndic es va pronunciar amb relació a l'apreciació del Defensor del Poble segons la qual el nou redactat de l'article 3.2. de la LOREG planteja problemes d'interpretació, atès que no queda clar com ha d'actuar una mesa electoral el dia de les eleccions en els supòsits en què s'aprecii l'absència, per part de l'electorat, d'una voluntat "conscient, lliure i voluntària".

Sobre aquesta suposada falta de claredat, el Síndic recorda que des d'abans de la reforma de l'article 3 de la LOREG ja hi havia un altre article en la mateixa llei, concretament l'article 5, que també preveia que s'havia de garantir que el dret de sufragi actiu s'exerceixi de manera conscient, lliure i voluntària. Per bé que en aquest cas en la redacció es va optar per la via de la

prohibició de la coacció (ningú no pot ser obligat o coaccionat sota cap pretext en l'exercici del seu dret de sufragi, ni a revelar el seu vot), sembla evident que l'esperit de l'article és el mateix: garantir que el dret de vot no s'exerceixi sota coacció ni per obligació d'una tercera persona, o el que és el mateix, que la persona exerceixi el seu dret de manera conscient, lliure i voluntària.

En relació amb això, el Síndic també recorda que, per garantir el compliment d'aquest article 5 per part dels membres de les meses electorals, els interventors i els apoderats adscrits a les meses, en més de tres dècades de vigència no hi ha hagut cap instrucció interpretativa ni cap pronunciament de la Junta Electoral Central. Cap junta electoral havia al·legat falta de claredat sobre com havien d'actuar els membres de les meses electorals, els interventors i els apoderats adscrits en els supòsits en què poguessin apreciar que algú era "obligat o coaccionat sota cap pretext en l'exercici del seu dret de sufragi" (article 5) o, el que és el mateix, que algú no exercia el seu dret de vot "de manera conscient, lliure i voluntària" (article 3.2). I això és així perquè no cal cap aclariment atès que la mateixa LOREG estableix un règim sancionador que s'activa aplicant els mecanismes que ofereix l'ordenament jurídic per denunciar l'incompliment de la legalitat vigent i que, a parer del Síndic, és el que correspondria aplicar en cas que els membres de les meses electorals, els interventors i els apoderats adscrits a les meses consideressin que s'infringeix qualsevol dels preceptes de la LOREG, inclosos els articles 5 i 3.2.

A partir d'aquestes reflexions, el Síndic va insistir davant el Defensor del Poble sobre la necessitat d'adoptar mesures per deixar sense efectes els punts segon i tercer de les instruccions 5/2019, d'11 de març, i 7/2019, de 18 de març, aprovades per la Junta Electoral Central.

El Defensor del Poble va acceptar la recomanació del Síndic i va informar que, un cop valorades les consideracions i les recomanacions del Síndic i també altres al·legacions rebudes en el marc de diverses queixes tramitades sobre aquest mateix assumpte, va estimar procedent recomanar a la Junta Electoral Central que revisés les

instruccions 5/2019, d'11 de març, i 7/2019, de 18 de març, amb relació a l'exercici del dret de vot per part de les persones amb discapacitat, "tot prescindint de l'al·lusió injustificada i directa en el títol a aquest

col·lectiu, la qual cosa suposa una discriminació directa, i eliminant la facultat d'apreciació subjectiva dels membres de les meses, interventors i apoderats de valorar el caràcter del vot d'aquestes persones".



El Síndic alerta que la nova instrucció de la JEC segueix discriminant les persones amb discapacitat i permet pràctiques incompatibles amb els principis democràtics

Administración Electoral | LOREG | Normativa | **Directiva JEC** | Elecciones | Referéndum | Iniciativa Legislativa Popular | Más Información

Está en línea [Directiva JEC] Acciones por sesiones

Directiva JEC Acuerdos de la Junta Electoral Central

Acciones por sesiones

Instrucciones Sesión JEC: 18032019

Buscador Num. Acuerdo: 05/2019
Num. Expediente: 250/125

Objeto:

INSTRUCCIÓN 7/2019, de la Junta Electoral Central, de 18 de marzo, que da nueva redacción a la Instrucción 5/2019, de 11 de marzo de 2019, sobre aplicación de la modificación de la Ley Orgánica del Régimen Electoral General llevada a cabo por la Ley Orgánica 2/2016, de 5 de diciembre, para garantizar el derecho de sufragio de todas las personas con discapacidad.

Acuerdo:

La Junta Electoral Central el pasado 11 de marzo de 2019 aprobó su Instrucción 5/2019 para garantizar el derecho de sufragio de las personas con discapacidad sobre aplicación de la modificación de la LOREG llevada a cabo por la Ley Orgánica 2/2016.

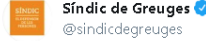
Se entiende, con profundidad ha recibido diferentes escritos que permiten apreciar que resulta aconsejable modificar algunas de las expresiones incluidas en la referida Instrucción con el objeto de procurar una mejor aplicación de la finalidad y el espíritu previsto por el legislador.

La Ley Orgánica 2/2016, de 5 de diciembre, ha modificado la Ley Orgánica del Régimen Electoral General en un doble sentido. En primer lugar suprimiendo los párrafos 1) y 1) del apartado 1 del artículo 3, que establece que carecen de derecho de sufragio "los declarados incapaces en virtud de sentencia judicial firme, siempre que la misma declare expresamente la incapacidad para el ejercicio del derecho de sufragio", y "los admitidos en un hospital psiquiátrico con autorización judicial, durante el periodo que dure su internamiento, siempre que en la autorización el juez declare expresamente la incapacidad para el ejercicio del derecho de sufragio".

La segunda modificación consiste en sustituir la redacción del apartado 2 del citado artículo 3 –que establece el deber de los jueces o tribunales que entienden de los procedimientos de incapacitación o internamiento de pronunciarse expresamente sobre la incapacidad para el ejercicio de sufragio, así como de su comunicación al Registro Civil para que procediese a la correspondiente anotación, por un nuevo texto que indica lo siguiente: "Todo persona podrá ejercer su derecho de sufragio activo, consciente, libre y voluntariamente, cuando que sea su forma de manifestarlo a través los medios de acceso a su sesión".

El Síndic alerta que la nova instrucció de la JEC segueix discriminant les persones am...
La Junta Electoral Central ha rectificat i ha tret del seu escrit la referència a 'l'aparença de discapacitat', però ha mantingut la potestat dels membres de les meses, apoderat...
@sindic.cat

2:21 p. m. · 22 de març de 2019 · [Twitter Web Client](#)



El Síndic adverteix la JEC que facultar les meses per identificar el vot de les persones amb aparença de discapacitat contradiu la llei i és discriminatori

El Síndic adverteix la JEC que facultar les meses per identificar el ...
Estigmatitzar l'electorat per la seva 'aparença' de discapacitat pot tenir efectes dissuasius a l'hora d'exercir el dret de vot fins i tot ...
@sindic.cat

1:02 p. m. · 19 de març de 2019 · [Twitter Web Client](#)

33. MEMÒRIA HISTÒRICA

L'estiu de 2018 el Síndic va obrir una actuació per estudiar la situació denunciada per alguns mitjans de comunicació sobre l'existència d'un mausoleu ubicat al monestir de Montserrat on hi ha enterrats 319 combatents del Terç de Requetès de la Mare de Déu de Montserrat. El Síndic va constatar que es tracta d'una cripta funerària construïda l'any 1958 on reposen les restes dels combatents d'aquesta unitat militar franquista, juntament amb la bandera de la unitat, amb la inscripció "Recorda el seu exemple i sacrifici. Terç de Requetès Mare de Déu de Montserrat. 1936-1939" i d'un monument amb una escultura ubicat just davant la cripta.

Aquest monument s'ha mantingut posteriorment a l'entrada en vigor de la Llei estatal 52/2007, de 26 de desembre, per la qual es reconeixen i s'amplien drets i s'estableixen mesures en favor dels qui van patir persecució o violència durant la Guerra Civil i la dictadura, que propugna la supressió d'aquest tipus de construccions d'enaltiment del bàndol vencedor de la Guerra Civil i el règim polític totalitari que en va resultar.

El Síndic es va adreçar al Departament de Justícia per recordar que, d'acord amb l'article 15.1 de la Llei 52/2007, de 26 de desembre, les administracions públiques, en l'exercici de les seves competències, han de prendre les mesures oportunes per a la retirada d'escuts, insígnies, plaques i altres objectes o mencions commemoratives d'exaltació, personal o col·lectiva, de l'alçament militar, de la Guerra Civil i de la repressió de la dictadura. D'acord amb aquest manament, el Memorial Democràtic, com a entitat de dret públic que té per finalitat la recuperació, la commemoració i el foment de la memòria democràtica a Catalunya, va encomanar l'elaboració, l'any 2010, d'un cens de simbologia franquista, amb la pretensió d'identificar aquesta simbologia arreu del territori. Aquest cens es recull en el document "Cens de simbologia franquista de Catalunya", que fa referència a una selecció acurada de 185 municipis com a mostreig representatiu de Catalunya i que s'ha incorporat en la pàgina web i en la base de dades de simbologia franquista.

Un cop revisada la web <http://memoria.gencat.cat/ca/que-fem/espais-de-memoria/censde-simbologia-franquista/>, sembla que el mausoleu de combatents del Terç de Requetès de la Mare de Déu de Montserrat ubicat al monestir de Montserrat (terme municipal de Monistrol de Montserrat) no està censat.

D'acord amb aquesta informació, i tenint en compte el temps transcorregut des que va entrar en vigor la Llei 52/2007 i des de l'elaboració del cens de simbologia franquista, el Síndic va demanar al Departament les previsions d'actualització del cens indicat de símbols que perviuen actualment al territori de Catalunya. I, en relació amb el monument situat al monestir de Montserrat, va demanar informació sobre si s'havia valorat dur a terme alguna actuació concreta, de conformitat amb el marc legal esmentat.

**Cal retirar l'escultura
d'un requetè
commemorativa del Terç
de la Mare de Déu de
Montserrat**

Pel que fa concretament al mausoleu ubicat a Montserrat, el Departament va assenyalar que constarà en el cens com a no retirat, atès que, d'acord amb la normativa vigent, es tracta d'un espai privat de dol per a les famílies de les persones mortes durant la Guerra Civil, víctimes també de la guerra. D'acord amb això, segons el criteri del Departament, amb la normativa actual la Generalitat de Catalunya no pot actuar en aquest cas.

Davant aquesta resposta, el Síndic va emetre una resolució en què recorda al Departament de Justícia que, a banda de la cripta pròpiament dita, que és un espai interior de record, a la plaça dels Apòstols, a Montserrat, hi ha un petit túmul amb una escultura d'un requetè estès a terra agonitzant, amb la boina i borla característica dels carlins, en commemoració del Terç de la Mare de Déu de Montserrat. A criteri del Síndic, és evident que aquest monument, ubicat en espai obert en mig del camí on pot ser observat per qualsevol persona que transiti per la

muntanya, no queda circumscrit dins del supòsit de l'article 15.2 de la Llei 52/2007, de 26 de desembre, de memòria històrica, que limita la intervenció de l'Administració en els casos que la simbologia franquista sigui de mencions o estructures de record privat. Per tant, i entenent que en el cas d'aquest monument és aplicable l'article 15.1 de la Llei 52/2007, de 26 de desembre, el Síndic va suggerir a l'Administració que en promogués la retirada.

En resposta a la resolució del Síndic, la Direcció General de Memòria Democràtica va exposar la plena coincidència amb les valoracions del Síndic, atès que, efectivament, aquest monument es troba en una situació diferent de la cripta i, per tant, "l'actuació definitiva ha d'implicar resignificar la totalitat del conjunt amb una explicació del context". A aquest efecte, l'Administració

informa el Síndic que el marc institucional on fer avançar aquest projecte és el Patronat de la Muntanya de Montserrat, com a entitat autònoma administrativa, amb participació directa i majoritària de la Generalitat de Catalunya, i integrada pels municipis del Bruc, Collbató, Monistrol de Montserrat i Marganell, a més dels consells comarcals, les diputacions, l'Administració general de l'Estat i el monestir de Santa Maria de Montserrat.

El Síndic està pendent de ser informat pel Departament de Justícia de les gestions dutes a terme amb l'entitat que es consideri convenient a fi de promoure la retirada del monument en memòria dels combatents del Terç de Requetès de la Mare de Déu de Montserrat, ubicat en espai obert davant del mausoleu, on hi ha enterrats 319 combatents del Terç de Requetès.

ACTUACIONS D'OFICI

AO 00060/2019
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa al contingut de la Instrucció 7/2019, de 18 de març, de la Junta Electoral Central, i la possible afectació del dret de sufragi actiu de les persones amb discapacitat

El 18 de març de 2019, la Junta Electoral Central (JEC) va aprovar la Instrucció 7/2019, que fa una esmena a la Instrucció 5/2019, d'11 de març, en relació amb el vot de les persones amb discapacitat. Aquesta nova redacció, però, continua adjudicant a les persones membres de les meses electorals, interventores i apoderades la facultat de fer una valoració apriorística de cada votant per determinar si està o no en condicions d'exercir el seu dret de sufragi de forma conscient, lliure i voluntària. A criteri del Síndic, per tant, es tracta d'una previsió normativa que suposa un tracte diferenciat de l'electorat, a partir d'una apreciació subjectiva i que resulta contrària a dret.

Resulta, doncs, inacceptable la proposta interpretativa de la JEC, en la mesura que habilita les persones membres de les meses electorals, interventores i apoderades a funcions per a les quals no són competents, la qual cosa condueix a un tracte discriminatori.

AO 00073/2019
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a l'acord de la Junta Electoral Provincial de Barcelona que limita l'ús de determinades expressions en els espais informatius dels mitjans públics durant el període electoral

La Junta Electoral Provincial de Barcelona es va pronunciar el 27 de març de 2019 sobre la neutralitat informativa que han de mantenir els mitjans de la Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals durant el període electoral, amb una referència especial a l'ús de certes expressions, com ara *presos polítics*, *exiliats* o a l'*exili*, *repressió* o expressions anàlogues.

El Síndic considera que l'expressió *presos polítics* és adequada per reflectir la situació dels polítics encausats davant la Sala Segona del Tribunal Suprem, en els termes en què ho defineix l'Assemblea Parlamentària del Consell d'Europa. Per tant, no es pot entendre que aquesta expressió manqui de rigor ni que el fet que l'utilitzin els professionals d'aquests mitjans atempti contra els principis d'igualtat, de pluralitat i de neutralitat política.

AO 00084/2019
En tramitació

Actuació d'ofici relativa al dret de les persones amb discapacitat a participar en els processos electorals, també com a membres de les meses

En ocasió de la convocatòria d'eleccions per al 28 d'abril de 2019, algun ajuntament va manifestar la seva preocupació perquè entre les persones que havien sortit escollides per formar part de les meses electorals hi havia persones amb discapacitat.

El Síndic, a banda de pronunciar-se en cada cas concret recordant a l'administració afectada que l'oportunitat de participar en la vida política com reconeix l'ordenament jurídic a les persones amb discapacitat inclou també l'opció de formar part d'una mesa electoral, va obrir una actuació d'ofici per estudiar aquest assumpte des d'un punt de vista més general.

En el marc d'aquesta actuació d'ofici, el Síndic ha suggerit que s'impulsin mesures de reforma normativa a fi que es garanteixin totes les mesures d'ajustos raonables necessàries perquè qualsevol persona electora amb discapacitat que sigui escollida com a membre d'una mesa electoral pugui, si així ho desitja, exercir el càrrec en igualtat de condicions que la resta de persones. Igualment, considera necessari adoptar mesures adreçades a sensibilitzar sobre aquesta qüestió la població en general i el col·lectiu de famílies i entitats de persones amb discapacitat en particular.

AO 00219/2019
Finalitzada

Distribució de propaganda electoral no nominal a persones que van demanar ser excloses de la llista d'electors que es lliura als partits

Al Síndic s'han plantejar diverses queixes de persones que han rebut propaganda electoral no nominal (però amb adreces específiques) d'un partit que es presentava a les eleccions del 10 de novembre de 2019 tot i haver tramitat la baixa de la llista del cens electoral que es reparteix a les formacions polítiques amb fins propagandístics.

En aquests casos, les persones interessades han de confirmar, en primer lloc, que han estat efectivament excloses de les llistes a l'efecte d'enviament de propaganda electoral. En cas que la persona confirmi que sí que n'ha estat exclosa i que, tot i això, ha rebut propaganda electoral per correu postal, pot presentar una reclamació davant l'Agència Espanyola de Protecció de Dades. Tanmateix, l'Agència especifica que es pot donar el cas que les persones excloses de les llistes continuïn rebent propaganda electoral si l'enviament no és nominal, és a dir, si en la correspondència només figura l'adreça postal i no el nom dels residents.

AO 00223/2019
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la participació de persones amb discapacitat en els càrrecs electes i alts càrrecs de les institucions públiques

El Síndic és sensible a la reivindicació d'alguns col·lectius de persones amb discapacitat que troben poc o gens representat el seu col·lectiu en els càrrecs electes i en els alts càrrecs de les institucions.

En alguns casos es planteja que per garantir l'exercici efectiu dels seus drets de participació calen mesures d'acció afirmativa com les que ja s'apliquen en altres àmbits (reserves de places en empreses i administracions, per exemple), per la qual cosa caldria establir, nominativament, mesures que garanteixin la participació efectiva de persones amb discapacitat en les candidatures als càrrecs electes i també entre els alts càrrecs de les institucions públiques.

■ UNIVERSITATS, CULTURA I LLENGUA

34. LES CONDICIONS LABORALS DEL PROFESSORAT UNIVERSITARI: L'ESTATUT DEL PERSONAL INVESTIGADOR PREDOCTORAL EN FORMACIÓ I LA REGULARITZACIÓ DEL COL·LECTIU DE PROFESSORAT ASSOCIAT

L'aprovació del Reial decret 103/2019, d'1 de març, pel qual s'aprova l'Estatut de personal investigador predoctoral en formació, suposa un avenç definitiu en la millora de les condicions laborals del personal investigador, seguint la línia de consolidació de drets que ja va iniciar l'anterior Reial decret 63/2006, de 27 de gener, pel qual es va aprovar l'Estatut del personal investigador en formació, fins llavors regit per l'Estatut del becari de recerca.

Aquest reial decret que desplega la Llei 14/2011, d'1 de juny, defineix la condició de personal investigador predoctoral, fixa un màxim d'hores per col·laborar en les tasques docents durant l'extensió del contracte predoctoral, reconeix drets i deures, i estableix una referència retributiva en el conveni col·lectiu únic vigent del personal laboral de l'Administració de l'Estat per establir el salari d'aquest col·lectiu.

Pel que fa a l'increment salarial que suposa el Reial decret, malgrat que els centres universitaris i de recerca van detectar irregularitats en la seva aplicació en un inici, la intervenció de la Inspecció de Treball ha aconseguit que es regularitzin pràcticament tots els casos.

Pel que fa a la durada dels contractes, l'article 6 del Reial decret estableix que la durada del contracte no pot ser inferior a l'any ni excedir els quatre anys, i ha de suposar una dedicació a temps complet mentre és vigent.

La major part dels centres universitaris i de recerca argüeixen que no els és aplicable la pròrroga automàtica de quatre anys, perquè tant el Pla Bolonya com les convocatòries de l'AGAUR i dels mateixos centres preveuen una durada màxima de tres anys per aconseguir les tasques de docència i d'investigació pròpies del doctorand.

Per contra, segons el col·lectiu Doctorands en Lluita, la mateixa Llei 14/2011 no permet que els contractes fixin una durada inferior a quatre anys i que no siguin prorrogables. Per tant, la finalització d'aquests contractes abans dels quatre anys, quan el doctorand continua acomplint les tasques de recerca, incompleix la normativa i suposa una vulneració de drets.

Cal que es faci efectiu l'Estatut del personal investigador predoctoral en formació

Esgrimeixen que, actualment, la mitjana de durada de la tasca de recerca predoctoral és de quatre anys i vuit mesos i, per tant, queden descoberts i impagats una mitjana d'un any i vuit mesos de treball. Aquesta pròrroga suposaria un increment de recursos per als grups de recerca i un reconeixement de la feina efectivament feta.

Les reivindicacions dels doctorands s'han d'emmarcar en un context de precarització de la docència universitària, que també afecta especialment el col·lectiu de professorat associat; de denúncia per part de les universitats de problemes de finançament, i de l'anunci del Govern de la reducció de l'import de les taxes universitàries.

Pel que fa al professorat associat a les universitats, totes coincideixen a valorar que hi ha hagut una sobreutilització d'aquesta figura, atesa la dificultat de contractació de professorat amb la limitació de la taxa de reposició per envelliment imposada per la política estatal, i que s'estan aplicant mesures per revertir aquesta anomalia.

D'altra banda, la Sindicatura de Comptes de Catalunya ja va emetre un informe 25/2016, monogràfic sobre la situació del professorat associat de les universitats públiques de Catalunya, i en molts casos va detectar un incompliment de la normativa i una contractació en frau de llei per mitjà d'aquesta figura, que està prevista per a uns supòsits molt concrets establerts en l'article 53 de la Llei 6/2001, d'universitats.

Per pal·liar el problema estructural de finançament del sistema universitari públic, el Govern ha posat en marxa el Pacte nacional per a la societat del coneixement (PNSC). Un dels objectius d'aquest gran pacte de país és fixar les bases d'un nou model de finançament de les universitats que les doti dels recursos necessaris per assegurar-ne la suficiència, l'estabilitat i la continuïtat sostinguda en el temps a fi de crear una societat i una economia basades en el coneixement.

Cal que s'impulsin les mesures necessàries per regularitzar i prestigiar la recerca i l'educació universitària de qualitat

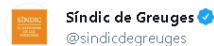
De fet, una de les finalitats del PNSC és analitzar i proposar un model de personal propi i l'altra és identificar tots els agents del sistema de recerca i diferenciar els seus rols per establir els objectius i adoptar les mesures que consolidin un sistema d'impacte mundial, tot avançant en un model de finançament sostenible i estable.

Sobre totes aquestes qüestions, el Síndic ha fet arribar a l'Administració els suggeriments següents:

- Reconèixer les tasques de recerca efectivament dutes a terme pel personal investigador en formació un cop transcorregut el període de tres anys de contracte.

- Revisar exhaustivament i regularitzar els incompliments en la contractació del professorat associat, tot mantenint els drets individuals de les persones afectades, i preservant també altres figures contractuals previstes per internacionalitzar, prestigiar la universitat o per incentivar-hi la recerca.

- Consolidar el Programa per a l'impuls i l'elaboració del Pacte nacional per a la societat del coneixement i l'aplicació de les mesures necessàries per avaluar la situació de precarització del personal docent a les universitats catalanes.



El Síndic demana que es faci efectiu l'Estatut del personal investigador predoctoral en formació, que comportarà una millora en les seves condicions salarials, formatives i docents



El Síndic demana que es faci efectiu l'Estatut del personal investigador predoctoral e...
El col·lectiu de doctorands de les universitats públiques i dels centres de recerca a Catalunya reivindica que es reconeguin les tasques de recerca i s'estengui el seu ...
sindic.cat

12:33 p. m. · 22 de nov. de 2019 · [Twitter Web App](#)

35. MESURES ADOPTADES PER LES UNIVERSITATS ARRAN DE LES MOBILITZACIONS ESTUDIANTILS

En data 29 d'octubre el Síndic va obrir una actuació d'ofici davant de les situacions produïdes arran de les protestes contra la sentència del Tribunal Suprem sobre la causa especial 20907/2017.

D'una banda, alguns estudiants universitaris van reivindicar que el seu dret a manifestar-se anés acompanyat d'una flexibilització, i fins i tot modificació, dels criteris d'avaluació de la universitat on estudiaven, i també de la regulació de l'exigència d'assistència a classe i de la participació en pràctiques externes. També es va demanar l'adhesió de les universitats a la protesta amb la clausura d'aules i facultats. D'altra banda, alguns estudiants van denunciar la vulneració del seu dret a gaudir d'activitat lectiva amb normalitat.

Les afectacions d'aquesta situació també van arribar al col·lectiu dels becaris que col·laboren amb les universitats, les reivindicacions dels quals, en funció de la tipologia de beca a què s'acullen i els objectius del pla d'activitat establert al centre formatiu, poden afectar-ne el funcionament.

Per la seva banda, el dia 26 d'octubre de 2019, el Sindicat d'Estudiants dels Països Catalans va convocar una vaga indefinida a les universitats a partir del dia 29 d'octubre, a la quales va sumar l'Associació d'Estudiants Progressistes. Així, el primer dia de la vaga es van produir conflictes pel bloqueig dels accessos en algunes universitats catalanes.

El dret a vaga com a tal no està reconegut a l'estudiantat. En tot cas, s'ha de tractar com a expressió dels drets d'associació, de manifestació i de reunió fora de l'àmbit laboral, on s'encabeix el dret a vaga pròpiament.

Per tant, la normativa aplicable és, en primer lloc, la que desplega aquests drets fonamentals (Llei orgànica 9/83 i Llei orgànica 1/2000), però també es poden trobar referències a aquests drets reconeguts a l'alumnat en la Llei orgànica 2/2006, d'educació, que estableix que la falta

d'assistència a classe basada en l'exercici efectiu de la participació i el dret a reunió de l'alumnat no es considera falta de conducta ni és objecte de sanció. Per a l'educació superior, el Reial decret 1791/2010, de 30 de desembre, que aprova l'Estatut de l'estudiant universitari, també reconeix aquests drets d'associació, de manifestació i de reunió.

Les set universitats catalanes van aprovar un manifest de rebuig de les condemnes als presos i de judicialització de la política

La Llei 1/2003, de 19 de febrer, d'universitats de Catalunya, d'acord amb la Llei 6/2001, d'universitats, reconeix la llibertat d'expressió, de reunió i d'associació en l'àmbit universitari, d'acord amb les condicions establertes per la universitat.

Davant les reivindicacions d'alguns estudiants de permetre optar per l'avaluació única i ajornar les activitats avaluables perquè la reivindicació col·lectiva no els perjudiqués acadèmicament, els rectors de les universitats catalanes, i a l'empara del principi d'autonomia universitària, van decidir als claustres l'adopció de diverses mesures sobre aquesta qüestió. La majoria dels consells de Govern de la major part d'universitats van aprovar la modificació del sistema d'avaluació per facilitar l'avaluació única a l'alumnat que ho demanés i en alguns casos es va ampliar el termini per fer aquesta sol·licitud.

Val a dir que el Pla Bolonya va introduir l'avaluació continuada i la tutoria, i també la formació pràctica i individualitzada, que s'exigeixen perquè la metodologia d'ensenyament sigui homologable a totes les universitats europees, i l'avaluació única topa amb aquests principis.

L'objectiu del Pla Bolonya era unificar l'ensenyament superior europeu per facilitar la mobilitat entre centres universitaris de diferents països. Una de les mesures que va incloure és la implantació del Sistema Europeu de Transferència de Crèdits, coneguts com a crèdits ECTS, una unitat

que valora quantes hores dedica l'estudiant a una assignatura. Aquests crèdits compten tant les hores a l'aula com les hores de treball a casa. Unes hores de treball a casa que són les que distingeixen l'avaluació continuada de l'avaluació única vigent abans de la implantació del Pla. Professorat, alumnat i professionals pedagogs coincideixen que una avaluació continuada aplicada correctament és un bon mètode que permet que l'aprenentatge sigui més significatiu, durador i profund.

Es reconeix la llibertat d'expressió, de reunió i d'associació en l'àmbit universitari, d'acord amb les condicions establertes per cada universitat

En aquest sentit, el Síndic es va interessar per conèixer la informació que es va donar a l'alumnat sobre les modificacions aplicades a les normatives reguladores dels plans docents de l'avaluació i la qualificació d'aprenentatges en cadascuna de les facultats, i també els terminis per acollir-se a les modalitats d'avaluació.

Finalment, les set universitats públiques catalanes van aprovar en claustres extraordinaris que van tenir lloc entre els dies 17 i 28 d'octubre el Manifest de rebuig de les condemnes dels presos polítics catalans i de la judicialització de la política.

Aquesta iniciativa va néixer de la plataforma Universitats pels Drets Civils, una iniciativa de professorat, alumnat, personal i representants de la majoria d'universitats catalanes, que reivindiquen la missió de la universitat com a inspiradora del pensament crític, dels valors democràtics i dels drets polítics i civils, i el seu compromís per vetllar perquè aquests valors siguin efectius, com es recull en els estatuts de les universitats.

D'altra banda, un conjunt de professors universitaris d'arreu de l'Estat espanyol van redactar una carta oberta a tots els rectors de les universitats públiques catalanes, promoguda pel col·lectiu Foro de Profesores y Universitarios por la Convivencia, en què

exigien la retirada dels manifestos emesos per les universitats, argumentant que els òrgans de govern de les universitats no estan dotats de legitimitat moral per pronunciar-se sobre qüestions polítiques, i que la llibertat d'expressió i la llibertat ideològica són un dret fonamental de les persones que no pot ser utilitzat per una administració en nom de tot el col·lectiu que la integra, atès que conculca el dret fonamental d'algunes de les persones que en formen part.

La Conferència de Rectors de les Universitats Espanyoles (CRUE), per la seva banda, va traslladar públicament el seu suport als rectors i els equips de govern de les universitats catalanes en la seva tasca de defensa de les normes fonamentals de convivència, a la vegada que van expressar la reprovació a qualsevol acte de violència que alterés la vida universitària.

Pel que fa als manifestos aprovats per claustre, la CRUE va indicar que els textos sorgeixen a iniciativa de grups concrets i que els rectors, en compliment dels estatuts, tenen l'obligació de sotmetre'ls a votació.

En la majoria de casos s'han resolt les queixes per mitjà del diàleg entre la universitat i l'alumnat

El Síndic va considerar l'oportunitat d'estudiar el posicionament de les universitats catalanes respecte d'aquestes qüestions i la informació proporcionada a l'alumnat i, en el marc d'aquesta actuació, i d'acord amb el treball en xarxa i de respecte institucional a la tasca desenvolupada pels síndics universitaris, es van convocar reunions per coordinar les intervencions sobre aquesta qüestió.

Tant els síndics universitaris com el Síndic de Greuges de Catalunya han tramitat totes les queixes rebudes amb relació a les protestes després de la publicació de la Sentència 459/2019, que han estat escasses. En el marc de les reunions, el Síndic ha estat coneixedor que la major part dels casos s'han resolt per mitjà del diàleg entre la universitat i l'alumnat.

36. LA PRESENCIA DE LES LLENGÜES OFICIALS EN ELS MITJANS ELECTRÒNICS A LES ADMINISTRACIONS I ELS ORGANISMES PÚBLICS

En l'Informe 2012 ja es va abordar l'ús de les llengües oficials en els mitjans electrònics al sector públic, tenint com a referents normatius les lleis estatal 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics, i la catalana 29/2010, de 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics al sector públic de Catalunya.

La normativa palesava que els mitjans electrònics estaven arribant a tots els àmbits de la societat i que n'estaven transformant en bona mesura l'economia, la política, les relacions socials, la cultura, alhora que posava de manifest que les administracions públiques gaudien de les oportunitats que generaven els mitjans.

L'ús dels mitjans electrònics a l'Administració ha anat creixent i així s'ha posat de manifest, entre d'altres, en l'àmbit del procediment administratiu comú, en què la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, disposa que les persones, en les seves relacions amb les administracions públiques, tenen dret a ser assistides en l'ús de mitjans electrònics i a fer servir les llengües oficials en el territori de la seva comunitat autònoma, d'acord amb el que preveu aquesta llei i la resta de l'ordenament jurídic.

Però és que, a més, la Llei 39/2015, de caràcter bàsic, a banda d'establir el dret de les persones a relacionar-se electrònicament amb les administracions, per a algunes persones determinades n'estableix l'obligació.

Concretament, l'article 14 determina que les persones físiques poden triar en tot moment si es comuniquen amb les administracions públiques per a l'exercici dels seus drets i obligacions a través de mitjans electrònics, o no, llevat que hi estiguin obligades.

Aquesta obligació s'estableix per a qualsevol tràmit d'un procediment administratiu, com a mínim, per als subjectes següents: "les persones jurídiques; les entitats sense personalitat jurídica; les persones que exerceixin una activitat professional per a la

qual es requereixi col·legiació obligatòria, per als tràmits que es facin per a l'exercici d'aquesta activitat amb les administracions; les persones que representin un interessat que estigui obligat a relacionar-se electrònicament amb l'Administració; els empleats públics per als tràmits i les actuacions amb les administracions que efectuïn en virtut de la seva condició; per a determinats procediments i per a certs col·lectius de persones físiques, en virtut de la seva capacitat econòmica, tècnica, dedicació professional o altres motius, que acreditin tenir accés i disponibilitat dels mitjans electrònics necessaris".

Legalment hi ha un dret de les persones a relacionar-se electrònicament amb les administracions i per a determinades persones hi ha l'obligació

Atès, doncs, que cal possibilitar l'efectiu exercici dels drets de la ciutadania, i també facilitar el compliment d'aquesta obligació, encara es posa més en relleu la importància d'implementar la disposició addicional cinquena de la Llei 29/2010, de 3 d'agost, d'acord amb la qual les aplicacions que les entitats que integren el sector públic (d'entre els quals hi ha les administracions autonòmica i local) posen a disposició de la ciutadania han de permetre que la consulta, la participació i la tramitació es puguin fer en la llengua oficial escollida per la persona interessada i han de permetre de canviar l'opció lingüística en qualsevol moment.

Aquesta disposició és una altra manifestació més dels drets lingüístics que l'Estatut d'autonomia de Catalunya reconeix a les persones, ja que en prohibeix la discriminació per raons lingüístiques i consagra el dret d'opció lingüística, que els permet utilitzar la llengua oficial que triïn en les relacions amb les institucions, les organitzacions, les administracions públiques i, en general, amb les entitats privades que en depenen quan exerceixen funcions públiques.

Raons operatives, d'eficiència i de dedicació que poden comportar el manteniment

d'una web multilingüe, i que són esgrimides com a excusa per obviar el precepte, no poden emparar que, a hores d'ara, no es doni compliment a la previsió legal i estatutària que reconeix a la ciutadania el dret d'opció lingüística i que, alhora, imposa obligacions a les institucions, organitzacions i administracions públiques.

Correspon a la ciutadania el dret de tria lingüística per relacionar-se electrònicament amb les administracions

I és que al llarg de l'any 2019, tot i el temps transcorregut des de l'entrada en vigor de la disposició legal esmentada, s'han rebut i també s'han resolt queixes en què les persones promotores exposaven les dificultats amb què es trobaven per fer efectiu

el seu dret a consultar alguna web del sector públic, tramitar algun permís oficial o participar en algun procés de selecció en la llengua oficial triada.

En tots els casos, i si bé arran de la sol·licitud d'informació formulada es va posar de manifest que a les administracions i entitats del sector públic concernides s'estaven duent a terme actuacions per donar una resposta eficaç i efectiva a la queixa de la persona interessada, el cert és la institució ha hagut de recordar-los que des de l'entrada en vigor de la norma hi ha hagut temps suficient per posar en marxa tots els mecanismes adreçats a satisfer el dret de tria lingüística de la ciutadania.

Per aquest motiu, el Síndic reitera, un cop més, la necessitat que es donin les ordres oportunes perquè s'agilitin les mesures necessàries perquè les aplicacions posades a disposició de la ciutadania estiguin a l'abast en totes les llengües oficials a Catalunya.

Queixa 00860/2018

El promotor de la queixa es mostrava disconforme pel fet que l'eina informàtica de la Generalitat que havia d'emprar el personal tècnic habilitat per elaborar informes d'inspecció tècnica d'edificis (ITE) estava disponible únicament en català, i si bé es generaven documents que es podien emplenar en castellà a elecció del personal tècnic, el cert és que els documents estaven únicament en llengua catalana.

L'Agència de l'Habitatge de Catalunya va admetre que s'estava treballant en l'adaptació del generador d'informes de les ITE a nous requeriments i prestacions, d'entre els quals la possibilitat d'escollir l'idioma castellà. Actualment, ja permet treballar amb una interfície d'usuari en idioma català i castellà, segons preferències de la persona usuària, alhora que l'informe es genera en l'idioma definit de treball.

Queixa 08599/2018

Les persones interessades es van adreçar a la institució quan van constatar la impossibilitat de fer la consulta en la llengua oficial escollida (el castellà) en el web de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (en endavant FGC) de la informació relativa a les convocatòries de feina.

Malgrat que el català sigui la llengua pròpia de Catalunya i d'ús normal en les administracions públiques catalanes i de les entitats del sector públic català, el dret d'opció lingüística no es podia considerar satisfet per l'existència d'un botó de traducció gratuït i en línia externa, que, si bé podia ser una solució temporal i transitòria per donar resposta a la queixa de les persones interessades, no garantia l'obligació legalment establerta que els continguts dels webs estiguin disponibles en les llengües oficials.

El Síndic va haver de recomanar que s'adoptessin els ajustos necessaris amb aquesta finalitat, recomanació que FGC va acceptar.

37. EL FOMENT DE LA MÚSICA CANTADA EN CATALÀ

L'article 127 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya estableix que correspon a la Generalitat la competència exclusiva en matèria de cultura, i aquesta competència comprèn, entre d'altres, el foment i la difusió de la creació i la producció musical.

Alhora, la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística, estableix en el precepte 28 que el Govern de la Generalitat ha d'afavorir, estimular i fomentar la creació, la interpretació i la difusió de la música cantada en català.

Malgrat el manament legal, en una publicació es va posar de manifest que, tot i la intervenció pública, amb els recursos destinats als diversos àmbits relatius a la música vocal els darrers anys, la presència del català en aquesta àrea cultural continua sent residual, cosa que va donar lloc a l'obertura d'una actuació d'ofici en aquest àmbit.

I és que, malgrat que la disposició legal estableix les obligacions descrites més amunt, sembla que es destinen més recursos a projectes musicals en què l'ús de la llengua pròpia és més baix o pràcticament residual, la qual cosa suposa una anomalia pel que fa a la promoció del català respecte del suport que reben altres llengües en l'àmbit de l'activitat musical esmentada.

Per aquest motiu, la institució es va adreçar a l'Institut Català de les Empreses Culturals (en endavant ICEC), que concedeix subvencions per fomentar la música, amb la finalitat de conèixer els criteris que determinen i condicionen l'assignació dels recursos econòmics i d'esbrinar si realment el català queda discriminat en el finançament respecte a la música vocal en altres llengües, bàsicament anglès i castellà.

L'anàlisi de les bases de les subvencions facilitades va permetre constatar que hi havia diferències sobre els requisits de concessió dels ajuts i els criteris valoratius per obtenir-les, i que, en tot cas, no palesaven que la llengua pròpia de

Catalunya fos un requisit per a la concessió d'una subvenció en aquest àmbit.

També es va posar de manifest que, en molts casos, els criteris de valoració tampoc no tenien a veure amb la llengua en què es duia a terme l'activitat musical, sinó que se'n tenien en compte d'altres, com ara la residència a Catalunya dels intèrprets, l'autoria catalana de les composicions (en el cas d'actuacions instrumentals) o que l'àmbit territorial de l'activitat fos Catalunya.

Finalment, en els casos en què sí que es va detectar que es tenia en compte com a criteri de valoració la llengua catalana, la valoració tampoc ho era en el percentatge més elevat d'entre els que es tenien en consideració per atorgar la subvenció.

La Generalitat té competència exclusiva en matèria de foment i de difusió de la creació i la producció musical

La informació aportada per l'Administració va posar de manifest que l'ICEC no té com a objectiu principal el foment de la llengua catalana ni occitana, si bé entre les funcions de la Llei per la qual se n'aprova la creació hi figura l'impuls del consum cultural, especialment quan els productes culturals s'expressen en la llengua catalana o occitana aranesa, i, per aquest motiu, les línies d'ajut que concedeix preveuen mesures que afavoreixen la presència d'aquestes llengües.

Tanmateix, i pel que fa a la música, els requisits que se solen demanar en les línies de subvenció són, en general, de caràcter tècnic i no acostumen a entrar en el contingut de l'activitat, raó per la qual la llengua no es troba en els requisits, sinó entre els criteris de valoració que condicionen la concessió de l'ajut.

Concretament, i pel que fa als festivals de música, es constata que el caràcter prioritari del català no era explícit, i que la contractació de grups i músics catalans era l'element que atorgava més punts en el

criteri de valoració, sense que, a manca d'altres dades, es pugui afirmar que, pel fet que els grups i els músics siguin catalans, la llengua prioritària dels festivals sigui el català.

Amb relació a la música en viu, els criteris de valoració emprats determinaven que només rebien subvencions programacions que incloïen artistes residents a Catalunya i/o que utilitzaven íntegrament la llengua catalana.

De fet, la disjuntiva posa de manifest que no necessàriament la llengua és criteri de valoració, ja que factors com ara la residència a Catalunya dels intèrprets o el fet que les formacions musicals estiguin integrades per residents a Catalunya ja asseguraven una puntuació essencial mínima per poder rebre-les.

En les subvencions públiques a la promoció musical, cal potenciar la valoració de l'ús de la llengua catalana i occitana

Sense posar en qüestió altres criteris de valoració que es puguin tenir en compte

per a la concessió de les subvencions com a mesura de foment i impuls de produccions musicals catalanes (residència dels integrants dels grups, autoria de les composicions, etc.), la institució ha recomanat al Departament de Cultura que, en endavant, en les línies d'ajut econòmic que s'estableixin, s'estudiï discriminar positivament l'ús de la llengua catalana i occitana en les interpretacions vocals, les creacions i la difusió musical per considerar-les com a requisit per a la concessió.

Igualment, la institució ha suggerit que s'implementin polítiques de promoció i foment de la música vocal en català i occità en què l'ús de la llengua tingui un percentatge de valoració preeminent respecte a la resta dels criteris com ara la residència o el veïnatge d'autors i intèrprets en l'àmbit lingüístic català.

Com a resultat, es va informar el Síndic que, atès el caràcter d'impuls empresarial de l'ICEC, si bé el català era difícil de justificar com a requisit per a la concessió de subvencions, amb vista a la tardor de 2019 i als ajuts de 2020, s'estudiaria la manera de potenciar-lo en els ajuts adreçats al sector de la música (des de la producció a la difusió) de manera preeminent pel que fa als criteris de valoració.

ACTUACIONS D'OFICI

AO 00120/2019
Finalitzada

Discriminació del català respecte d'altres llengües en la valoració de mèrits dels processos selectius convocats per l'Administració de justícia

Arran de la publicació de les bases de les convocatòries de dues ordres corresponents als processos per a l'ingrés al cos de funcionaris de l'Administració de justícia i l'accés per promoció interna al cos de gestió processal i administrativa, respectivament, es va posar de manifest que, a diferència de la consideració que té com a mèrit el coneixement de llengües estrangeres en la fase de concurs de cada un dels processos esmentats, el coneixement del català queda relegat i no es té en compte com a mèrit per a la puntuació en aquesta fase, sinó que únicament pot servir per millorar l'ordre en l'adjudicació de destinació a Catalunya.

Atès que el dret a l'elecció lingüística que tenen els ciutadans en les relacions amb les administracions públiques, establert en l'Estatut d'autonomia de Catalunya, difícilment pot quedar garantit si el personal d'aquestes administracions desconeix la llengua pròpia de Catalunya, el Síndic ha obert una actuació d'ofici i l'ha traslladat al Defensor del Poble espanyol perquè estudiï aquesta qüestió.

AO 00153/2019
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a l'evolució dels ajuts a les revistes culturals en llengua catalana

Atès que, arran d'una trobada amb agents del sector de les revistes culturals en paper que s'editen a Catalunya amb periodicitat mínima trimestral, es van palesar les dificultats d'aquestes revistes per subsistir, el Síndic ha volgut estudiar les mesures de foment que s'han implementat per mitjà d'una actuació d'ofici, en el marc de la qual s'ha adreçat tant al Departament de Presidència com al Departament de Cultura.

La informació tramesa pel Departament de Presidència posa de manifest que, efectivament, l'únic suport des de l'Administració autonòmica a les revistes culturals són els ajuts estructurals convocats per aquest departament, que és qui administra els ajuts genèrics atorgats a la premsa. Per tant, el Síndic ha suggerit altres mesures que es podrien implementar, com per exemple:

- Habilitar i propiciar una interlocució amb el Departament de Cultura, i potser fins i tot atorgar una categoria amb identitat pròpia a aquestes publicacions en paper no diàries, editades a Catalunya amb una periodicitat mínima trimestral, per facilitar aquesta actuació.
- Que el Departament de Cultura aposti per una política decidida de suport a aquestes publicacions dotada pressupostàriament i de forma continuada en el temps.
- A banda dels ajuts econòmics que es proporcionen via subvencions, calen altres actuacions com ara acords de publicitat per a campanyes culturals específiques, per a les quals les revistes poden resultar particularment adequades; o poden participar en els programes i les línies de suport de l'Institut Català de les Empreses Culturals, de les quals sembla que fins ara han estat excloses.
- Finalment, es poden promoure canvis perquè el sistema públic de biblioteques garanteixi la presència d'aquestes publicacions als seus equipaments i implementi un sistema de subscripció institucional a un preu superior a la subscripció individual.

AO 00187/2019
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la presumpta vulneració de drets lingüístics en un centre d'atenció primària

El Síndic ha tingut coneixement de la presumpta vulneració de drets lingüístics en ocasió de l'assistència mèdica prestada al servei d'urgències d'un centre d'atenció primària de Barcelona, en què sembla que es va denegar l'atenció a una persona amb discapacitat psíquica que només parla català fins que no s'expressés en castellà. La mare de la persona interessada va haver de fer la traducció entre pacient i metgessa, perquè pogués ser atesa.

AO 00224/2019
En tramitació

Actuació d'ofici sobre l'estat del model de conjunció lingüística i sobre l'assoliment de l'ús de les llengües oficials al final de l'ESO

El Síndic ha obert una actuació d'ofici arran de les darreres informacions aparegudes als mitjans, que semblen qüestionar el model de conjunció lingüística vigent i la garantia de l'assoliment de l'ús de les llengües oficials al final de l'educació secundària obligatòria.

En el marc d'aquesta actuació d'ofici, s'ha demanat al Departament d'Educació informació sobre les dades de què disposa amb relació al funcionament del model i sobre el nivell en llengües oficials que assoleix l'alumnat d'ESO quan arriba a 4t curs amb relació a l'alumnat d'altres comunitats monolingües.

■ ESTRUCTURA DE
DRETS HUMANS DE CATALUNYA

38. ELABORACIÓ I APROVACIÓ DEL PLA DE DRETS HUMANS DE CATALUNYA

L'any 2017 el Síndic de Greuges va crear, per conveni amb l'Institut de Drets Humans de Catalunya (IDHC), l'Estructura de Drets Humans de Catalunya (EDHC), com a institució catalana de defensa i promoció dels drets humans i les llibertats fonamentals, seguint les recomanacions dels Principis de París de les Nacions Unides. L'EDHC està formada per una junta general, en què participen representants del Síndic i de l'IDHC, i un consell assessor integrat per una vintena d'entitats i de persones expertes en drets humans escollides per convocatòria pública.

El Govern de Catalunya va encarregar a l'Estructura de Drets Humans la preparació d'un projecte de pla de drets humans (Acord GOV/125/2017, de 12 de setembre). D'acord amb les Nacions Unides, un pla d'acció de drets humans ha de ser un instrument de planificació de polítiques públiques que estableixi l'execució d'una sèrie d'accions concretes i mesurables que s'han d'aplicar en un marc temporal específic, amb la finalitat de millorar la promoció i la protecció dels drets humans en un territori, i s'ha d'elaborar amb una àmplia participació de la societat.

En un acte públic que va tenir lloc a les Drassanes de Barcelona el 21 de gener, es va presentar una primera versió del Pla de drets humans i es va iniciar del procés participatiu, que tenia per objectiu que la societat civil col·laborés en la seva elaboració perquè el resultat final donés una millor resposta a les necessitats de la població.

El procés de debat i consulta es va desenvolupar entre els mesos de febrer i juny de 2019, amb el propòsit de debatre les mesures de cadascun dels drets i enriquir el Pla amb les aportacions de la societat civil.

Durant aquest període, l'Estructura va fomentar l'organització de processos o tallers de debat i consulta en forma d'àgores de discussió temàtiques per tot el territori. D'aquesta manera, desenes

d'entitats i de col·lectius van poder organitzar aquests debats sobre un dret o diversos i formular propostes concretes per enriquir el text del Pla. En total, es van dur a terme més de 100 àgores relatives als diferents drets arreu del territori.

Les àgores han tingut diversos formats presencials. N'hi ha hagut que han aplegat més de 150 persones, com l'organitzada per la Fundació Bofill entorn del dret a l'educació, i àgores amb menys de deu participants. N'hi ha hagut –la majoria– que han tingut lloc en una única sessió, però també n'hi ha hagut de permanents, com les organitzades per DINCAT i per la Fundació Catalana de Síndrome de Down entorn dels drets de les persones amb discapacitat o bé les que ha organitzat la síndica de Terrassa i l'espai Drets de la mateixa ciutat al voltant de diversos drets del Pla (amb un total de 50 reunions). Hi ha hagut –la majoria– àgores focalitzades en un dret i àgores transversals, que han analitzat problemàtiques socials i la seva afectació a diversos drets. Fins i tot hi ha hagut àgores en espais de privació de llibertat, com les que han tingut lloc amb persones internes i treballadores de quatre centres penitenciaris catalans al llarg del mes de maig.

En tots aquests casos, i amb independència de la pluralitat de formats, les àgores han tingut una persona conductora del debat i una persona relatora que ha recollit les aportacions que les persones participants anaven proposant a la llista de mesures provisionals del Pla. La Junta de l'Estructura, doncs, ha rebut desenes de fitxes provinents de tot el territori amb propostes d'esmena, d'ampliació o de supressió del pla d'accions inicialment elaborat.

La influència dels debats i les conclusions de les àgores sobre el resultat final del Pla ha estat enorme. Són innombrables les accions que s'han incorporat al Pla en tots els àmbits i que no apareixien en els primeres esborranys. Encara més: des d'un punt de vista estructural, dels 26 drets en cinc blocs que la Junta i el Consell Assessor de l'EDHC plantejaven inicialment s'ha passat a sis blocs de drets que apleguen 32 objectius per assolir en els propers quatre anys.

Un cop tancat aquest procés a principi de juliol de 2019, es va fer un esborrany de redacció del Projecte de pla de drets humans de Catalunya, que es va sotmetre al Consell Assessor de l'Estructura en dues sessions (12 de juliol i 25 d'octubre). Les consideracions del Consell Assessor han permès elaborar la versió final d'aquest pla de drets humans

El Pla consta d'un conjunt d'accions legislatives, administratives i polítiques que cal posar en marxa per fer efectius els drets humans a Catalunya en els propers quatre anys. Aquestes mesures es divideixen en sis grans blocs i 32 objectius, cadascun dels quals correspon a un dret.

Els grans blocs en què s'articula el Pla són:

- **Democràcia igualitària:** entre els quals s'inclou el dret a la salut, al treball, a l'educació, a l'habitatge o al medi ambient. Entre altres mesures, el Pla proposa promoure que l'atenció primària i social esdevingui l'eix vertebrador del sistema sanitari, aprovar un nou decret d'admissió de l'alumnat com a eina per combatre la segregació escolar, avançar en l'escola inclusiva, incrementar el parc públic d'habitatges socials, aprovar una nova llei de territori que incorpori el criteri d'equitat geogràfica o crear un òrgan independent de la policia encarregat d'investigar casos de denúncies per maltractaments.

- **Democràcia plural:** entre els quals destaquen els drets a la protesta i a la llibertat d'expressió, a la cultura i als drets lingüístics. Les mesures que s'inclouen en aquest apartat són, entre d'altres, derogar o reformar la Llei orgànica de seguretat ciutadana; incrementar, com a mínim fins al 2%, els pressupostos dedicats a cultura, o promoure l'adaptació de la legislació estatal als compromisos assumits pel Regne d'Espanya en el marc de la Carta europea per a les llengües regionals o minoritàries, pel que fa a l'ús del català en l'Administració general de l'Estat i la de justícia.

- **Democràcia participativa:** entre els quals s'integren el dret a la participació en els afers públics i el dret a la bona administració i a la transparència. En

aquest àmbit, el Pla formula la necessitat que el Parlament de Catalunya promogui una regulació estatal bàsica relativa al referèndum autonòmic, assegurar que totes les persones amb discapacitat puguin efectivament votar i participar en els afers públics, i destinar més recursos per donar compliment a les obligacions de publicitat i transparència.

- **Democràcia paritària i interseccional:** que comprèn els drets de les dones, del col·lectiu LGTBIQ, de les persones grans i de les persones amb discapacitats. Entre les mesures contingudes, destaca elaborar una llei integral contra la violència sexual que abordi de manera integral aquest tipus de violència en les seves múltiples manifestacions; desplegar la Llei 11/2014, sobre els drets de les persones LGTBIQ, i elaborar i aprovar una llei de les persones grans.

- **Democràcia dels infants:** entre els quals destaca el dret a un entorn familiar i a la protecció i el dret a un nivell de vida adequat i al nivell de salut més alt possible. En aquest gran bloc les mesures que es plantegen són potenciar i prioritzar l'acolliment en família, oferir informació específica a tots els infants per a la prevenció de l'abús sexual, garantir que tots els infants tinguin un habitatge en condicions òptimes o crear ajuts econòmics per als infants socialment desafavorits perquè puguin participar en activitats complementàries i extraescolars.

- **Democràcia garantista:** que conté, per exemple, el dret a la igualtat davant la llei i el dret a la justícia o el dret a una fiscalitat justa. En aquest darrer àmbit, es planteja la necessitat de facilitar ajuts econòmics perquè les persones menys protegides gaudeixin d'un millor accés als serveis jurídics d'una persona lletrada, reduir la fiscalitat de les rendes del treball i la pressió fiscal que suporten les rendes baixes o dedicar un mínim del 0,7% del pressupost de cada administració a la cooperació al desenvolupament.

Finalment, la darrera part del Pla descriu el mecanisme de seguiment del compliment de les accions que conté. Correspon a les administracions públiques

catalanes fer efectives les mesures del Pla i retre'n comptes a la societat, mentre que la mateixa Estructura de Drets Humans assumeix el paper de supervisió d'aquest compliment i en farà partícips les entitats de drets humans del país, en particular les que han donat suport a l'elaboració del Pla amb l'organització i la participació d'àgores de debat.

El 10 de desembre, Dia Internacional dels Drets Humans, el síndic de greuges i el president de l'IDHC van lliurar el Pla de drets humans al consell executiu de la Generalitat, perquè en fos coneixedor i als efectes oportuns. El mateix dia l'Estructura també va lliurar el Pla al president del Parlament de Catalunya en un acte públic.



Estructura de Drets Humans de Catalunya
@estructuraDHC



Avui, [#DiaInternacionalDretsHumans](#), presentem el Pla de drets humans de Catalunya, que consta d'un conjunt d'accions legislatives, administratives i polítiques que cal posar en marxa per fer efectius els drets humans a Catalunya en els propers quatre anys



Pla de drets humans

Democràcia igualitària

- Cal que l'atenció primària i social esdevingui l'eix vertebrador del sistema sanitari
- Cal un nou decret d'admissió de l'alumnat i avançar en l'escola inclusiva
- Cal incrementar el parc públic d'habitatges socials
- Cal una nova llei de territori que incorpori el criteri d'equitat geogràfica



11:06 a. m. · 10 de des. de 2019 · [Twitter Web App](#)

■ ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT

INTRODUCCIÓ

Un dels objectius estratègics d'aquesta institució és retre comptes de les seves actuacions. D'una banda, incorporant exemples de casos en què s'han complert les resolucions del Síndic i, d'altra banda, d'acord amb la Llei 24/2009, de 23 de desembre, del Síndic de Greuges, informant de totes les no-acceptacions de les recomanacions i suggeriments del Síndic per part de les institucions objecte d'investigació.

El format de presentació segueix la mateixa dinàmica que l'any passat i dona informació quantificada sobre com s'han complert les resolucions del Síndic, alhora que se centra en el detall de com s'ha resolt el conjunt d'actuacions complertes. El fet que s'hagi resolt una actuació no necessàriament vol dir que només s'hagi complert d'una manera,

sinó que poden haver-hi diferents actuacions per complir una resolució.

Els casos de compliment que recull aquest apartat es presenten a partir d'una mostra de totes les resolucions complertes durant el 2019. La informació i el resum de tots els casos es poden trobar en l'espai web de les actuacions de 2019 (www.sindic.cat/resolucions).

Pel que fa a les resolucions no acceptades, s'han reproduït totes, incorporant-hi un resum del problema que va originar la intervenció del Síndic i explicant les raons per les quals l'Administració no ha acceptat les recomanacions i els suggeriments formulats.

Finalment, es recull un informe sobre l'obstaculització i la manca de col·laboració, tal com es defineix en l'article 61 de la Llei 24/2009.

4.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

POLÍTIQUES SOCIALS

1. Salut

En l'àmbit de salut, com l'any passat, la majoria de compliments afecten els problemes relacionats amb les llistes d'espera. De fet, respecte de l'any passat, s'ha incrementat un 58,7% el nombre de casos solucionats en

aquesta matèria. Pel que fa a aquest any, el 39,8% de les solucions afecten aquesta matèria; el 27,7%, la tramitació administrativa, i el 16,8%, els drets i deures de la ciutadania.

39. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit de salut

Llistes d'espera	246	39,9%
Tramitació administrativa	169	27,4%
Drets i deures	104	16,9%
Prestacions sanitàries	92	14,9%
Infraestructures, gestió i recursos	5	0,8%
Total	616	100,0%

Quant a les llistes d'espera, en 246 casos s'ha establert una data per a la prova diagnòstica, la visita especialitzada o la intervenció quirúrgica, entre d'altres, mentre que en un cas el Departament de Salut ha tramitat l'ingrés en un centre sociosanitari d'una persona que estava en espera.

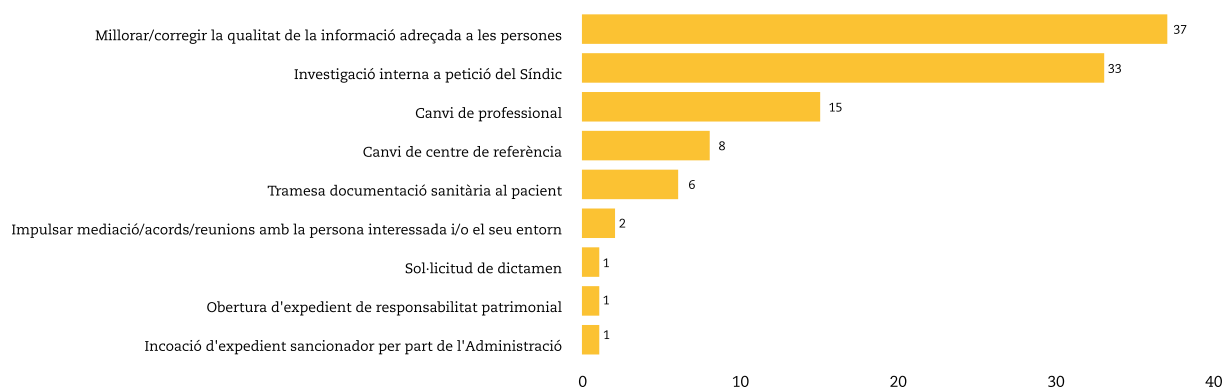
En l'àmbit de salut la majoria de compliments se centren en problemes derivats de les llistes d'espera

Pel que fa a aspectes més lligats a la tramitació administrativa en l'àmbit de la salut, cal ressaltar que en 163 casos s'ha

donat resposta a les sol·licituds presentades per les persones interessades, en 4 casos s'ha resolt l'expedient de referència o el recurs, que presentaven una demora en la tramitació, i, finalment, en 2 casos s'ha donat accés a la informació d'un expedient.

En relació amb els drets i deures, davant les queixes pel tracte rebut pel pacient o la disconformitat amb l'actuació del personal mèdic, arran de la intervenció del Síndic en 37 casos s'ha millorat o corregit la qualitat de la informació adreçada a les persones, i en 33 casos el Departament de Salut ha iniciat una investigació interna, a petició de la institució. En menor mesura, el Departament ha accedit a les sol·licituds de canvi de professional sanitari o de centre de referència, o bé s'ha impulsat la mediació i l'acord amb la persona interessada.

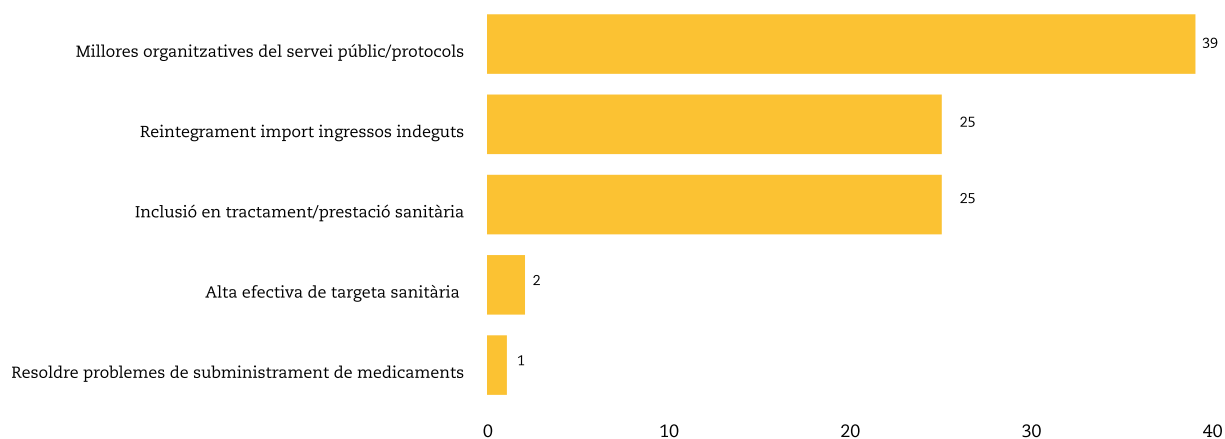
40. Tipologia i nombre de complimentes quan la queixa fa referència a drets i deures de la ciutadania en l'àmbit de salut



Pel que fa a les prestacions sanitàries, en 39 casos s'han millorat els protocols de serveis públics arran de les recomanacions i els suggeriments del Síndic, i s'ha resolt en 25 casos el reintegrament d'un import per ingressos indeguts derivats, en gran mesura,

de la devolució de l'euro per recepta. A més, en 25 casos s'ha inclòs la persona interessada en un tractament o una prestació sanitària i, en menor mesura, s'ha resolt l'alta efectiva de targetes sanitàries o s'han resolt problemes de subministraments de medicaments.

41. Tipologia i nombre de complimentes quan la queixa fa referència a prestacions sanitàries



Finalment, en relació amb les infraestructures, la gestió i els recursos, durant l'any 2019 en 3 casos s'ha dotat de recursos el sistema sanitari públic (incorporació de personal, mitjans, etc.), o bé s'han fet obres de

millora i condicionament d'equipaments, i en 2 casos s'han incrementat els recursos humans en serveis sanitaris per donar resposta a les necessitats de la ciutadania.

42. Casos concrets en l'àmbit de salut

Q 00757/2018

Manca de resposta a una sol·licitud de devolució de l'import abonat en concepte de la taxa de l'euro per recepta

Departament de Salut

La promotora de la queixa exposava que l'any 2014 havia presentat una sol·licitud de devolució de l'import abonat en concepte de la taxa de l'euro per recepta i que encara no havia rebut resposta.

Després d'analitzar la queixa, el Síndic va suggerir al Departament de Salut que donés les ordres oportunes perquè es resolgués sense més demora aquesta sol·licitud i que, en cas que s'aprovés, es retornés a la promotora l'import que havia abonat en concepte de taxa d'euro per recepta, amb els interessos corresponents des que va fer l'aportació fins que es fes efectiu el pagament.

El Departament ha informat que ja es va ordenar l'ingrés de l'import de la taxa més els interessos corresponents, la qual cosa es va comunicar a la promotora el mes de març de 2019.

Q 08011/2018

Queixa relativa al servei de transport sanitari programat entre un domicili particular i l'Institut Guttmann de Badalona que presta l'empresa Transports Sanitaris de Catalunya, amb motiu de les demores constants

Departament de Salut

La promotora de la queixa exposava que utilitza el servei de les ambulàncies del Transport Sanitari de Catalunya per traslladar-se a l'Institut Guttmann per fer rehabilitació, però que de vegades la durada del trajecte es multiplica per quatre. Denunciava, a més, la poca formalitat en el compliment dels horaris en els trasllats, fet que repercuteix en la seva rehabilitació: sovint la recullen tard i no arriba a temps a la primera classe, i sovint també s'ha d'esperar hores en posició assegurada a l'Institut Guttmann fins que la recullen per tornar-la a casa que, sumades a les hores del trajecte, fa que tota la feina de rehabilitació que ha fet durant el dia no serveixi de res.

D'una banda, el Síndic va informar la promotora de la possibilitat d'interposar un escrit de reclamació per responsabilitat patrimonial davant l'Administració sanitària, atesos els perjudicis que el funcionament del servei de transport havia ocasionat en la seva salut. I de l'altra, va suggerir al Departament de Salut que adoptés mesures de control de l'activitat del servei de transport sanitari, entre altres accions correctores.

El Departament de Salut ha informat que la comissió operativa territorial de seguiment s'ha reunit en vuit sessions des del gener de 2017, i que en totes s'han treballat els aspectes de seguiment qualitatiu i quantitatiu del transport sanitari de la Regió Sanitària Girona. Es va posar en marxa un pla de millora del qual se'n desprèn la creació de comitès de rutes, que analitzen incidències i plantegen propostes de millora en el servei, de les quals es fa un seguiment periòdic.

Finalment, s'ha indicat que s'està treballant per reduir al màxim les incidències que va denunciar la promotora de la queixa i que es van denunciant en les comissions de seguiment. El Síndic, doncs, considera parcialment acceptat el seu suggeriment, i torna a recordar al Departament que cal seguir vetllant perquè el CatSalut avaluï els supòsits d'incompliment de les empreses adjudicatàries i, si escau, estudiï la possibilitat de rescindir els contractes subscrits amb aquestes empreses, a fi de mantenir un servei de qualitat en el transport sanitari.

Q 09961/2018

Desacord amb un canvi de metgessa de capçalera

Departament de Salut

La promotora de la queixa exposava que, atès que no estava d'acord amb el fet que se li hagués canviat la metgessa de capçalera, va sol·licitar per escrit que se li tornés a assignar la que tenia fins aleshores, però se li va comunicar oralment la denegació del canvi.

Si bé és cert que no s'aprecien indicis d'irregularitat en l'actuació de l'Administració sanitària en aquest cas, perquè el canvi s'ha degut a una redistribució de pacients, cal tenir en compte que de la Instrucció 3/2003 del CatSalut, que regula de manera provisional la lliure elecció d'equip d'atenció primària i de metge o metgessa de capçalera, i de l'apartat 3.1.4 de la Carta de drets i deures dels ciutadans en relació amb la salut i l'atenció sanitària, se'n desprèn el caràcter general del dret de les persones a escollir facultatiu i l'excepcionalitat de la restricció d'aquest dret, que sempre ha de ser extraordinària.

A més, en aquest cas concret, la persona interessada feia deu anys que era atesa per la seva doctora, i manifestava que durant aquest temps s'havien creat vincles de confiança.

Per aquests motius, el Síndic va suggerir al Departament de Salut que donés les ordres oportunes perquè es valorés de nou la sol·licitud de la promotora i s'acceptés la seva petició de retorn al contingent de la doctora que tenia assignada.

El Departament de Salut ha informat que s'ha acceptat retornar la promotora de la queixa al contingent de la seva metgessa de capçalera anterior, tal com demanava.

Q 01084/2019

Demora en una intervenció quirúrgica a l'Hospital de Mollet

Departament de Salut

Segons el Departament de Salut, la persona interessada havia estat inclosa en llista d'espera el gener de 2018, però no s'havia programat la intervenció quirúrgica.

El Síndic va recordar que atès que es tractava d'una intervenció sense termini garantit, s'hauria de dur a terme d'acord amb els terminis de referència i segons els criteris clínics i socials establerts en l'Ordre SLT/102/2015, de 21 d'abril, que per a les intervencions amb prioritat baixa són de 365 dies.

En aquest cas, atès que s'havia superat amb escreix el termini de referència d'un any per a aquest tipus d'intervenció, el Síndic va suggerir al Departament que adoptés les mesures oportunes perquè s'intervingués la persona interessada amb la màxima celeritat possible.

El Departament de Salut ha informat que ha acceptat el suggeriment del Síndic i que la persona interessada va ser intervinguda el març de 2019.

Q 05149/2019

Demora en una intervenció quirúrgica a l'Hospital Moisès Broggi de Sant Joan Despí

Departament de Salut

Segons el Departament de Salut, la persona interessada havia estat inclosa en llista d'espera el febrer de 2019, amb prioritat mitjana, però no s'havia programat la intervenció quirúrgica.

El Síndic va recordar que atès que es tractava d'una intervenció sense termini garantit, s'havia de dur a terme d'acord amb els terminis de referència i els criteris clínics i socials establerts en l'Ordre SLT/102/2015, de 21 d'abril, que per a les intervencions amb prioritat mitjana són de 180 dies.

En aquest cas, atès que encara no s'havia superat el termini de referència per a aquest tipus d'intervenció, el Síndic va suggerir al Departament que se'n fixés la data perquè la persona interessada fos intervinguda dins del termini reglamentat.

Posteriorment, el Departament de Salut va comunicar que acceptava el suggeriment del Síndic i que programaria la intervenció dins del termini de referència esmentat.

2. Discriminacions

La matèria de discriminacions recull diferents col·lectius o diferents motius pels quals una persona pot sentir-se exclosa del conjunt de la societat. Per això, en funció del tipus de discriminació les mesures que ha

aconseguit el Síndic són diverses. Convé tenir present que aquesta àrea té un nombre de queixes baix, la qual cosa es reflecteix també en el nombre de compliments.

43. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit de discriminacions

Orientació i identitat sexual	12	63,2%
Igualtat de gènere	7	36,8%
Total	19	100,0%

En relació amb les queixes per orientació i identitat sexual, l'Administració ha adoptat mesures per donar compliment a la Llei 11/2014, de 10 d'octubre, per a garantir els drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals i per a eradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia.

Convé destacar la modificació del carnet d'embarassada perquè reculli totes les famílies i no només les que estan formades per una mare i un pare; la modificació de la Carta de drets i responsabilitats de les persones usuàries en la seva relació amb l'Institut Català d'Avaluacions Mèdiques, a fi de facilitar la presència d'un acompanyant durant la visita d'avaluació mèdica independentment del sexe; l'adopció, per part del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, de mesures per garantir el compliment de la normativa vigent a les residències, centres de dia i centres sociosanitaris, o la inclusió de programes de formació especialitzada

que permetin sensibilitzar i donar eines al personal dels registres civils, entre d'altres, per atendre les persones transgènere i transsexuals.

Pel que fa a la igualtat de gènere, l'Administració ha pres mesures quant al compliment de la igualtat efectiva entre dones i homes, en el sentit que ha adoptat les garanties necessàries perquè en tots els congressos i fires que es facin a Catalunya s'ofereixin llocs de treball que no vulnerin la Llei 17/2015, de 21 de juliol, o la signatura d'un acord perquè una escola privada canviés la seva política sobre la contractació del professorat. A més, s'ha reallotjat una víctima de violència masclista.

Convé assenyalar també en aquest àmbit la modificació d'ordenances dels municipis de Santa Susanna, Sant Pol de Mar, Calella i Pineda de Mar, en el sentit que tindran una retolació uniforme de les platges en les quals es pot practicar el nudisme.

44. Casos concrets en l'àmbit de discriminacions

Q 01086/2017

Queixa d'un sindicat de treballadors per la vulneració de la Llei 17/2015, de 21 de juliol, d'igualtat efectiva de dones i homes, per part d'una escola de Sant Cugat del VallèsCol·legi Viaró
Departament d'Educació

El promotor de la queixa, en nom i representació d'un sindicat, manifestava que una escola de Sant Cugat del Vallès vulnera el principi d'igualtat de tracte i d'oportunitats en l'accés al treball, perquè especifica que el professorat del centre sempre estarà format per homes, excepte en l'etapa d'educació infantil. Amb posterioritat també es va rebre una altra queixa d'una persona que demanava que la Generalitat de Catalunya invalidés el concert educatiu amb centres privats i concertats com aquest, on es fomenta un ensenyament de caràcter racista, classista, sexista i LGTBI-fòbic.

Sens perjudici de les actuacions que dugui a terme la Inspecció de Treball en l'àmbit que és de la seva competència, el Síndic va suggerir al Departament d'Educació: que programés una visita d'inspecció al centre i iniciés un expedient informatiu per avaluar la falta de compliment de la normativa en matèria d'igualtat, en particular la Llei 17/2015, de 21 de juliol, d'igualtat efectiva de dones i homes; que informés el Síndic dels resultats de la inspecció educativa i de les accions que es duguessin a terme, i que adoptés mesures perquè aquesta escola i altres centres d'educació diferenciada que han optat per professors del mateix gènere que els alumnes donessin compliment al principi de coeducació i foment de la igualtat efectiva de dones i homes en totes les etapes educatives per mitjà del Pla per a la igualtat de gènere que s'aprovi.

Posteriorment, s'ha rebut un informe dels Serveis Territorials al Vallès Occidental en què s'indiquen les actuacions que es van dur a terme per complir la resolució del Síndic. Concretament, la constitució d'una comissió de conciliació en què es va acordar establir tot un seguit de mecanismes a fi que en les properes contractacions de personal docent del centre educatiu es garantís l'accés de les dones a llocs de treball d'educació primària i d'educació secundària obligatòria. En aquest sentit, es fa constar que el setembre de 2018 la Inspecció educativa va rebre de part del centre educatiu el Pla per a la igualtat de gènere i, per tant, en signar l'acord, el centre acceptava que canviaria la seva política sobre contractació del professorat.

Q 04602/2018**Queixa relativa al tracte rebut a les dependències de l'Institut Català d'Avaluacions Mèdiques de Barcelona**

Departament de Salut

El promotor de la queixa exposava que no s'havia permès a la seva parella del seu mateix sexe entrar a una visita de seguiment de l'Institut Català d'Avaluacions Mèdiques (ICAM) adduint que no estaven casats. Va presentar una reclamació perquè considerava que havia patit una discriminació per raó d'orientació sexual, però no ha rebut resposta.

Segons l'Administració, el metge avaluador va considerar que no era necessària la presència dels acompanyants perquè la persona interessada es valia per si mateixa, i també va considerar que es protegia així la confidencialitat en la relació metge-pacient. A parer del Síndic, però, atès que el promotor anava acompanyat d'un cuidador i de la seva parella, sembla comprensible que ell considerés necessària la presència d'un dels dos i, si més no, s'hauria hagut de deixar al seu criteri si s'estava vulnerant la confidencialitat metge-pacient que s'al·lega.

Per tot això, el Síndic va suggerir al Departament de Salut que es facilités la presència d'un acompanyant (familiar o propparent) als actes sanitaris d'avaluació mèdica, quan ho demanin les persones interessades.

El Departament de Salut ha informat que la Subdirecció General d'Avaluacions Mèdiques de la Direcció General d'Ordenació Professional i Regulació Sanitària ha revisat el cas i ha adoptat les mesures organitzatives per atendre les diferents qüestions plantejades pel Síndic. En concret, s'ha resolt donar les indicacions adients a les persones encarregades de la inspecció de la Subdirecció General d'Avaluacions Mèdiques, a fi de preservar el dret de tota persona que es visiti a estar acompanyada, seguint així els drets reconeguts en la Carta de drets i deures de la ciutadania en relació amb la salut i l'atenció sanitària, aprovada pel Departament de Salut l'any 2015. La Subdirecció General ha acordat, també, deixar sense efecte la carta pròpia de l'ICAM (Carta de drets i responsabilitats del ciutadà en la seva relació amb l'ICAM) creada quan aquest institut tenia la consideració d'organisme autònom administratiu depenent del Departament de Salut, i aplicar únicament la carta de l'any 2015.

Q 07254/2018**Queixa referida a la manca de senyalització de les platges de tradició nudista de Calella, Sant Pol de Mar, Pineda de Mar i Santa Susanna**

Ajuntament de Calella
Ajuntament de Pineda de Mar
Ajuntament de Sant Pol de Mar
Ajuntament de Santa Susanna

La promotora de la queixa exposava que a les platges de tradició nudista dels municipis de Calella, Sant Pol de Mar, Pineda de Mar i Santa Susanna no hi ha cap mena de cartell informatiu sobre la naturalesa de la platja.

En vista d'aquesta informació, el Síndic va suggerir als diversos ajuntaments que, a fi que tots els municipis tinguin una retolació uniforme, se senyalitzessin les platges de tradició nudista com a preferents per al nudisme.

Tots els ajuntaments han acceptat el suggeriment del Síndic, i alguns, com el de Santa Susanna, ja han col·locat la senyalització que delimita la zona destinada al nudisme, i d'altres, com el de Calella, han indicat que han acordat fer-ho la propera temporada.

3. Relacions laborals i pensions

La intervenció del Síndic en relacions laborals i pensions és minoritària i el seu àmbit d'actuació està especialment orientat a la tramitació administrativa, bàsicament a donar resposta a les sol·licituds de les persones interessades.

45. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a relacions laborals i pensions

Donar resposta/elaboració d'informe	7	50,0%
Investigació interna	4	28,6%
Elaboració de plans d'actuació	1	7,1%
Accés a la informació	1	7,1%
Millora de la qualitat de la informació	1	7,1%
Total	14	100,0%

Tot i això, convé destacar que el Síndic va intervenir perquè l'Administració donés resposta a les persones interessades en 7 casos. Cal destacar també l'actuació d'ofici AO-00006/2016, oberta a fi d'adoptar plans

d'actuació i mesures de suport financer a l'activitat per compte propi, assessorament i finançament de projectes, i mesures i plans de suport al foment del treball autònom.

46. Casos concrets en l'àmbit de relacions laborals i pensions

Q 03686/2018

Disconformitat amb la denegació per part de l'Institut Metropolità del Taxi d'una sol·licitud per continuar com a titular d'una llicència després de la jubilació

Institut Metropolità del Taxi

El promotor de la queixa exposava que s'havia adreçat per escrit a l'Institut Metropolità del Taxi (IMT) per explicar la seva voluntat de percebre una pensió de jubilació i seguir treballant com a taxista, i sol·licitava poder seguir sent titular de la seva llicència. L'IMT li va respondre que podia jubilar-se i després demanar la jubilació activa per exercir la professió de taxista, però li indicava que la norma específica que regula les llicències de taxi estableix la jubilació com a causa de transmissió obligatòria de la llicència. És a dir, que l'IMT no s'oposa al dret del promotor a exercir la professió de taxista un cop jubilat, però sí a continuar sent titular de la llicència.

Tot i no observar cap irregularitat en l'actuació de l'IMT, el Síndic li va suggerir que estudiés la

possibilitat d'adaptar el règim jurídic que regula el reglament del taxi a la nova modalitat de jubilació i envelliment actiu, i permetre així als professionals amb llicència de taxi continuar treballant fins que percebin íntegrament la pensió de jubilació, moment que seria adequat i correcte establir com a causa de transmissió obligatòria de la llicència.

L'IMT va comunicar al Síndic la seva voluntat d'estudiar l'adaptació del Reglament metropolità del taxi a la modalitat de jubilació i envelliment actiu. Posteriorment, però, va indicar que no estava prevista la modificació del reglament pel que fa a l'obligatorietat de transmissió de la llicència en cas de jubilació del titular.

Q 03970/2018**Queixa relativa a la presumpta pèrdua de documentació lliurada al Servei d'Ocupació de Catalunya**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El promotor de la queixa exposava que havia presentat una sol·licitud del certificat de professionalitat de gestió comptable i gestió administrativa per a auditoria juntament amb la documentació requerida per poder obtenir el certificat. No obstant això, el Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC) li va respondre que no li constava que el promotor hagués fet cap curs autoritzat, subvencionat o gestionat pel SOC.

El Síndic va considerar que l'Administració no havia informat correctament el promotor dels requisits previstos reglamentàriament per a la tramitació de la sol·licitud que havia formulat i que no havia respectat les seves expectatives, legítimes i raonables, respecte de la tramitació de la sol·licitud. Per tant, va suggerir al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies que es tornés

a buscar la documentació que havia aportat el promotor amb la sol·licitud i que, en cas que no la trobés, s'investigués el motiu de la possible pèrdua i les alternatives que té per obtenir el certificat i s'estudiés la possibilitat d'avaluar els danys i perjudicis que se li hagin pogut causar, valorant iniciar d'ofici, si escau, l'expedient de responsabilitat patrimonial corresponent.

En resposta a aquest suggeriment, el Departament ha confirmat que el SOC no va rebre la informació que indicava el promotor. Ha informat, però, que es posarà en contacte amb el Servei Públic d'Ocupació Estatal (SPEE) per tractar de forma expressa el cas del promotor i per informar-lo dels tràmits i les actuacions que haurà de fer.

Q 09232/2018**Queixa relativa al presumpte incompliment de la Llei de prevenció de riscos laborals**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

La promotora de la queixa exposava que el maig de 2018 havia presentat una denúncia al Consorci de la Inspecció de Treball i Seguretat Social de Lleida per un presumpte incompliment de la Llei de prevenció de riscos laborals, i manifestava que tot i que havia demanat informació sobre l'estat de tramitació de la seva denúncia, no li ha estat facilitada.

El Síndic va suggerir al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies que donés les ordres oportunes perquè la Inspecció Territorial de Treball a Lleida donés resposta a la persona

interessada i resolgués expressament la denúncia esmentada amb els aclariments corresponents, si esqueia.

Posteriorment, el Departament ha informat que la promotora va tornar a ser atesa per la Inspecció Territorial de Treball a Lleida i se li va tornar a explicar que tots els seus escrits havien tingut resposta. També se li va enviar un informe explicatiu de totes les actuacions dutes a terme.

4. Serveis socials

L'àrea de serveis socials, com la d'infància i adolescència, es caracteritza per englobar una gran diversitat de problemes i de motius pels quals el Síndic ha d'intervenir, la qual cosa es reflecteix també en una gran diver-

sitat de solucions i de maneres de complir les resolucions de la institució. Tot i això, gran part de la tasca del Síndic en aquesta matèria se centra en la tramitació administrativa.

47. Nombre de complimentes per tipus de matèries en l'àmbit de serveis socials

Renda garantida de ciutadania	248	59,8%
Subvencions i ajuts	49	11,8%
Centres residencials	33	8,0%
Accessibilitat	32	7,7%
Unitats de serveis socials	28	6,7%
Reconeixement de grau de discapacitat	21	5,1%
Altres	4	1,0%
Total	415	100,0%

La renda garantida de ciutadania, com l'any passat, ha esdevingut el motiu principal de queixa aquest any, i s'ha traduït en diferents maneres de resoldre el problema. De fet, si l'any 2018 la principal manera de resoldre els problemes que es derivaven de les queixes era resolent l'expedient o el recurs, enguany també s'ha incorporat la finalització del procés des de la perspectiva

de la ciutadania, amb la concessió o el pagament de l'ajut.

De fet, això es reflecteix en el compliment, atès que només amb la renda garantida de ciutadania s'han resolt el mateix nombre de problemes que en tot l'any passat en la vessant de serveis socials.

48. Tipologia i nombre de complimentes quan la queixa fa referència a la renda garantida de ciutadania

Resolució de recurs	111	44,8%
Concessió renda garantida de ciutadania	59	23,8%
Resolució expedients en tramitació (demora, manca d'informes)	38	15,3%
Revisió d'acords i procediments	25	10,1%
Pagament renda garantida de ciutadania	6	2,4%
Donar resposta/elaboració d'informe	6	2,4%
Millorar/corregir la qualitat de la informació adreçada a les persones	2	0,8%
Retroacció de procediment per acte nul·l o anul·lable	1	0,4%
Total	248	100,0%

En 111 casos s'ha resolt el recurs que s'havia interposat davant la denegació de l'ajut, i en 59 casos s'ha concedit l'ajut. En menor grau, a diferència de l'any anterior, hi ha la resolució d'expedients en tramitació (37 casos), o la revisió d'acords i procediments (25 casos).

Quant a les subvencions i els ajuts, novament el requeriment de resoldre en

temps i forma els expedients administratius esdevé cabdal per garantir el respecte dels drets i les llibertats de les persones que es troben en situació de dependència o tenen altres tipus de necessitats. També hi ha altres assoliments, com ara el pagament de la prestació o la necessitat de donar resposta a les persones interessades perquè siguin més conscients dels tràmits i els terminis d'aquesta prestació.

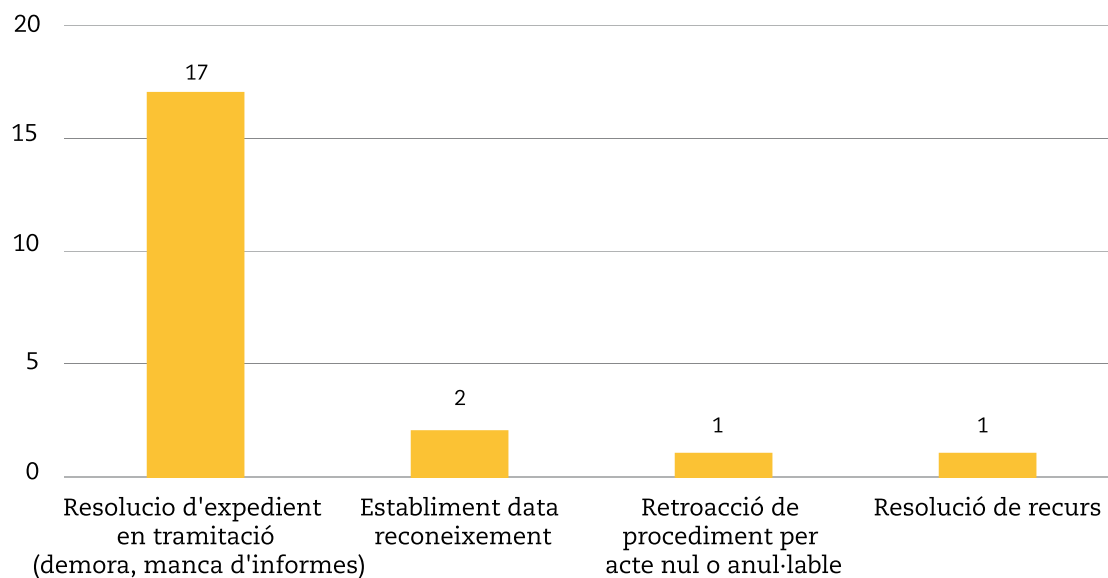
49. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a les subvencions i ajuts

Resolució d'expedient en tramitació (demora, manca d'informació)	15	30,6%
Resolució de recurs	8	16,3%
Concessió d'ajut	2	4,1%
Pagament subvenció/ajut	8	16,3%
Donar resposta/elaboració d'informe	4	8,2%
Revisió d'acords i procediments	4	8,2%
Millorar/corregir la qualitat de la informació adreçada a les persones	3	6,1%
Altres	5	10,2%
Total	49	100,0%

En relació amb el reconeixement del grau de discapacitat, la majoria d'intervencions en aquest àmbit es troben novament

relacionades amb la resolució dels expedients i l'agilitació dels tràmits per obtenir el reconeixement.

50. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència al reconeixement del grau de discapacitat



Les persones amb discapacitat també presenten un gran nombre de queixes relacionades amb els problemes d'accessibilitat als espais públics, i amb la desigualtat en el tractament de la seva situació per part de l'Administració, en comparació amb altres col·lectius que també són objecte d'una protecció especial. Pel que

fa a aquest àmbit, el Síndic ha intervingut perquè es duigu a terme obres de millora i condicionament d'espais i equipaments (17 casos), perquè l'Administració doni resposta a les sol·licituds d'accessibilitat que presenten les persones amb discapacitat, o en la promoció de plans d'actuació per garantir la mobilitat de totes les persones.

51. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a l'accessibilitat

Obres de millora/condicionament d'equipaments	17	53,1%
Donar resposta/elaboració d'informe	6	18,7%
Elaboració de plans d'actuació	3	9,4%
Millores organitzatives del servei públic/ protocols	1	3,1%
Elaboració de normativa	1	3,1%
Revisió d'acords i procediments	1	3,1%
Accés a la informació	1	3,1%
Resolució de contractes	1	3,1%
Incorporació en llistes de serveis de dia/ centres residencials	1	3,1%
Total	32	100,0%

En relació amb l'accessibilitat, convé destacar l'aprovació de l'Ordenança reguladora de les reserves especials d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda de l'Ajuntament de Tona, la redacció del Pla director de via pública que afecta el passeig Marítim de Cubelles per adequar els espais públics a les necessitats de mobilitat de totes les persones, l'elaboració del Pla per a la correcció de les deficiències d'accessibilitat de la Piscina Sant Jordi de l'Ajuntament de Barcelona o l'elaboració del Pla d'accessibilitat i de protecció de les persones amb discapacitat de Tivissa.

Un altre aspecte destacable pel que fa a les persones amb discapacitat és l'actuació del Síndic en els centres ocupacionals, atès que ha intervingut perquè s'assignin places a persones que ho havien requerit o per donar resposta davant de sol·licituds de persones usuàries del servei. Cal destacar també l'excessiva demora per ingressar en

un centre residencial, ja sigui de gent gran o de persones amb discapacitat. La manca d'oferta de places públiques, bé de manera permanent bé en el marc del programa Respir, esdevé una queixa molt recurrent en aquesta matèria. En segon terme hi ha les infraestructures, els recursos i els serveis que es presten als centres residencials.

En 9 casos, gràcies a la intervenció del Síndic, s'ha assolit l'ingrés en serveis de dia o centres residencials de persones amb aquesta necessitat o s'ha requerit la inclusió de la persona en la llista per poder ingressar en un centre.

També s'ha demanat que s'inspeccionés el servei que es presta en alguns centres i s'ha intervingut en la millora d'aquest servei, a fi que les persones usuàries puguin gaudir d'un nivell adequat de benestar; s'ha requerit el reintegrament d'importos per ingressos indeguts, i s'han incoat expedients sancionadors.

52. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a centres residencials



Pel que fa a les unitats de serveis socials, es produeixen queixes per la seva actuació, ja sigui per problemes en la gestió del servei públic o per la manca d'informació a la persona interessada sobre els serveis i les prestacions a les quals pot accedir o se li poden concedir. En aquest cas, el Síndic ha intervingut a fi que l'Administració millori la qualitat de la informació adreçada a les persones interessades o doni resposta a les persones usuàries del servei. També convé

destacar la intervenció per incrementar recursos en els serveis, assignar referents a serveis socials o canviar de professional per modificar les dinàmiques de relació entre l'usuari i el servei. A més, en quatre casos s'ha aconseguit revisar la valoració de situació de vulnerabilitat d'emergència social.

Finalment, s'han incrementat els recursos per donar resposta a les persones sense llar.

53. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a les unitats de serveis socials

Millorar/corregir la qualitat de la informació adreçada a les persones	7	25,0%
Donar resposta/elaboració d'informe	5	17,9%
Revisió de la valoració de la situació de vulnerabilitat d'emergència social	4	14,3%
Increment de recursos humans	3	10,7%
Assignació de referent a serveis socials	2	7,1%
Canvi de professional	2	7,1%
Impulsar mediació entre les persones i el seu entorn	2	7,1%
Resolució de recurs	2	7,1%
Accés a la informació	1	3,6%
Total	28	100,0%

54. Casos concrets en l'àmbit de serveis socials

Q 06231/2018

Queixa relativa a l'actuació de l'Ajuntament de Lleida en relació amb l'atenció que es presta a les persones temporeres del sector de la fruita

Ajuntament de Lleida

La promotora de la queixa manifestava la seva disconformitat amb la insuficiència dels serveis d'allotjament per a les persones que es desplacen a les comarques de Lleida per treballar en les campanyes de recollida de fruita, i amb les actuacions dels serveis municipals de la ciutat de Lleida pel que fa al llançament d'objectes i pertinences de persones que s'estaven a la zona dels Camps Elisis.

El Síndic va reiterar la necessitat d'un compromís i de la implicació efectiva de totes les administracions en l'abordatge dels problemes que ocasiona aquesta situació, i les va instar a continuar treballant en la definició i en la materialització d'actuacions concretes que permetessin una millor atenció a les persones temporeres. Igualment, va suggerir a l'Ajuntament de Lleida que donés continuïtat a les accions i les mesures contingudes en el projecte d'atenció i acollida a les persones que arriben a Lleida durant la campanya de recollida de la fruita, de la forma més coordinada i integrada possible; i que considerés la conveniència de crear serveis d'acolliment residencial propis, sens perjudici de valorar fórmules de col·laboració amb altres ens locals de la zona.

L'Ajuntament de Lleida ha informat que per a la campanya de recollida de la fruita de l'any 2019 ha implementat un projecte de xoc per a l'atenció i acollida que, juntament amb el manteniment d'una oficina d'atenció única a les persones temporeres, inclou l'habilitació d'un pavelló municipal per a l'allotjament d'aquestes persones, amb una capacitat de fins a 168 places. Ha indicat també que ha mantingut accions de coordinació amb la Generalitat de Catalunya i amb la Diputació de Lleida, que han donat com a resultat l'atorgament de subvencions per contribuir a les despeses derivades de l'atenció a les persones temporeres.

Per la seva banda, el Síndic vol incidir en la conveniència que l'Ajuntament doni continuïtat a les accions endegades i que es planifiquin les actuacions per a properes campanyes amb un marc estable dels recursos d'atenció a les persones temporeres que els necessitin, amb una atenció especial als recursos d'allotjament.

Q 06277/2018**Queixa relativa a les condicions i el servei en un centre residencial per a persones grans de Barcelona**ConSORCI de Serveis Socials de Barcelona
Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

La promotora de la queixa exposava que la seva mare havia estat ingressada durant uns mesos en un centre per a gent gran, i que l'atenció que rebien tant ella com la resta de persones usuàries era molt deficient i el tracte inadequat.

El Departament de Treball, Afers Socials i Famílies va informar que es va fer una visita d'inspecció al centre i que es va donar resposta a la promotora el juliol de 2018. No obstant això, el Síndic va constatar que amb anterioritat s'havien dut a terme d'ofici diverses actuacions d'inspecció per a la supervisió del funcionament del centre, i que s'havien detectat algunes mancances recurrents, que també es van detectar en les darreres visites d'inspecció fetes el 2018.

En conseqüència, el Síndic va suggerir al Departament, d'una banda, que fes una supervisió i un seguiment rigorós i exhaustiu del funcionament d'aquest centre residencial i, si esqueia, que intensifiqués les actuacions de control, a fi d'assegurar que l'atenció que es dis-

pensava a les persones que hi estaven ingressades fos correcta; i de l'altra, que avalués de nou les mancances i deficiències constatades, determinés si eren constitutives d'infracció administrativa tipificada en la normativa de serveis socials i, si esqueia, incoés el procediment sancionador corresponent.

El Departament ha informat que els serveis d'inspecció han dut a terme una nova visita d'inspecció al centre, i que han comprovat que s'havien millorat diversos aspectes que amb anterioritat s'havien mostrat deficitaris, com ara l'organització horària dels àpats, els registres i la documentació dels expedients assistencials. Per tant, el Síndic finalitza les seves actuacions en aquest assumpte, si bé ha instat el Departament a mantenir un seguiment del funcionament d'aquest centre.

Q 08707/2018**Queixa relativa als terminis per dur a terme les obres necessàries per solucionar l'accessibilitat al CEM Can Felipa de Barcelona i a les possibles mesures compensatòries per al col·lectiu de persones amb discapacitat**

Ajuntament de Barcelona

L'Ajuntament de Barcelona va informar que ja s'havia posat en contacte amb el promotor de la queixa en diverses ocasions i que entenia que ja s'havia donat resposta a les seves demandes tant pel que fa a l'accessibilitat del centre com a la tarifa social, al calendari previst de finalització de l'obra i a les mesures compensatòries previstes.

En relació amb l'accessibilitat del centre, si bé tot apuntava que la voluntat de l'Ajuntament era fer aquesta obra en un termini més aviat breu, el cert és que no es va facilitar informació concreta sobre els terminis previstos per dur-la a terme. A més, l'Ajuntament va informar de diverses vicissituds que van fer que les obres de la rampa s'endarrerissin sense que s'hagi determinat encara una data d'execució de l'obra.

Per tant, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Barcelona que accelerés els tràmits pendents de manera que ja es pogués fixar una data d'execució, es fes pública i l'obra es pogués dur a terme sense més demora.

L'Ajuntament va informar que s'havien iniciat les obres per instal·lar la rampa i que estava previst finalitzar-les el mes de maig de 2019, per la qual cosa s'entén que a data d'avui l'obra ja s'ha executat.

Q 00060/2019**Disconformitat amb la denegació d'una prestació de la renda garantida de ciutadania**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El promotor de la queixa exposava que el juny de 2018 se li havia denegat la prestació de la renda garantida de ciutadania perquè l'Administració havia considerat que no complia el requisit de residència continuada i efectiva durant el període de dos anys anteriors a la sol·licitud, tal com preveu la Llei 14/2017, de 20 de juliol. Contra la resolució denegatòria, va presentar un recurs d'alçada, en què va indicar que durant aquest temps havia residit de manera continuada a Catalunya, i que havia estat atès per diversos serveis municipals d'atenció a persones en situació d'exclusió, tal com han confirmat els informes emesos per diversos centres.

Per tot això, i atès que s'havia sobrepassat el termini màxim de tres mesos per resoldre el recurs que estableix la legislació vigent, el Síndic va suggerir al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies que es resolgués amb celeritat el recurs d'alçada interposat pel promotor i que, tenint en compte les dades que es desprenen de la documentació que va aportar, l'estimés.

El Departament de Treball, Afers Socials i Famílies ha assenyalat que el març de 2019 es va dictar una resolució per la qual s'estimava el recurs i es concedia al promotor la prestació que havia sol·licitat.

Q 07061/2019**Queixa relativa al procediment de reconeixement de la situació de dependència d'una persona i del seu dret d'accés als serveis i a les prestacions vinculades**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El promotor de la queixa exposava que per resolució per la qual s'establia el programa individual d'atenció (PIA) de la seva mare es va resoldre incrementar l'aportació econòmica al servei de residència assistida per a gent gran de caràcter temporal o permanent que tenia atorgat sense explicar-li què ho justificava. Contra aquesta resolució, el promotor va presentar un recurs d'alçada, al qual manifesta que encara no ha rebut resposta.

En vista d'aquesta informació, el Síndic va suggerir al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies que es proporcionés al promotor una

explicació clara, raonada i per escrit sobre quines dades s'havien tingut en compte per determinar l'aportació econòmica que corresponia a la seva mare, i quines noves dades havien fet que aquesta aportació s'hagués incrementat.

El Síndic ha rebut còpia de l'escrit que el Departament ha enviat al promotor en què es desglossen les dades econòmiques tingudes en compte per calcular l'aportació econòmica que correspon a la seva mare.

5. Educació i recerca

L'àmbit d'educació i recerca comprèn mesures pel que fa a infraestructures i recursos, beques i ajuts, drets i deures de l'alumnat,

necessitats educatives especials, assetjament escolar, accés i preinscripció o tramitació administrativa.

55. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit d'educació i recerca

Tramitació administrativa i gestió acadèmica	77	28,1%
Accés i preinscripció	52	19,0%
Necessitats educatives especials	50	18,2%
Assetjament escolar	41	15,0%
Infraestructures i recursos	24	8,8%
Beques i ajuts	17	6,2%
Drets i deures de l'alumnat	13	4,7%
Total	274	100,0%

Pel que fa a la tramitació administrativa i la gestió acadèmica, gran part de les mesures adoptades s'han enfocat a millorar protocols i la qualitat de la informació adreçada a les persones interessades, i també a donar

resposta davant de sol·licituds. De fet, la necessitat de millorar la informació adreçada a les famílies esdevé un element clau en aquesta àrea, en les seves diferents vessants.

56. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a tramitació administrativa i gestió acadèmica

Millores organitzatives del servei públic/ protocols	24	31,2%
Millorar/corregir la qualitat de la informació adreçada a les persones	22	28,6%
Donar resposta/elaboració d'informe	20	26,0%
Resolució d'expedient en tramitació (demora, manca d'informes)	3	3,9%
Resolució de recurs	3	3,9%
Accés a la informació	2	2,6%
Revisió d'acords i procediments	2	2,6%
Tramesa de títol	1	1,3%
Total	53	100,0%

Pel que fa a la preinscripció i l'accés a ensenyaments, en 17 ocasions el Síndic ha revisat i millorat els procediments de preinscripció escolar, especialment pel que fa a l'educació primària i secundària, i també en l'àmbit universitari, i ha defensat i aconseguit l'assignació de places als estudis desitjats en 14 casos.

També ha intervingut en la millora de la plataforma de preinscripció universitària, o en el reintegrament d'importos per ingressos indeguts en la matriculació.

57. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a accés i preinscripció

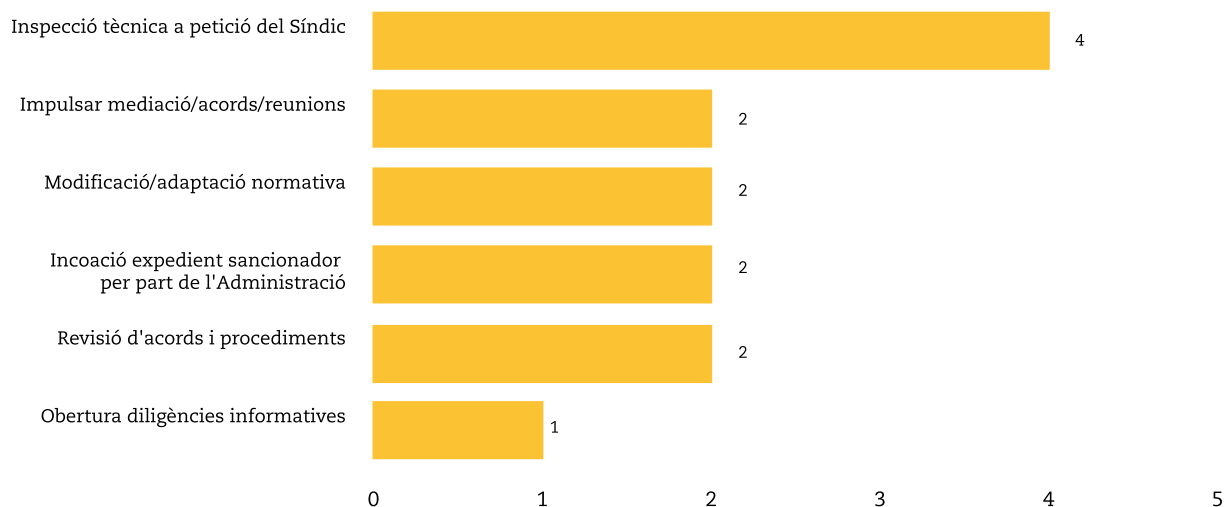
Revisió de la preinscripció escolar	17	32,7%
Assignació de plaça a estudis	14	26,9%
Millores organitzatives del servei públic/ protocols	6	11,5%
Reintegrament import ingressos indeguts	5	9,6%
Modificació normativa	3	5,8%
Revisió de la zonificació escolar	3	5,8%
Revisió d'acords i procediments	2	3,8%
Millora de la plataforma de preinscripció universitària	1	1,9%
Obertura de diligències informatives	1	1,9%
Total	52	100,0%

Convé destacar que, durant aquest any, pel que fa a l'accés en les diferents etapes educatives, s'ha publicat una correcció d'errades en el DOGC de 15 de novembre de 2018 del Decret 131/2018, de 26 de juny, pel qual es fixen els preus dels serveis acadèmics a les universitats públiques i a la Universitat Oberta de Catalunya per al curs 2018-2019; s'ha modificat la normativa per a les proves d'accés a la universitat per a més grans de 25 i 45 anys, tenint en compte les persones amb necessitats educatives especials, i s'ha aprovat el Decret 31/2019, de 5 de febrer, de

modificació del Decret 75/2007, de 27 de març, pel qual s'estableix el procediment d'admissió de l'alumnat als centres en els ensenyaments sufragats amb fons públics, per suprimir el criteri de prioritat de malalties digestives cròniques i d'exalumnes.

Pel que fa als drets i deures de l'alumnat, les actuacions del Síndic s'han centrat a iniciar inspeccions tècniques o impulsar la mediació entre les persones interessades per garantir una bona convivència entre els diferents agents que hi intervenen.

58. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a drets i deures de l'alumnat



Pel que fa a l'alumnat amb necessitats educatives especials (NEE), el conjunt de millores que s'han establert són molt diverses, fet comprensible tenint en compte les diferents necessitats que pot requerir aquest alumnat. Així, les millores majoritàries són l'establiment de mesures de protecció o de seguiment de l'infant per part de l'Administració o la garantia d'accessibilitat a les activitats que ofereixen els centres.

També s'ha treballat en la necessitat d'assignar a alguns infants unes places específiques en centres d'educació especial, o de millorar alguns protocols i serveis, especialment pel que fa a la inclusió.

En relació amb la manca de personal de suport, en 5 ocasions l'Administració, després de la intervenció del Síndic, ha concedit o ampliat el nombre d'hores d'aquest personal.

59. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a necessitats educatives especials (NEE)

Establiment/informació de mesures de protecció de l'infant per part de l'Administració	12	24%
Accessibilitat a les activitats	10	20%
Establiment de mesures de seguiment de l'infant per part de l'Administració	7	14%
Assignació de plaça a estudis	6	12%
Concessió/ampliació d'hores de persona de suport	5	10%
Millores organitzatives del servei públic/ protocols	4	8%
Requisits d'accés a estudis	2	4%
Modificació dels plecs de clàusules dels contractes	2	4%
Investigació interna a petició del Síndic	1	2%
Definició pla i metodologia docent	1	2%
Total	50	100%

En relació amb l'assetjament escolar, com en el cas de les necessitats educatives especials, majoritàriament s'han establert mesures de protecció i seguiment de l'infant per part de l'Administració, juntament amb millores organitzatives i de protocols d'actuació.

S'ha treballat, també, per impulsar la mediació com un mecanisme adient de resolució de conflictes entre les persones interessades. A més, s'ha manifestat la necessitat d'incloure formació especialitzada per tractar aquests conflictes.

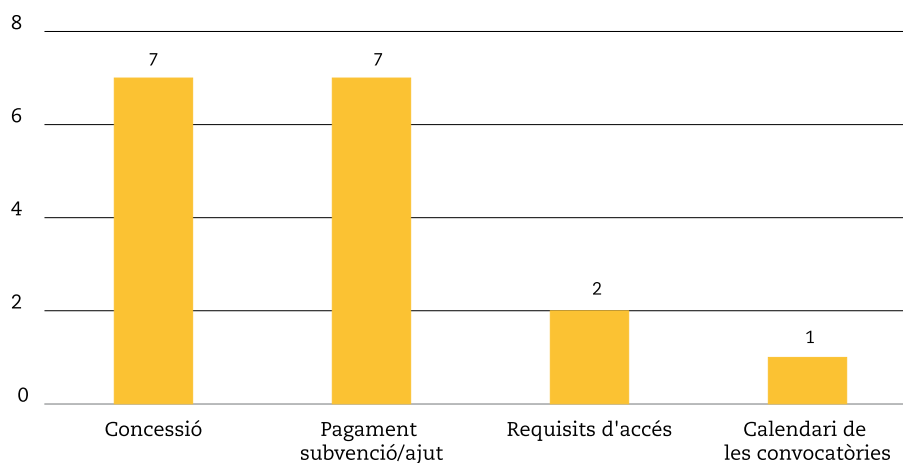
60. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a l'assetjament escolar

Establiment de mesures de seguiment de l'infant per part de l'Administració	11	26,8%
Millores organitzatives del servei públic/ protocols	10	24,4%
Establiment/informació de mesures de protecció de l'infant per part de l'Administració	7	17,1%
Impulsar mediació/acords/reunions amb la persona interessada i/o el seu entorn	5	12,2%
Obertura de diligències informatives	3	7,3%
Investigació interna a petició del Síndic	2	4,9%
Definició pla i metodologia docent	1	2,4%
Anul·lació/revocació sanció	1	2,4%
Formació especialitzada	1	2,4%
Total	41	100,0%

Pel que fa a les beques i els ajuts (beques de transport, menjador o ajuts al material escolar i llibres), el Síndic ha intervingut per la concessió d'ajuts en 7 casos; i en el pagament d'ajuts, en 7 ocasions més. També s'ha treballat en la modificació dels requisits d'accés de dues convocatòries (perquè l'Ajuntament de Viladecans no tingués en compte determinats llindars econòmics a les famílies nombroses amb fills discapacitats, i per

modificar les bases que regulen els ajuts municipals per a llibres de text i material escolar de l'Ajuntament de Vidreres), i en la modificació del calendari d'una altra convocatòria.

Finalment, pel que fa a les infraestructures i els recursos, s'ha incidit en la construcció o rehabilitació de centres d'ensenyament (11 casos) o l'increment de recursos humans (9 casos).



61. Casos concrets en l'àmbit d'educació i recerca

Q 05734/2018

Queixa relativa a la gestió del transport escolar d'un centre d'educació especial de Barcelona

ConSORCI d'Educació de Barcelona

L'associació de mares i pares d'alumnes d'una escola d'educació especial de Barcelona manifestava la seva disconformitat amb la gestió del transport escolar del centre, especialment pel que fa a la formació de les persones acompanyants, que consideraven insuficient.

El marc normatiu vigent preveu, amb caràcter general, que l'atenció de les persones amb discapacitat l'ha de dur a terme personal amb formació específica (article 60.1 del Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre). La mateixa norma atribueix a les administracions públiques el deure de promoure aquesta formació. Pel que fa al transport escolar, el Reial decret 443/2001, de 27 d'abril, preveu que sempre que es transporti alumnat de centres d'educació especial, les persones acompanyants han de tenir la qualificació laboral necessària per atendre adequadament l'alumnat amb necessitats educatives especials.

Per tot això, el Síndic va suggerir al Consorci d'Educació de Barcelona que adoptés les mesures necessàries per assegurar que les persones que desenvolupen funcions d'acompanyament en el

transport escolar d'alumnes del centre educatiu objecte de queixa disposin de formació específica per atendre infants i adolescents amb necessitats especials, ja sigui mitjançant la incorporació del requisit que aquest personal disposi de titulació que garanteixi aquesta formació en la contractació amb les empreses que presten el servei de transport escolar, ja sigui mitjançant l'establiment d'una formació específica adreçada a aquest personal.

El Consorci d'Educació de Barcelona ha assenyalat que en el concurs públic de convocatòria per oferir el servei de transport escolar s'estableix que es puntua la formació en lleure del monitoratge, però no s'exigeix. Tot i això, seguint els suggeriments del Síndic, el Consorci plantejarà que en la propera convocatòria del servei de transport s'exigeixi la formació del personal monitor que acompanya el servei.

Q 07326/2018
Q 08987/2018

Queixes relatives a la garantia del dret a l'educació en igualtat de condicions en la decisió d'introduir tauletes tàctils en una escola de Cubelles

Departament d'Educació

El Síndic ha rebut dues queixes de famílies d'infants escolaritzats en un centre de Cubelles que exposaven el seu desacord amb la decisió d'introduir una nova metodologia d'ensenyament basada en l'ús de tauletes tàctils que no respectava el dret a l'educació sense discriminació per raons econòmiques. També es queixaven de la informació proporcionada a les famílies sobre aquesta qüestió.

Un cop estudiat aquest assumpte, el Síndic va suggerir al Departament d'Educació: 1. que garantís l'accessibilitat universal als aparells tecnològics necessaris per cursar els estudis obligatoris en el marc d'un projecte d'innovació tecnològica implementat a l'escola; 2. que valorés i determinés quines són les despeses associades a la implantació de projectes innovadors que representen una inversió econòmica addicional per a les famílies i que poden vulnerar els principis de gratuïtat i accessibilitat a l'educació primària pública. En aquest sentit, caldria trobar instruments per lluitar contra la bretxa digital que no afavoreixin la segregació escolar entre centres educatius per raó de la inclusió d'una quota tecnològica al centre (per exemple, un preu màxim de material i serveis o la socialització d'aquest tipus de dispositius); 3. que posés a disposició de les famílies que més ho necessiten ajudes per al material especialment costós, i 4. que, respecte del procés d'implantació de la quota tecnològica al centre, s'elaborés el Pla TAC del centre i se'n fes un seguiment.

El Síndic considera que l'Administració ha pres mesures per atendre la problemàtica detectada amb relació a la implementació de tauletes tàctils, com ara l'elaboració del Pla TAC del centre, les informacions facilitades a les famílies respecte del projecte i l'eliminació de l'anomenada *quota tecnològica*. En aquest sentit s'han atès els suggeriments del Síndic.

No obstant això, pel que fa al plantejament general i les recomanacions al Departament d'Educació referents a les garanties d'equitat i gratuïtat en la introducció de l'ús de tauletes tàctils a les escoles, el Síndic demana al Consorci que en valori la implementació des d'un punt de vista general i segueixi treballant perquè es pugui avançar en l'ús de dispositius a les aules i l'adquisició de la competència digital entre l'alumnat en termes de no-discriminació per raons econòmiques i socioculturals.

Q 02350/2019**Queixa relativa als criteris establerts per accedir al servei de menjador d'una escola de Sarrià de Ter**

Departament d'Educació

La promotora de la queixa exposava el seu desacord amb el fet que es dificultés l'accés de forma esporàdica al servei de menjador de l'escola del seu fill.

Cal tenir present que tot i que prestar el servei de menjador escolar no és obligatori, un cop establert s'ha d'ajustar a les previsions del Decret 160/1996, de 14 de maig, que no preveu la possibilitat d'establir criteris d'admissió i el defineix com un servei escolar, de caràcter educatiu, adreçat al conjunt d'alumnat del centre, sense exclusions.

Per tant, el Síndic va suggerir al Departament d'Educació, d'una banda, que estudiés la possibilitat d'adequar o ampliar els espais d'aquesta escola, amb l'objectiu que el servei de menjador pugui atendre el conjunt d'alumnat del centre que ho sol·liciti; i de l'altra, que estudiés, conjuntament amb el Consell Comarcal del Gironès

i amb el centre educatiu, l'adopció de mesures organitzatives alternatives que garanteixin la possibilitat d'accedir al servei de menjador de tot l'alumnat de l'escola que ho sol·liciti. També va demanar que es deixessin sense efecte els criteris d'admissió al servei de menjador de l'escola.

El Departament d'Educació ha assenyalat que el fill de la promotora ja és usuari fix del servei de menjador des de finals del curs passat, i aquest curs també n'és usuari fix i ha pogut fer ús del servei. Així mateix, s'ha informat que enguany tot l'alumnat del centre que ho ha sol·licitat ha pogut fer ús del servei de menjador escolar i es preveu que aquesta situació es podrà mantenir en el futur.

Q 02404/2019**Queixa relativa a una situació de presumpte assetjament escolar en un centre educatiu de Barcelona**

Consorti d'Educació de Barcelona

La promotora de la queixa exposava una situació de presumpte assetjament escolar que havia patit la seva filla en un centre educatiu de Barcelona. Descrivia les conductes dels companys com agressions físiques i verbals, humiliacions (especialment als vestuaris d'educació física), aïllament de la resta del grup i, recentment, fins i tot amenaces de mort.

El Síndic va suggerir al Consorci d'Educació de Barcelona, d'una banda, que la Inspecció educativa revisés el procediment que s'ha seguit en aquest cas i treballés amb l'escola la revisió del processus d'observació, detecció i intervenció del centre davant d'un cas similar, i que informés la institució sobre les mesures i millores que s'emprenguin per afavorir que en un futur el centre actuï de manera més decidida envers qualsevol signe de sospita d'existència de comportaments entre iguals amb violència o agressivitat física o verbal, amb un clar missatge de tolerància zero; i, d'altra banda, que l'EAP iniciés un treball d'acompanyament proper i de suport a la filla de la promotora i la seva família en la seva incorporació en el nou centre educatiu el curs 2019-2020.

El Consorci d'Educació de Barcelona ha informat que la Inspecció, conjuntament amb la referent de l'EAP i el referent del Consorci, ha revisat les actuacions del centre i ha treballat amb el centre totes les actuacions previstes en el protocol, i arran d'això s'han identificat les que s'han de millorar. I ha afegit que la Inspecció educativa farà un seguiment de la implementació de les actuacions previstes en el Projecte de convivència durant el curs 2019-2020.

Q 06262/2019

Queixa relativa al pagament de quotes escolars en un institut de Barcelona

Consorti d'Educació de Barcelona

La promotora de la queixa exposava que el mes de juny de cada any se sol·licita a les famílies d'alumnat d'un institut de Barcelona l'abonament de quotes en concepte de sortides i activitats, sense detallar quines són. Considerava que aquesta informació hauria de ser pública. El Síndic també va constatar que el centre distribuïa un document en què justificava el pagament de les quotes de la matrícula.

A criteri del Síndic, fer esment del concepte *quotes de la matrícula* pot donar a entendre de manera errònia que aquestes quotes tenen caràcter obligatori i són un pas necessari per a la matriculació de l'alumnat al centre. Cal tenir en compte que l'ordenament jurídic prohibeix vincular l'escolarització al cobrament de quotes a les famílies per determinats serveis escolars, i també que aquest cobrament tingui caràcter lucratiu i cobrar quotes per les activitats lectives realitzades, per exemple.

En vista d'aquesta informació, el Síndic va demanar al Departament d'Educació: 1. que l'informés sobre la previsió de publicar al web la informació de les quotes i del seu règim legal, i també el pressupost, tal com preveuen les instruccions d'inici de curs del Departament d'Educació; 2. que desglossés les quotes de material i sortides per a les famílies i n'eliminés els aspectes que tenen a veure amb el cofinançament de la provisió o adequació de serveis o equipaments escolars que són coberts per l'Administració; 3. que garantís a les famílies la possibilitat d'adquirir els llibres de text en altres punts de venda, sense passar necessàriament pel sistema de resocialització de llibres que ofereix l'AMPA, i 4. que garantís la igualtat de tracte a tot l'alumnat durant l'horari lectiu, al marge del pagament de quotes per part de les famílies.

El Consorci d'Educació de Barcelona ha informat que a la seva pàgina web es publica la informació de les quotes i del pressupost dels centres educatius de Barcelona.

Pel que fa a les quotes del centre escolar objecte de queixa, el Consorci ha informat que la direcció de l'institut ha analitzat els diferents conceptes incorporats a la quota escolar de material i n'ha eliminat tots els que no puguin ser catalogats com a material escolar.

A més, ha afegit que el Consorci valora cada any, en el moment d'elaborar el pressupost, quina és la transferència més adequada per a cada centre per fer front a les despeses de funcionament: manteniment, neteja i subministraments bàsics d'electricitat, gas i aigua del centre.

Finalment, la direcció de l'institut ha comunicat que el centre vetlla en tot moment perquè es garanteixi la igualtat de tracte a tot l'alumnat durant l'horari lectiu, al marge del pagament de quotes per part de la família.

6. Infància i adolescència

Tal com s'indicava en el capítol II, aquesta àrea presenta una gran varietat d'aspectes que afecten l'infant. De fet, la diversitat d'actuacions prové, fonamentalment, del vessant d'atenció a la infància i protecció a la infància i l'adolescència.

Convé assenyalar, també, l'increment de solucions que s'han abordat en l'àmbit familiar, causades per la inclusió de les situacions d'emergència residencial.

6.2. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit d'infància i adolescència

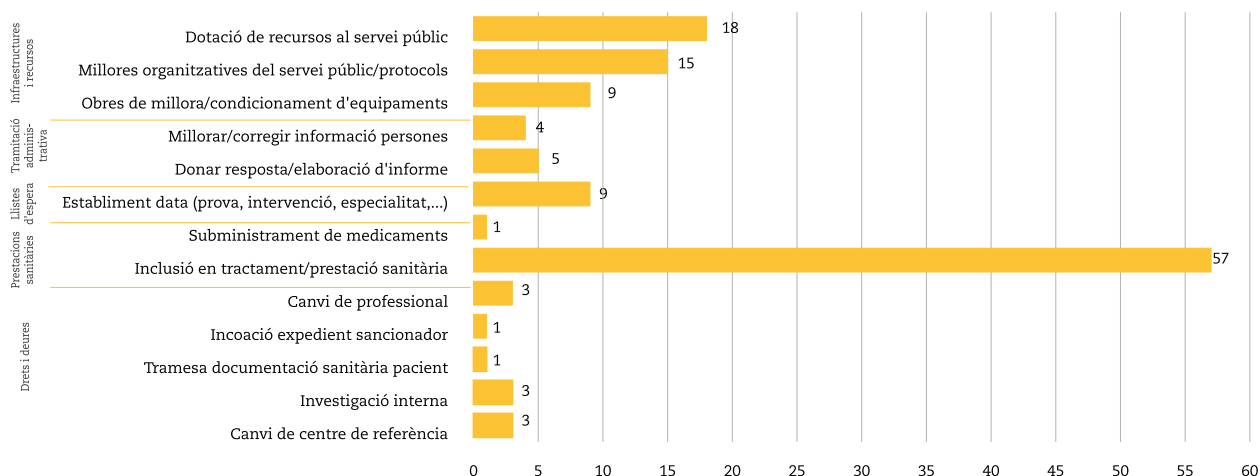
Atenció a la infància	204	48,6%
Protecció a la infància i l'adolescència	134	31,9%
Famílies	81	19,3%
Discriminacions	1	0,2%
Total	420	100,0%

6.1. Atenció a la infància

En l'àmbit de salut, es mostren algunes de les actuacions que també s'apliquen a la matèria general de salut, però en aquest cas, concretades en l'infant. En aquest sentit, tal

com ja es desenvolupava en l'apartat de salut, les millores se centren en les prestacions sanitàries, les llistes d'espera o les infraestructures i recursos de la sanitat pública.

6.3. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a la salut en infants i adolescents



Així, durant l'any 2019, en 57 casos s'ha inclòs l'infant en un tractament o prestació sanitària, especialment per la petició acumulada d'obtenir els mesuradors de glucosa de manera continuada. En relació amb les infraestructures i els recursos, en 18 casos s'ha dotat de recursos el servei

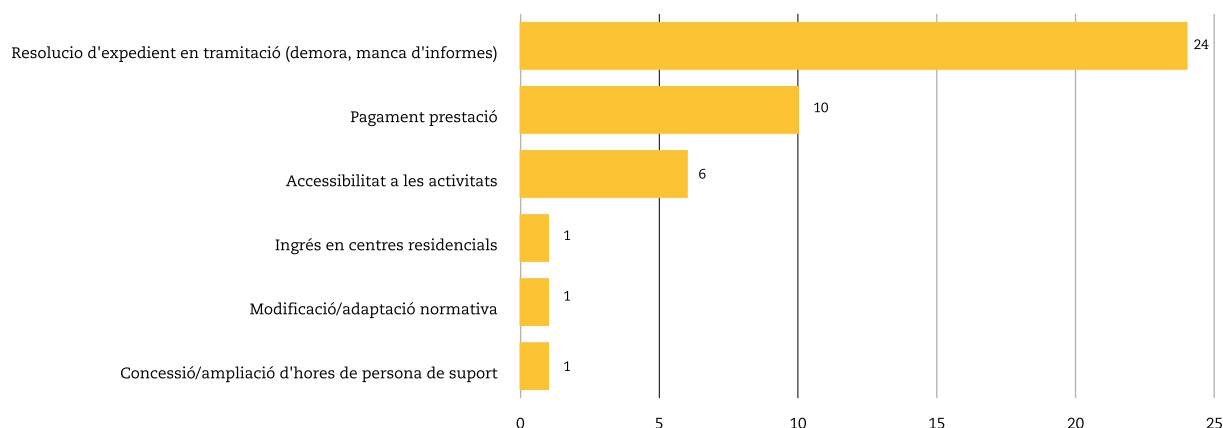
públic, en 15 casos s'han fet millores organitzatives i en 9 ocasions s'han executat obres de millora o mesures de condicionament d'equipaments, la qual cosa és significativa, tant en l'àmbit de salut en general com quan aquesta atenció se centra en l'infant.

Pel que fa a les llistes d'espera, en 9 casos s'ha establert la data d'una prova diagnòstica o una intervenció, o s'ha ingressat finalment l'infant en el centre residencial que requeria.

En relació amb els infants amb discapacitat, tal com succeeix en l'apartat de serveis

socials, la tramitació administrativa i, en concret, l'agilitació dels tràmits per resoldre els expedients i perquè es faci el pagament de la prestació són les principals formes en què el Síndic pot finalitzar una intervenció. En menor mesura, hi ha l'ingrés en centres residencials o la concessió o ampliació d'hores de personal de suport.

64. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a la discapacitat en infants i adolescents



Convé destacar, a més, la modificació normativa que ha impulsat el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies per establir un ajut o suport per a l'adquisició o el manteniment dels gossos d'assistència, tal com consta en l'Ordre TSF/118/2019, de 4 de juny, per la qual s'obre la convocatòria per a la prestació social de caràcter econòmic de dret de concurrència d'atenció social a les persones amb discapacitat, per a l'any 2019.

En relació amb l'educació en el lleure i l'oci, el Síndic intervé des de diversos vessants, tant per intentar garantir el màxim d'inclusió possible i, per tant, millorar els requisits d'accés a aquestes activitats, com per dur a terme obres de millora als espais i equipaments, proporcionar formació especialitzada per treballar amb infants amb necessitats educatives especials en centres de lleure o establir mesures de protecció i seguiment de l'infant.

65. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a l'educació en el lleure i l'oci

Millores organitzatives del servei públic/protocols	10	31,3%
Obres de millora/condicionament d'equipaments	5	15,6%
Establiment/informació de mesures de protecció de l'infant per part de l'Administració	5	15,6%
Donar resposta/elaboració d'informes	3	9,4%
Establiment de mesures de seguiment de l'infant	3	9,4%
Impulsar mediació/acords amb la persona interessada	2	6,3%
Millorar/corregir la qualitat de la informació adreçada a les persones	1	3,1%
Formació especialitzada	1	3,1%
Modificació de plecs de clàusules de contractes	1	3,1%
Obertura de diligències informatives	1	3,1%
Total	32	100,0%

Finalment, tot i que consta com un apartat diferenciat atès el volum que suposa, convé destacar la intervenció del Síndic per

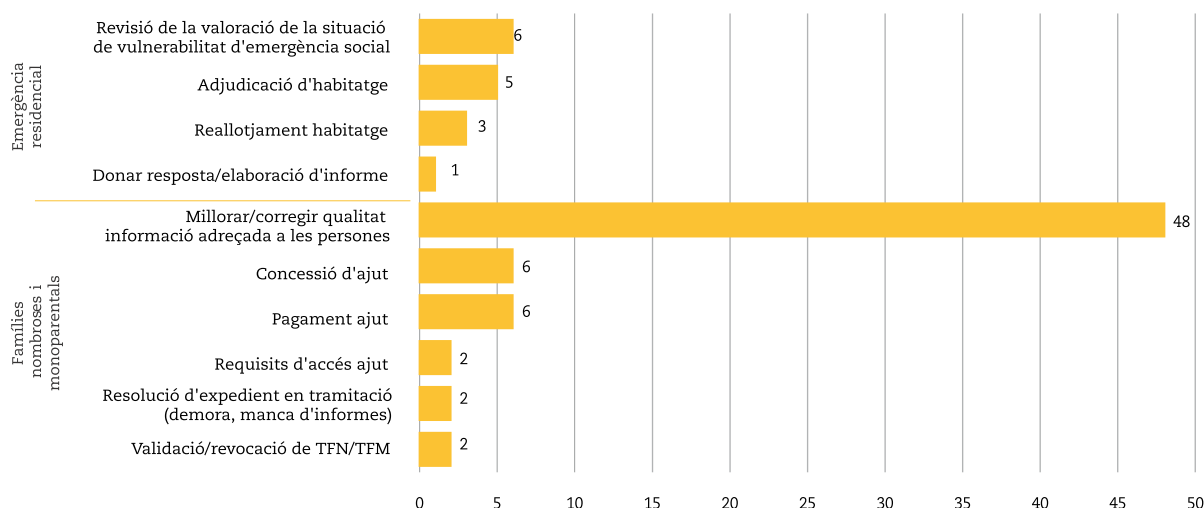
agilitar els tràmits de canvi de nom en el Registre Civil d'una persona transgènere.

6.2. Famílies

Actualment, la submatèria de famílies agrega la gestió dels títols de família nombrosa (TFN) i els títols de família monoparental (TFM), la necessitat de disposar d'ajuts per poder garantir el benestar dels infants i del conjunt de la família, especialment quan es troben en risc

d'exclusió social, i també l'afectació en l'infant que pot tenir una situació d'emergència residencial, bé per desnonaments, bé per la sol·licitud d'un habitatge d'emergència social, tot i que aquella família encara no hagi estat desnonada.

66. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a famílies



Durant aquest any 2019, s'ha millorat la qualitat de la informació destinada a les famílies, especialment les monoparentals i les nombroses, i s'ha treballat per resoldre o agilitar el pagament de les prestacions.

L'adjudicació d'habitatges afecta més la matèria d'habitatge però, tal com s'ha assenyalat en la introducció del capítol IV, a

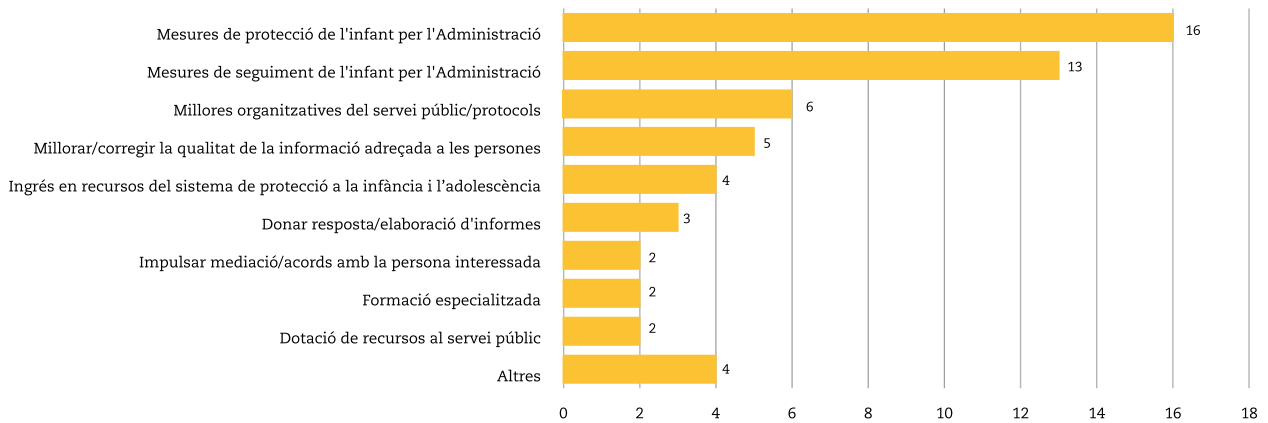
vegades hi ha mesures transversals que no sempre s'adscriuen en un àrea concreta, i més encara quan es tracta d'una possible vulneració de drets d'infants i adolescents. No obstant això, s'ha revisat en 6 ocasions la valoració de vulnerabilitat d'emergència social de les famílies, i en 5 ocasions s'ha adjudicat un habitatge o s'ha aconseguit reallotjar la família en un altre habitatge.

6.3. Protecció de la infància i l'adolescència

El Síndic ha intervingut perquè l'Administració prengui mesures de seguiment o de protecció de l'infant en situació de risc o desemparament en un total de 29 casos. També ha promogut millores en els protocols amb l'objectiu de millorar la situació

dels infants que es troben en risc. A més, com a conseqüència d'aquestes intervencions, en 4 ocasions s'ha garantit la seguretat de l'infant amb l'ingrés en recursos del sistema de protecció a la infància.

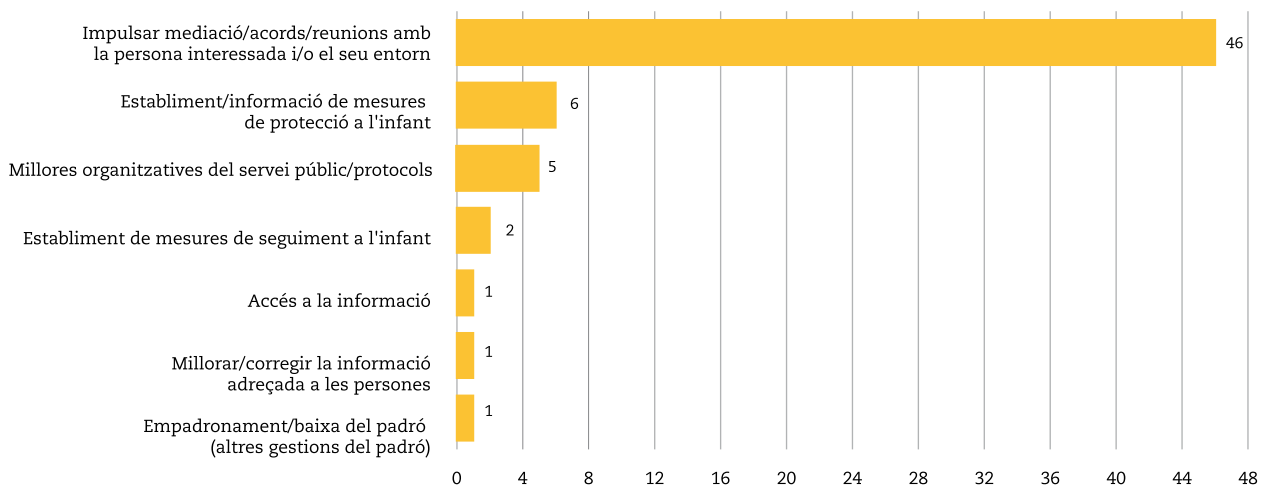
67. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a la protecció de la infància i l'adolescència



Quant als conflictes intrafamiliars, el Síndic ha treballat per impulsar mesures de mediació amb la persona interessada i el seu entorn, per establir mesures de protecció

i seguiment dels infants o per incorporar millores organitzatives (punt de trobada, etc.) per garantir el respecte i la bona convivència.

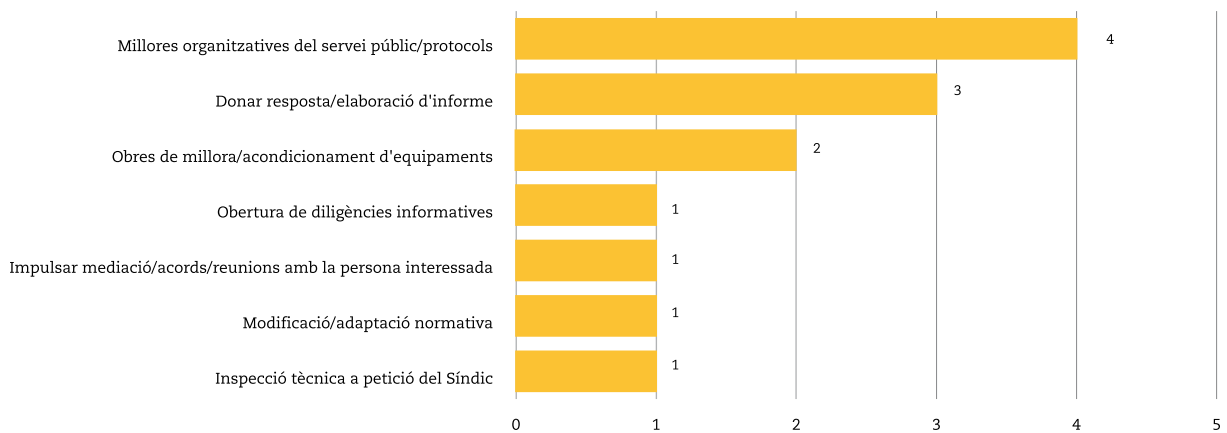
68. Tipologia de queixes i nombre de compliments quan la queixa fa referència a conflictes intrafamiliars



Pel que fa als recursos del sistema de protecció a la infància, i en concret els centres destinats als infants, el Síndic ha participat en millores organitzatives de servei públic i

protocols en quatre casos, o en obres de millora i condicionament d'espais en dues ocasions. També ha impulsat la mediació o la inspecció d'aquests centres en una ocasió.

69. Tipologia i nombre de compliments quan les queixes fan referència als centres destinats a infants



En particular, convé destacar l'aprovació del Projecte educatiu de centre (PEC) per la DGAIA i del Reglament de règim intern del centre residencial d'acció educativa Lledoners, en què es van revisar els protocols d'ingrés, de desinternament, de seguiment del procés d'autonomia dels infants i adolescents que hi resideixen, de com garantir l'escolta per part de l'EAIA

referent i de la regulació sobre l'aplicació de sancions.

Finalment, en l'àmbit dels menors migrants no acompanyats, seguint les recomanacions del Síndic, l'Administració ha establert mesures de seguiment o ha intervingut per assignar places d'estudis a infants o adolescents.

70. Casos concrets en l'àmbit d'infància i adolescència

Q 01421/2018
Q 06255/2018
Q 06841/2018
Q 07173/2018
Q 08017/2018
Q 08118/2018
Q 08441/2018
Q 08492/2018
AO 00124/2018

Queixa relativa a la manca de finançament del segon implant coclear en el cas d'infants als quals els ha estat recomanat per criteri facultatiu

Departament de Salut

El Síndic ha rebut diverses queixes de persones que manifestaven que s'havia denegat el finançament d'un segon implant coclear per als seus fills, malgrat haver estat recomanat pels equips mèdics dels hospitals corresponents. En vista d'aquesta informació, es va demanar al Departament de Salut que indiqués els motius pels quals no finança el segon implant coclear per a aquests infants.

El Departament de Salut ha reconegut expressament que quan la decisió mèdica determina fer un doble implant, el cost íntegre ha d'anar a càrrec del CatSalut. Per donar efectivitat a aquesta decisió, ha informat que "els implants bilaterals que es col·loquin a partir del mes de març de 2019 es finançaran íntegrament. (...) El CatSalut finançarà també la renovació dels components externs que formen part de la cartera comuna de pròtesis externes".

Pel que fa als casos en què el segon implant va ser finançat de forma privada per les famílies després de la modificació de la Cartera de serveis comuns de l'any 2015, el Departament ha informat que el dret a la prestació té efectes retroactius a partir del 9 de juliol de 2015, i que s'està elaborant un protocol per poder retornar les quanties abonades per les famílies.

Més recentment, el Departament ha informat que el 10 de juliol de 2019 va aprovar una resolució en què determina que s'amplia el termini per a la presentació de la sol·licitud de rescabament de despeses associades a la intervenció quirúrgica de l'implant coclear bilateral fins al 9 de juliol de 2010.

Q 01406/2019
i altres**Queixa relativa a la manca d'accés als mesuradors continus de glucosa per a infants amb diabetis**

Departament de Salut

Des del mes de febrer de 2017, el Síndic ha rebut diverses queixes de famílies d'infants i adolescents que pateixen diabetis i que sol·liciten que s'incloguin els sistemes de monitorització contínua de glucosa per als pacients amb diabetis mellitus tipus 1 a la cartera de serveis del Servei Català de la Salut.

El novembre de 2018 el Síndic ja va fer arribar al Departament de Salut una resolució sobre aquest assumpte, en el marc de l'actuació d'ofici 00221/2018, i li va recomanar: que garantís, de manera immediata, els sistemes monitoratge continu de glucosa com a mínim a les persones que estaven en la fase 1 i 2 del Protocol d'implementació dels sistemes de monitoratge continu de glucosa, vigent des de l'1 de juliol de 2018; que establís, de manera clara, el calendari d'implementació de les fases 3 i 4 del Protocol d'accés al monitoratge continu de glucosa, i que garantís, sense demora, els sistemes de monitoratge continu de glucosa a tots els supòsits coberts per la cartera del Sistema Nacional de Salut i en igualtat de condicions que a la resta de territoris de l'Estat.

Posteriorment, el Departament ha informat que el procés d'implantació de la fase 1 del Protocol d'accés al monitoratge continu de glucosa, iniciat el mes de juliol de 2018, continua en desplegament per cobrir la demanda de persones amb diabetis mellitus tipus 1 que siguin infants menors de set anys i dones gestants, portin bomba d'insulina o presentin hipoglucèmies de forma inadvertida i/o repetida, segons els requisits tècnics que marca el Protocol.

També s'ha informat que el mes de desembre de 2018 es va iniciar el desplegament de la fase 2, que es manté, i inclou persones amb diabetis mellitus tipus 1 d'entre set i divuit anys amb hipoglucèmia de repetició/desapercebuda amb tractament de múltiples dosis, segons els requisits tècnics que marca el Protocol.

Q 04903/2019**Queixa relativa al retard excessiu en la tramitació de la revisió del grau de discapacitat d'un infant**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

La promotora de la queixa manifestava que havia presentat una sol·licitud de reconeixement del grau de discapacitat a nom de la seva filla i que, tot i que s'havia superat el termini previst legalment per a la tramitació de la sol·licitud, encara no s'havia signat l'Acord PIA ni s'havia emès la resolució corresponent.

El Síndic recorda que quan el beneficiari dels ajuts és un infant, la manca de les prestacions o serveis a què pot tenir dret en virtut de la seva situació de dependència afecta directament les seves condicions de cria. La Convenció de les Nacions Unides sobre els drets de l'infant, i, en consonància, també el dret intern, reconeixen que els infants i els adolescents amb discapacitats tenen dret a gaudir d'assistència sanitària i de mesures terapèutiques ocupacionals adequades a llurs necessitats (article 42.3 de la Llei 14/2010, de 27 de maig). Els serveis i les prestacions reconegudes als infants en situació

de dependència són una eina fonamental per afavorir la garantia d'aquest dret.

Per tant, el Síndic va suggerir al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies que resolgués, sense més demora, la sol·licitud de revisió del grau de discapacitat presentada a nom de la filla de la promotora.

El Departament de Treball, Afers Socials i Famílies ha informat que el novembre de 2019 es va dictar la resolució mitjançant la qual es reconeixia a la filla de la promotora un 72% de discapacitat amb efectes des del juliol de 2018. D'acord amb aquesta informació, el Síndic entén que el Departament ha corregit la seva actuació en el sentit que es demanava.

Q 05895/2019**Queixa relativa a la manca d'assignació d'un servei tècnic de punt de trobada**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El promotor de la queixa manifestava la seva disconformitat amb l'endarreriment de l'inici de les visites amb els seus fills al punt de trobada que tenia assignat. Segons indicava, feia dos anys que no veia els infants, malgrat que s'havia acordat judicialment l'inici de visites al punt de trobada des de l'any 2017.

Cal recordar que el dret de relació, trobades i comunicació dels infants amb el progenitor amb qui no convisquin de manera regular és un dret dels infants que decau només en funció del seu interès primordial, i que la dilació en l'assignació del recurs va en detriment d'aquest dret.

En vista d'aquestes consideracions, el Síndic va suggerir al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, d'una banda, que emprengués mesures, en col·laboració amb el Departament de Justícia, per millorar la fluïdesa i la qualitat de la comunicació entre la Direcció General de Famílies i els jutjats, a fi de garantir el dret dels infants a gaudir, sense dilacions, de la relació amb els seus progenitors acordada judicialment; i de l'altra, que emprengués de manera urgent actuacions de coordinació amb el jutjat competent en aquest cas i que s'assignés immediatament un punt de trobada, en interès dels infants.

El Departament ha informat que la Direcció General de Famílies està prenent mesures per millorar els canals de comunicació i el traspàs d'informació amb els diferents òrgans judicials, amb l'objectiu d'agilitzar l'assignació dels serveis tècnics de punt de trobada a les famílies. Entre aquestes mesures, destaquen reunions periòdiques amb els òrgans i els responsables judicials, i actuacions de coordinació telefònica directa amb els jutjats corresponents.

Sobre el cas concret objecte d'aquesta queixa, el Departament ha indicat que arran de les actuacions de coordinació fetes amb el jutjat competent, l'octubre de 2019 es va assignar un servei tècnic de punt de trobada al promotor de la queixa.

Q 06615/2019**Queixa relativa a la situació de vulnerabilitat social per eminent pèrdua de l'habitatge d'una família amb tres infants a càrrec**Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet

El promotor de la queixa exposava que vivia amb la seva parella i tres infants a Santa Coloma de Gramenet, i que estaven pendents d'un desnonament amb data de llançament prevista per al mes de setembre de 2019. Va presentar una sol·licitud a la Mesa d'Emergència Social de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya, que va ser desestimada.

Un cop estudiat aquest cas, el Síndic va concloure que les actuacions dutes a terme per l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet s'ajustaven a dret, i que s'havia mantingut el seguiment i el suport social a la família. Faltava, però, informació més actualitzada sobre la decisió de la Mesa.

En vista d'aquesta informació, i en atenció a l'interès superior dels infants a càrrec del promotor, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, d'una banda, que adoptés les mesures necessàries per conèixer la decisió de la Mesa en relació amb l'expedient del promotor de la queixa; i de l'altra, que informés com més aviat millor del resultat d'aquesta resolució i, en cas de decisió desfavorable, que informés el Síndic de les actuacions dutes a terme pels serveis socials d'atenció primària per poder garantir el cobriment de les necessitats bàsiques dels infants i l'accés a un recurs d'allotjament adequat per a la família.

L'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet ha informat que el mes de maig de 2019 la Taula d'Emergència Social de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya va desestimar la petició del promotor perquè en aquell moment no tenia una data de llançament de casa seva. No obstant això, davant la imminència del llançament programat per al mes de setembre, es va tornar a estudiar el cas, i es va valorar favorablement. Posteriorment, s'ha informat que el cas ha estat inclòs en el programa 60/40, que facilita ajuda per al pagament de l'habitatge a les persones beneficiàries.

ADMINISTRACIÓ PÚBLICA I TRIBUTS

7. Administració pública

L'àmbit d'Administració pública i drets recull el conjunt d'actuacions administratives que fan referència o bé a un problema de tramitació purament administrativa o bé a l'exercici de drets davant l'Administració, com és el cas de la participació ciutadana o la transparència.

Procediment administratiu sancionador, funció pública i procediment administratiu

són les tres submatèries en què el Síndic ha assolit més resultats, atès que són també les que més sol·licituds d'intervenció generen. El cas de la submatèria de patrimoni, que condiona la resta de valors, és originat per un expedient acumulat, en concret el que va promoure la Colla Jove dels Xiquets de Valls, relatiu al repartiment de l'espai municipal durant les diades castelleres entre les colles participants i el protocol d'evacuació de les persones ferides.

71. Tipologia i nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit d'Administració pública

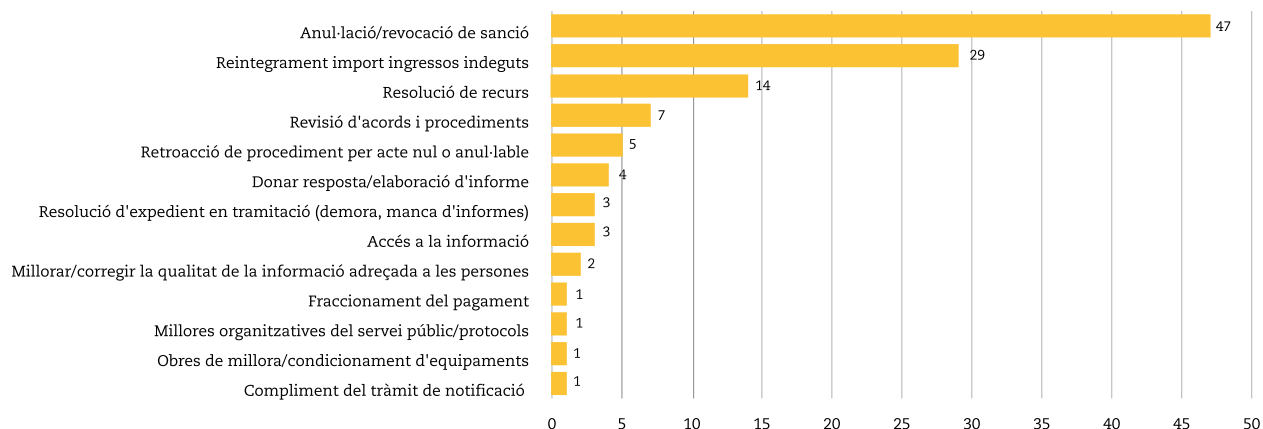
Patrimoni	1.742	79,8%
Procediment administratiu sancionador	118	5,4%
Funció pública	118	5,4%
Procediment administratiu	71	3,3%
Responsabilitat patrimonial	49	2,2%
Participació ciutadana	35	1,6%
Transparència	17	0,8%
Autoritzacions i concessions	15	0,7%
Subvencions i ajuts	14	0,6%
Contractació	4	0,2%
Total	2.183	100,0%

7.1. Procediment administratiu sancionador

Pel que fa al procediment administratiu sancionador, tal com es va produir l'any 2018, l'anul·lació o revocació de sancions i el reintegrament d'importos per ingressos indeguts són les dues maneres en què amb més freqüència se solucionen les queixes que les persones interessades presenten al Síndic. De fet, en 47 casos s'ha anul·lat o revocat la sanció, i en 29 casos s'ha fet el reintegrament d'importos per ingressos indeguts, amb els interessos corresponents, a les persones promotores de les queixes.

També s'ha requerit l'Administració perquè agiliti els tràmits per resoldre els recursos que les persones interessades han promogut en 14 ocasions, s'ha retretret el procediment per acte nul o anul·lable en 5 ocasions, os'ha possibilitat el fraccionament del pagament de la sanció, entre altres compliments.

72. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència al procediment administratiu sancionador



7.2. Funció pública

Funció pública recull diverses tipologies de queixes, relatives als drets i els deures del personal al servei de les administracions públiques, l'accés o el sistema retributiu, i també altres aspectes lligats a la tramitació administrativa.

Pel que fa a l'accés, s'han modificat els requisits d'accés a cinc convocatòries i s'ha requerit l'Administració perquè iniciés la revisió d'exàmens del procés de selecció en dues ocasions.

Convé destacar la modificació de les bases reguladores per accedir a la borsa de treball temporal de docents de l'Ajuntament de Mataró, en què s'han tingut presents les recomanacions del Síndic pel que fa a l'avaluació del rendiment durant el període de prova o pràctiques, i també la possibilitat que quan l'informe de la persona interessada sigui de "no apte" se li'n doni trasllat a fi que, amb caràcter previ a la finalització del servei, pugui presentar les al·legacions que estimi oportunes, que seran resoltes amb el peu de recurs escaient.

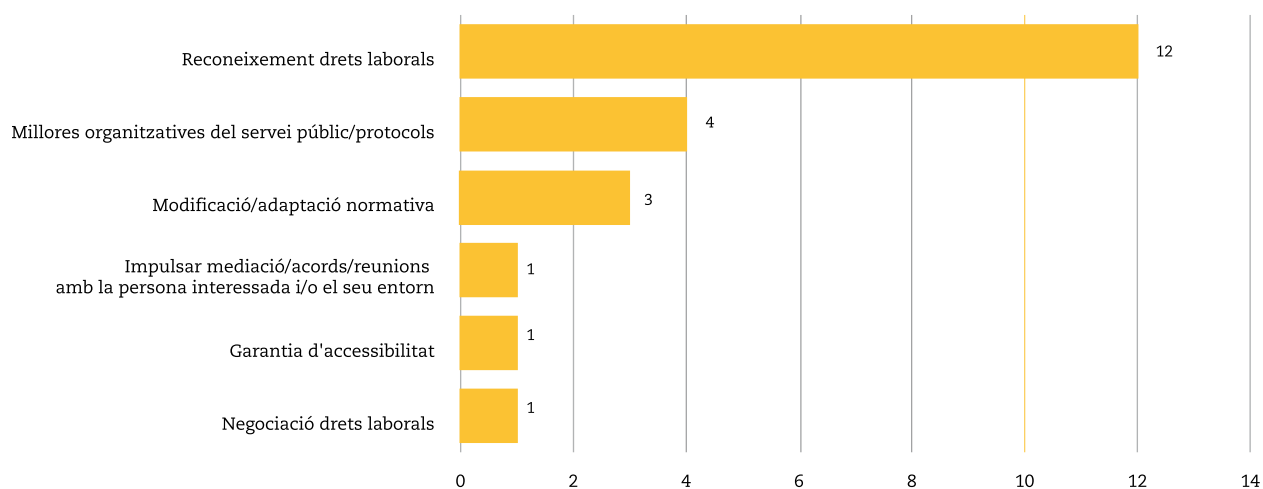
En relació amb els drets i deures del personal al servei de les administracions públiques,

l'Administració ha establert millores organitzatives i protocols, especialment pel que fa a la prevenció i l'abordatge de qualsevol tipus d'assetjament en l'àmbit laboral. A més, s'han reconegut drets laborals que l'Administració no reconeixia fins aleshores.

En aquest sentit, el Síndic ha intervingut perquè s'aprovés un nou model de targeta identificativa del personal al servei de l'Administració de la Generalitat en la qual, per aplicació dels principis de minimització i de qualitat de les dades, recollits en el Reglament UE 2016/679, de 27 d'abril de 2016, en matèria de dades personals, no s'exhibeix el número de DNI, atès que implicava difondre dades excessives i, en tot cas, innecessàries per a la finalitat d'identificació pretesa. El 21 de gener de 2019 es va aprovar la Resolució PDA/3133/2018, de 14 de desembre, que recull aquesta recomanació.

La institució també ha intervingut en l'aprovació definitiva del Reglament de segona activitat de la Policia Local de l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès, entre altres casos de modificació normativa.

73. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència als drets i deures del personal al servei de les administracions públiques

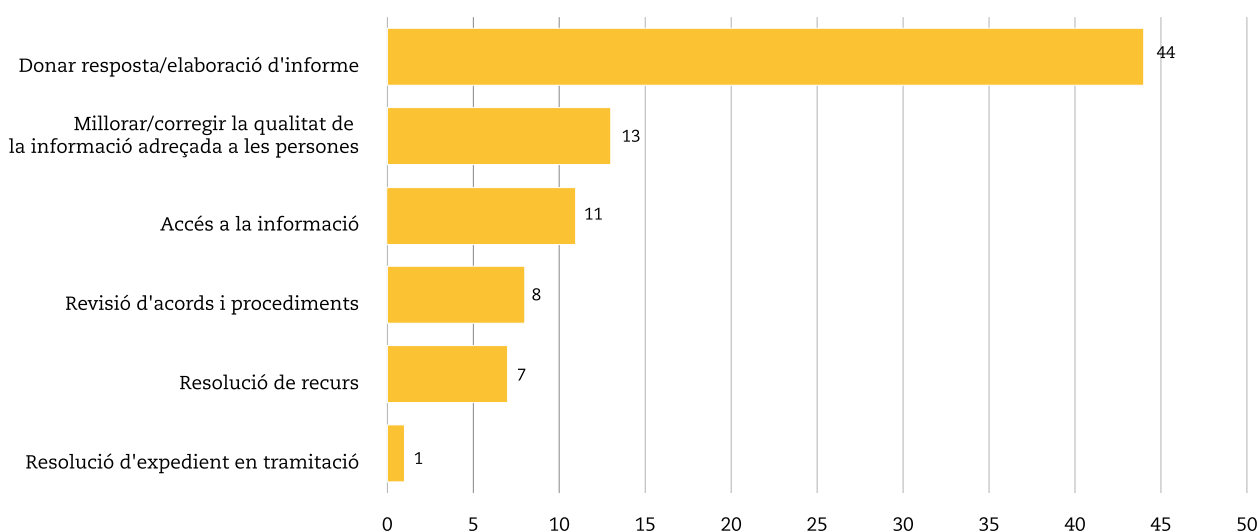


Pel que fa a les retribucions, el Síndic ha instat l'Administració perquè faci efectiu el pagament de retribucions pendents de persones (3 casos) al servei d'organitzacions, i també s'ha reconegut el dret a percebre determinades retribucions (1 cas).

Finalment, un gran nombre de queixes s'han resolt fent que l'Administració

compleixi el procediment administratiu. En aquest sentit, en 44 casos l'Administració ha donat resposta a la persona interessada, en 13 casos s'ha millorat la qualitat de la informació adreçada a les persones, i en 11 s'ha donat accés a la informació d'acord amb la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència. En menor terme, se situa la millora de la informació facilitada o la resolució d'expedients o de recursos.

74. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a la tramitació administrativa dins l'àmbit de funció pública



7.2. Procediment administratiu

La matèria de procediment administratiu fa referència a totes les queixes en què la persona interessada manifesta la seva disconformitat amb l'incompliment del procediment per part de l'Administració, com a fet més important. En aquest sentit, l'Administració ha donat resposta a la persona promotora de la queixa a instàncies del Síndic en 30 ocasions.

Aquest apartat també fa referència als problemes per donar-se d'alta o de baixa del padró. Durant l'any 2019, com a conseqüència de les gestions del Síndic, les persones interessades han pogut donar-se d'alta o de baixa en 10 casos.

75. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència al procediment administratiu

Donar resposta/elaboració d'informe	30	42,3%
Empadronament/baixa del padró	10	14,1%
Accés a la informació	9	12,7%
Millorar/corregir la qualitat de la informació adreçada a les persones	7	9,9%
Millores organitzatives del servei públic/ protocols	5	7,0%
Revisió d'acords i procediments	2	2,8%
Compliment del tràmit de notificació	2	2,8%
Resolució d'expedient en tramitació (demora, manca d'informes)	2	2,8%
Elaboració de plans d'actuació	1	1,4%
Sol·licitud de dictamen	1	1,4%
Impulsar mediació/acords/reunions amb la persona interessada i/o el seu entorn	1	1,4%
Retroacció de procediment per acte nul o anul·lable	1	1,4%
Total	71	100,0%

A més, s'ha autoritzat l'accés a la informació de determinats expedients o s'ha millorat la qualitat de la informació adreçada a les persones. De fet, cada cop és més freqüent el compliment de resolucions del Síndic relacionat amb l'accés a l'expedient o amb

la informació pública (en el cas de transparència). En aquest sentit, la ciutadania cada cop és més conscient dels seus drets i, per aquest motiu, insta l'Administració a actuar en conseqüència.

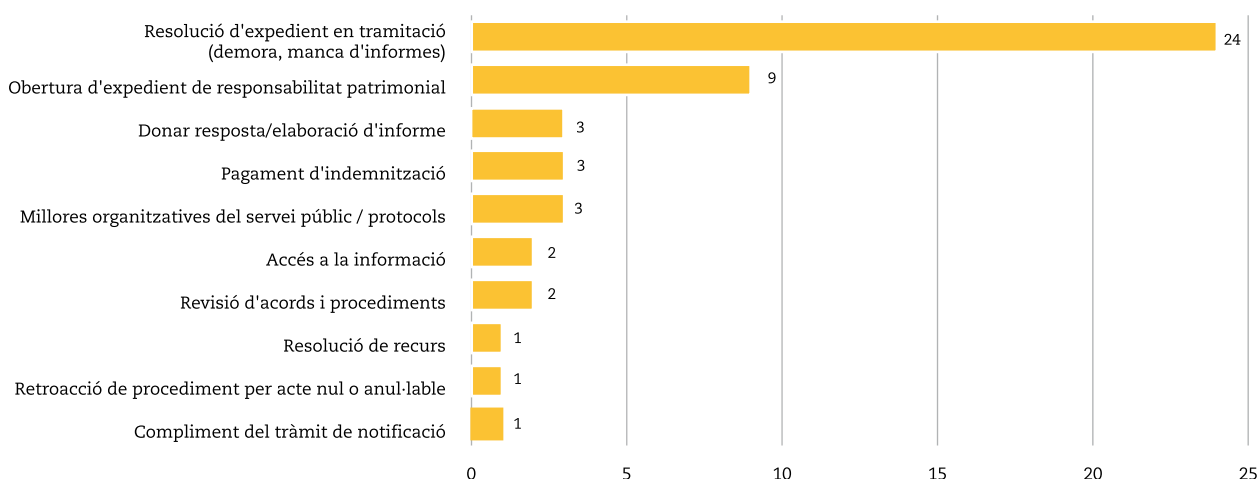
7.4. Responsabilitat patrimonial

La submatèria de responsabilitat patrimonial basa la resolució dels seus casos, majoritàriament, en la resolució dels expedients. La majoria de les queixes es produeixen perquè l'Administració no resol els expedients iniciats o els recursos interposats contra les resolucions emeses. En aquest sentit, la tasca del Síndic se centra a fer que l'Administració agiliti els tràmits per resoldre els expedients.

El Síndic de Greuges també ha requerit a l'Administració l'obertura d'expedients de responsabilitat patrimonial (9 casos durant l'any 2019), després d'observar que hi ha hagut una possible vulneració dels drets de la persona interessada.

A més, ha instat l'Administració a donar resposta (3 casos) o a formalitzar el pagament de la indemnització corresponent establerta un cop s'ha resolt l'expedient.

76. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a la responsabilitat patrimonial



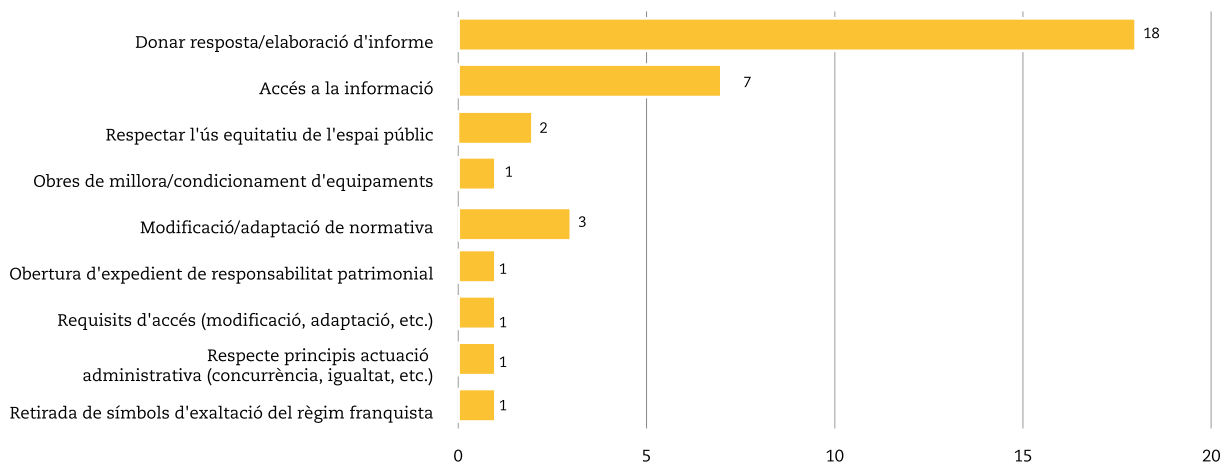
7.5. Participació ciutadana

En l'àmbit de participació ciutadana, els casos en què el Síndic pot intervenir amb més freqüència entre l'Administració i la persona interessada solen ser de dos tipus. En primer lloc, els problemes entre els regidors de les corporacions locals, siguin integrants del govern o de l'oposició, pel que fa a les sol·licituds i l'accés a la informació, o la intervenció dels grups municipals i partits polítics en els mitjans de comunicació locals.

En aquests casos, l'Administració dona resposta a les sol·licituds d'informació o dona accés a la informació requerida.

I en segon lloc, l'estat i les condicions d'ús dels equipaments o les subvencions i ajuts en la xarxa d'entitats del municipi. Davant d'aquestes situacions, l'Administració millora la informació, garanteix la igualtat de condicions entre les diferents entitats o duu a terme actuacions en els equipaments.

77. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a la participació ciutadana



També és important ressaltar la modificació de normativa durant aquest any 2019, en particular:

- L'aprovació del Reglament municipal d'ús i gestió dels centres cívics municipals de Santa Perpètua de Mogoda.
- La redacció de la proposta de reglament de participació ciutadana de l'Ajuntament de Torroella de Montgrí.
- La proposta de modificació de les normes de funcionament del Consell Editorial de la Paeria per modificar la periodicitat de les reunions.

Finalment, cal destacar la retirada de simbologia d'exaltació del règim franquista en un municipi, com a conseqüència de la intervenció del Síndic.

7.6. Transparència, subvencions, ajuts i contractació

En l'àmbit de transparència, el Síndic ha treballat per garantir l'accés a la informació d'acord amb la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, i donar resposta a les persones interessades, i també per millorar la qualitat de la informació adreçada a les persones. A banda, durant aquest any 2019, s'ha treballat perquè les administracions incloguin protocols quant al règim d'accés als expedients.

De la mateixa manera que s'ha fet en altres àrees del Síndic en què hi havia subvencions i ajuts, s'ha treballat per agilitar els tràmits en la resolució dels expedients i els recursos presentats per les persones interessades i en el pagament de les quanties aprovades.

Finalment, quant a contractació, el Síndic ha requerit a l'Administració la modificació dels plecs de clàusules de contractes, la resolució de contractes o l'anul·lació de factures.

7.7. Patrimoni

En l'àmbit de patrimoni, les actuacions se centren en la millora dels equipaments i espais públics, la recuperació de béns de domini públic, o l'elaboració per part de l'Administració de plans d'actuació.

Com ja s'ha assenyalat, aquest 2019 està condicionat per la queixa acumulada quant al repartiment de l'espai municipal durant

les diades castelleres entre les colles participants i el protocol d'evacuació de les persones ferides, promogut per la Colla Jove dels Xiquets de Valls, en què s'ha requerit l'Administració perquè donés resposta als membres de la Colla i que hi hagués millores organitzatives encaminades a respectar l'ús equitatiu dels espais públics.

78. Tipologia i nombre de complimentes quan la queixa fa referència a patrimoni

Donar resposta/elaboració d'informe	582	33,4%
Millores organitzatives del servei públic/ protocols	574	33,0%
Respectar l'ús equitatiu de l'espai públic	574	33,0%
Obres de millora/condicionament d'equipaments	4	0,2%
Accés a la informació	2	0,1%
Millorar/corregir la qualitat de la informació adreçada a les persones	2	0,1%
Dotació de recursos al servei públic	1	0,1%
Neteja d'equipaments	1	0,1%
Impulsar mediació/acords/reunions amb la persona interessada	1	0,1%
Autorització d'obres	1	0,1%
Total	1.742	100,0%

7.8. Autoritzacions i concessions

L'àmbit d'autoritzacions i concessions ha presentat resolucions diverses. Tot i això, convé destacar la intervenció del Síndic en la resposta a una persona interessada o en la millora i la correcció de la qualitat de la informació adreçada a les persones.

També cal destacar la proposta de modificació de l'Ordenança municipal de civisme i convivència ciutadana de l'Ajuntament d'Altafulla a fi d'incloure i/o modificar els articles pertinents amb la finalitat de regular l'ús adequat del passeig Marítim.

79. Casos concrets en l'àmbit d'Administració pública

Q 05848/2018**Queixa relativa a la retirada de la simbologia franquista dels carrers de Deltebre**

Ajuntament de Deltebre

La promotora de la queixa, portaveu d'un grup municipal de l'Ajuntament de Deltebre, exposava que el seu grup havia presentat una moció per la retirada de la simbologia franquista dels carrers del municipi, que va ser aprovada el juliol de 2016 per la majoria del ple de l'Ajuntament. Tot i això, no s'ha complert el contingut dels acords aprovats arran de la moció, un dels quals era el canvi de nom d'un carrer. Segons l'equip de govern, després que es consultés el veïnat del carrer, majoritàriament es va votar mantenir-lo.

El canvi de nom d'un carrer del municipi s'ha de formalitzar d'acord amb el procediment normativament establert. Sens perjudici del diàleg legítim i necessari amb les persones que s'oposen a aquest canvi de nomenclatura per explicar-ne les raons i el fonament, cal tenir en compte que la retirada de símbols franquistes de l'espai públic és una obligació establerta en l'article 15.1 de la Llei 52/2007, de 26 de desembre, que no es pot sotmetre ni condicionar a la voluntat de les persones veïnes del municipi o a altres condicions no previstes en la norma esmentada.

L'Ajuntament va indicar que l'oposició de les persones residents al carrer en qüestió al canvi de nom havia endarrerit aquesta actuació, però que en qualsevol cas es comprometia a dur a terme el canvi de nom durant l'any 2019. Posteriorment, el Síndic ha confirmat que es va aprovar el canvi de nom en la sessió plenària del mes de gener de 2019, i que el canvi es va fer efectiu el mes de març del mateix any.

Q 08993/2018**Disconformitat amb l'actuació de l'Ajuntament de Badalona per la suspensió de la tramitació de tots els expedients de responsabilitat patrimonial**

Ajuntament de Badalona

La persona interessada exposava que havia presentat una reclamació de responsabilitat patrimonial a l'Ajuntament de Badalona l'any 2014 arran d'una caiguda a la via pública, i que el setembre de 2018 va saber que s'havia dictat un decret d'alcaldia pel qual se suspenia la tramitació de tots els expedients de reclamacions patrimonials per falta de personal.

El Síndic va demanar a l'Ajuntament de Badalona que en el termini més breu possible dotés dels mitjans personals i materials necessaris la unitat encarregada de la tramitació dels procediments de responsabilitat patrimonial, a fi que no es veiés afectat l'exercici dels drets de les persones interessades de reclamar els danys i perjudicis que l'Administració pogués haver-los ocasionat. També va demanar que a l'empara de l'article 109 de

la Llei 39/2015 s'ordenés la revocació de la resolució de suspensió de la tramitació dels procediments de responsabilitat patrimonial i es comunicués a la persona interessada.

L'Ajuntament de Badalona ha informat que el gener de 2019 es va reubicar una persona al Gabinet Jurídic de manera que aquest òrgan disposés dels mitjans personals necessaris per tramitar els procediments de responsabilitat patrimonial i es pogués fer efectiu l'aixecament de la suspensió de la tramitació dels procediments esmentats.

Q 01124/2019**Queixa relativa a la fase d'elecció de destinació en una convocatòria específica del procés selectiu per proveir places bàsiques de diferents categories de l'Institut Català de la Salut**

Departament de Salut

La promotora de la queixa exposava que havia participat en una convocatòria per proveir places en cures auxiliars d'infermeria de l'Institut Català de la Salut. Va superar el procés selectiu i va seguir les instruccions per escollir destinació per mitjà de l'aplicació informàtica habilitada. Tot i això, no va quedar constància que ho hagués fet i va quedar fora del procés per aquest motiu.

El fet que no s'emeti cap justificant o comprovant de l'elecció de destinació pot donar lloc a indefensió a les persones aspirants, ja que no poden acreditar que van fer l'elecció dins del termini establert o comprovar si en el moment d'efectuar-la s'ha produït alguna incidència, a fi d'esmenar-la.

En vista d'aquesta informació, el Síndic va recomanar al Departament de Salut que estudiés la possibilitat d'implementar algun mecanisme que permetés a les persones participants en processos selectius acreditar que han fet l'elecció de destinació, ateses les implicacions negatives que, com en aquest cas, se'ls pot ocasionar si hi ha alguna incidència.

El Departament de Salut ha informat que ha acceptat el suggeriment del Síndic i que ja està disponible la possibilitat d'imprimir el comprovant o justificant de l'elecció feta mitjançant el sistema SGRH.

Q 03269/2019**Disconformitat amb la resposta a un recurs de reposició interposat contra els resultats d'un concurs oposició convocat per l'Ajuntament de Premià de Dalt**

Ajuntament de Premià de Dalt

La promotora de la queixa exposava que havia sol·licitat a l'Ajuntament de Premià de Dalt que se li facilités còpia dels exàmens que havia fet en el marc d'un concurs oposició, i que l'Ajuntament li ho havia denegat.

Si bé el dret d'accés i d'obtenció de còpia dels documents no és absolut, seria objecte de ponderació en cas que entrés en conflicte amb altres drets, cosa que obligaria a determinar quin ha de prevaldre. Això no obstant, en aquest cas, en què no hi havia altres drets en conflicte, estava justificat que la persona interessada tingués accés tant al seu examen com als barems i als criteris aplicats

en l'avaluació de les proves i n'obtingués còpies, sense que a parer del Síndic hi hagués cap motiu per denegar-li la sol·licitud.

En conseqüència, el Síndic va demanar a l'Ajuntament de Premià de Dalt que revisés la decisió adoptada i que es facilités a la promotora de la queixa la còpia de la documentació que sol·licitava.

L'Ajuntament ha informat que el mes de juny de 2019 ja es van lliurar a la promotora les còpies dels exàmens teòrics i de la prova pràctica que havia sol·licitat.

Q 06478/2019

Desacord amb la notificació d'una resolució que declarava l'extinció de la relació laboral d'una treballadora amb l'Ajuntament de Torredembarra

Ajuntament de Torredembarra

La promotora de la queixa exposava que la notificació s'havia lliurat a un veí, de manera que tot el veïnat havia tingut coneixement de l'assumpte.

A parer del Síndic, les dades consignades en les diligències de notificació han de ser les necessàries i adequades per identificar el destinatari i l'objecte de l'actuació, però sense desvetllar-ne de forma innecessària el contingut a fi de preservar la intimitat de la persona interessada.

En conseqüència, el Síndic va demanar a l'Ajuntament de Torredembarra que donés les

ordres oportunes perquè, en endavant, en les diligències de notificació s'hi facin constar les dades necessàries per identificar el destinatari i l'objecte, i se salvaguardi la difusió i l'eventual accés il·legítim a la informació per part persones alienes.

L'Ajuntament ha admès l'error i ha assegurat que, atenent al suggeriment del Síndic, s'han donat instruccions concretes perquè aquests fets no es tornin a produir.

8. Tributs

En l'àmbit tributari, les queixes relacionades amb els tributs estatals es deriven al Defensor del Poble d'Espanya. Per tant, en aquest cas,

només es tenen presents les formes de compliment en l'àmbit local i autonòmic.

80. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit tributari

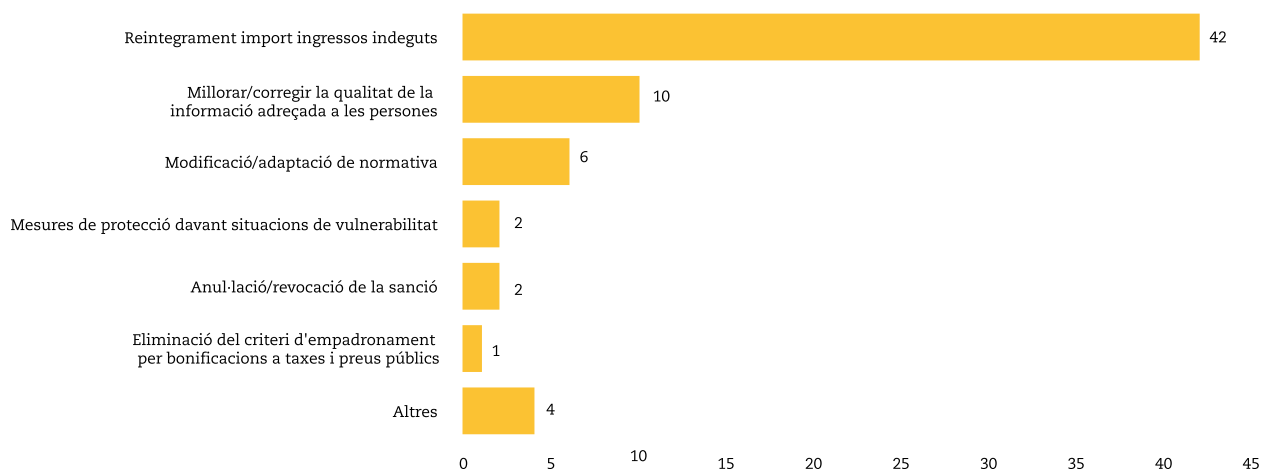
Tributs locals	162	93,6%
Tributs autonòmics	11	6,4%
Total	173	100,0%

Pel que fa als tributs locals, es divideix el conjunt de compliments assolits entre els que afecten específicament l'àmbit tributari i els que es troben més relacionats amb la tramitació administrativa.

Quant als primers, s'ha reintegrat l'import per ingressos indeguts en 42 ocasions, i

s'ha millorat la qualitat de la informació a les persones en 10 casos. En menor terme, s'han adoptat mesures de protecció davant de situacions de vulnerabilitat o s'ha eliminat el criteri d'empadronament per bonificacions a taxes i preus públics.

81. Tipologia i nombre de complimentes quan la queixa fa referència a tributs locals



També s'han fet modificacions normatives, com ara:

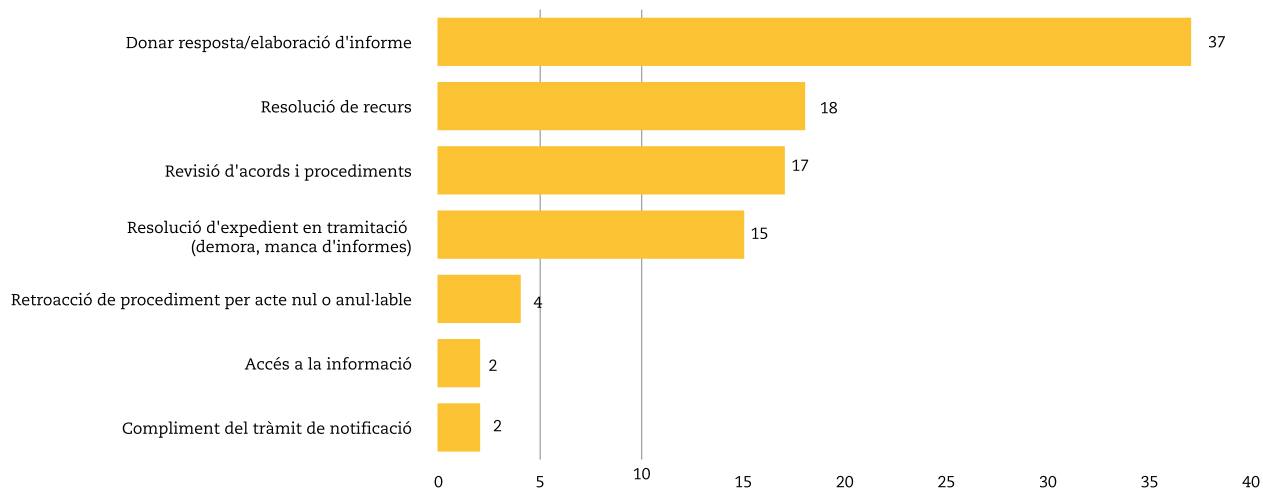
- La modificació, per a la propera temporada, de l'Ordenança fiscal núm. 37, que regula les taxes del complex de piscines i de les instal·lacions esportives municipals per incloure l'abonament monoparental per l'entrada a totes les piscines municipals de l'Ajuntament de Cervera.
- L'aprovació inicial pel Ple de l'Ajuntament de Terrassa de la modificació de l'Ordenança fiscal núm. 2.5, reguladora de l'impost sobre l'increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana (IIVTNU).
- La modificació de l'Ordenança reguladora del preu públic per la prestació dels serveis de l'escola bressol de l'Ajuntament de Montornès del Vallès, en el cas de tenir-hi matriculat un segon germà.
- La modificació de l'Ordenança fiscal reguladora de l'impost de vehicles de tracció mecànica (IVTM), a fi de permetre

l'acreditació dels requisits a les associacions de vehicles que tinguin uns objectius més amplis que no pas l'esportiu i es trobin inscrites en el Registre d'Associacions de la Generalitat.

- La modificació de les ordenances fiscals de l'Ajuntament de Copons, que eliminen les bonificacions per a les persones empadronades al municipi.
- La modificació de l'Ordenança reguladora de la taxa de gestió de residus municipals i comercials de l'Ajuntament de Vidreres, per diferenciar els habitatges d'ús turístic situats en masies respecte dels habitatges d'ús turístic en general.

Quant a la tramitació administrativa, el Síndic ha intervingut perquè es doni resposta a les consultes o sol·licituds de les persones interessades en 37 ocasions, o per agilitar el tràmits i terminis quant a la resolució d'expedients o recursos interposats. També ha aconseguit retrotreure el procediment per acte nul o anul·lable en 4 casos.

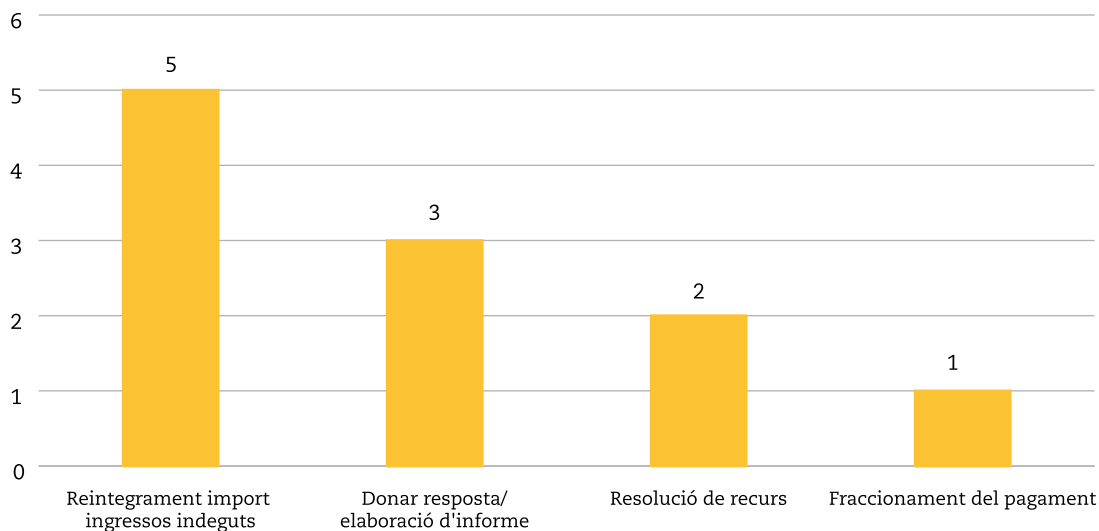
82. Tipologia i nombre de complimentaments quan la queixa fa referència a la tramitació administrativa dels tributs locals



En l'àmbit autonòmic, en cinc ocasions s'ha reintegrat l'import per ingressos indeguts, mentre que, en menor mesura, s'ha donat resposta a les sol·licituds de les persones interessades o s'han agilitat els tràmits per

a la resolució de recursos interposats. També s'ha vetllat per garantir el fraccionament del pagament a persones amb dificultats per poder assumir l'obligació tributària.

83. Tipologia i nombre de complimentaments quan la queixa fa referència a tributs autonòmics



84. Casos concrets en l'àmbit tributari

Q 09650/2017

Queixa relativa a un deute en concepte de taxa pel servei de subministrament d'aigua en un domicili de Seva

Ajuntament de Seva

La promotora de la queixa exposava que l'any 2013 vivia en règim de llogatera en un habitatge de Seva en què hi va haver una fuga d'aigua que va generar una factura per import de més de 3.000 euros. Va fer una reclamació per escrit, i se li va respondre que es faria una mitjana del consum d'aigua fins a la data de la fuga. Actualment, se li reclama un import de gairebé 7.000 euros. Tot i que des de l'any 2013 ja no viu en aquest domicili, se li segueix reclamant la taxa pel servei de subministrament d'aigua fins al 2016.

El Síndic posa de manifest que quan la persona interessada va deixar de viure a l'immoble també va deixar de ser la usuària de l'aigua i beneficiària del servei prestat per l'Ajuntament. Per tant, el Síndic va demanar a l'Ajuntament de Seva que revisés aquest assumpte.

L'Ajuntament de Seva ha informat, d'una banda, que pel que fa a la factura de novembre/desembre de 2013 d'import superior als 3.000 euros, la promotora es pot acollir a la regularització del cànon de subministrament d'aigua, d'acord amb l'article 69.7 del Decret legislatiu 3/2003, de 4 de novembre, de manera que l'import que resulta per la factura és d'una mica més de 300 euros; i d'altra banda, que, atès que consta que la promotora es va donar de baixa del padró d'habitants de l'Ajuntament l'any 2015, ja no se li exigeixen les liquidacions dels rebuts de l'aigua dels exercicis en què ja no estava empadronada al municipi.

Q 00111/2018

Disconformitat amb la desestimació per part de l'Ajuntament de Lleida d'una sol·licitud de devolució per prorrateig del rebut de recollida i gestió de residus comercials per a l'exercici 2017 per baixa d'una activitat el segon trimestre de l'any

Ajuntament de Lleida

El promotor de la queixa exposava que havia sol·licitat a l'Ajuntament de Lleida la baixa d'una activitat comercial en el preu públic per a la recollida i gestió de residus comercials. En el mateix escrit demanava la devolució per prorrateig del rebut de l'exercici 2017, atès que havia demanat la baixa de l'activitat durant el segon trimestre de l'any.

L'Ajuntament va resoldre desestimar la baixa de l'activitat en el preu públic i alta en la taxa per recollida, transport i tractament dels residus municipals domiciliaris i assimilables per a l'exercici 2018, i desestimar la devolució del prorrateig, atès que l'Ordenança fiscal 4.2, reguladora del preu públic per la recollida i gestió dels residus comercials de Lleida, no recull el prorrateig per baixa de l'activitat comercial.

El Síndic, però, va considerar que la resolució desestimària de l'Ajuntament de Lleida sobre el prorrateig i la devolució de la quota per al cessament de l'activitat no s'ajustava a la Llei d'hisendes locals ni a l'Ordenança reguladora. Per aquest motiu, va suggerir a l'Ajuntament, d'una banda, que estimés la sol·licitud del promotor de

prorrateig i devolució trimestral de la quota del preu públic; i de l'altra, que completés l'Ordenança fiscal 4.2, especificant el prorrateig trimestral per als casos de cessament de l'activitat, en igualtat de condicions que per a l'inici.

L'Ajuntament ha estudiat de nou el cas i, atès que l'Ordenança 2.5 reguladora de la brossa domiciliària permet el prorrateig semestral, ha decidit revocar la resolució desestimària del recurs presentat pel promotor. Així doncs, ha resolt prorratejar el rebut del preu públic del 2017, ajustant-lo a un semestre i, atès que el rebut del preu públic està pagat, es compensarà amb la liquidació de la taxa resultant.

També ha indicat que estudiarà de cara a les ordenances fiscals de l'any vinent implantar aquesta solució en els casos de baixa del preu públic, si bé proposarà un prorrateig semestral tant en els casos d'alta com en els de baixa de l'activitat, tenint en compte que el local sense activitat ha de tributar.

Q 02140/2018**Queixa relativa a la liquidació d'una taxa per la prestació del servei de grua a Barcelona**

Ajuntament de Barcelona

El promotor de la queixa exposava que l'any 2016 li va arribar una multa per haver estacionat el cotxe en una zona de càrrega i descàrrega a Barcelona, que va pagar amb la reducció del 50%. Posteriorment va rebre la liquidació d'una taxa en concepte d'inici de grua, i va traslladar a l'Ajuntament el seu desacord amb aquella liquidació perquè la grua no va prestar cap servei. La seva queixa, però, no va ser admesa a tràmit.

Segons el que exposa l'Ordenança fiscal 3.1, reguladora de les taxes per serveis generals, el Síndic entén que per poder aplicar el 25% de l'import de la taxa de grua cal que s'hagi iniciat la prestació del servei, i cal, per tant, que la grua estigui en el lloc on es troba ubicat el vehicle que ha de retirar per ordre de la Guàrdia Urbana i hagi iniciat els treballs.

En aquest sentit, cal apuntar que malgrat que en l'informe de l'Institut Municipal d'Hisenda (IMH)

s'assenyala que es van iniciar els treballs d'enganxament, en l'informe de BSM no queda acreditat aquest fet. Per això, i atès que d'acord amb l'article 105 de la Llei general tributària és a l'Administració a qui li correspon la càrrega de la prova, el Síndic entén que s'hauria d'anul·lar la liquidació objecte de la queixa si no es pot acreditar que es va dur a terme el fet imposable.

L'IMH ha comunicat que una vegada revisades les actuacions practicades en l'expedient del servei d'inici de grua objecte de la queixa, s'ha emès una resolució per la qual s'acorda anul·lar la liquidació de la taxa d'inici de la grua i retornar al promotor l'import abonat.

Q 02601/2019**Disconformitat amb l'embargament d'un compte corrent per l'impagament de l'impost de vehicles de tracció mecànica d'un vehicle que està donat de baixa**

Ajuntament de Barcelona

El promotor de la queixa exposava que se li havia embargat el compte corrent per l'impagament de l'impost de vehicles de tracció mecànica (IVTM) dels anys 1997, 1998 i 1999 corresponent a un vehicle que es va donar de baixa l'any 2000. Va presentar un recurs de reposició en el qual al·legava que el dret de l'Administració a exigir aquest deute pendent havia prescrit, tenint en compte que ja s'havien superat els terminis establerts en l'article 67 de Llei general tributària.

L'Ajuntament de Barcelona va informar en un primer moment que s'havia resolt anul·lar la quota de l'IVTM del vehicle del promotor corresponent a l'exercici de 1999, i confirmar les quotes corresponents als exercicis 1997 i 1998, ja que encara no havien prescrit perquè una diligència d'embargament notificada el juliol de 2009 havia interromput la prescripció del dret d'exigir-les.

Tanmateix, el deute que s'expressava en aquell document era únicament el deute corresponent a l'IVTM d'un altre vehicle per a l'exercici 1996,

i no es feia cap referència al deute per l'IVTM del vehicle en qüestió corresponent als exercicis 1997 i 1998. Per això, el Síndic considera que la notificació de la diligència d'embargament de juliol de 2009 no interromp el termini de quatre anys de prescripció de què disposa l'Administració per exigir el pagament del deute. En conseqüència, va suggerir a l'Ajuntament de Barcelona que revisés la resolució emesa i acordés anul·lar les liquidacions de les quotes de l'IVTM dels exercicis 1997 i 1998 del vehicle del promotor de la queixa.

L'Institut Municipal d'Hisenda ha informat que es va acordar anul·lar les quotes de l'IVTM del vehicle del promotor per als exercicis 1997 i 1998, i retornar l'import embargat i aplicat com a pagament parcial de la quota de l'impost de vehicle de l'exercici 1997 del mateix vehicle.

Q 07041/2019**Disconformitat amb el procediment de gestió i recaptació d'una liquidació de l'impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana corresponent a la transmissió d'una finca de Barcelona**

Ajuntament de Barcelona

El promotor de la queixa exposava que havia al·legat per escrit que no hi havia hagut increment patrimonial perquè la finca va ser transmesa el desembre de 2018 i la data d'adquisició anterior havia estat el setembre de 2018.

Segons les dates de transmissió i adquisició facilitades pel promotor, el període de generació de l'impost és inferior a un any, motiu pel qual el Síndic va suggerir a l'Institut Municipal d'Hisenda (IMH) de l'Ajuntament de Barcelona que revisés el procediment de gestió i verificqués les dates a fi de determinar si el període de generació de l'impost va ser efectivament inferior a un any, cas en què no seria procedent la liquidació de l'impost.

D'una banda, l'IMH ha informat que s'ha anul·lat la liquidació tributària, per un defecte de procediment (manca de la proposta de liquidació), i ha retretret les actuacions al moment de la proposta de resolució. En aquest sentit, s'anul·larà la provisió de constrenyiment i el promotor tindrà un nou període de pagament voluntari.

D'altra banda, s'ha resolt l'escrit del promotor i s'ha considerat que queda acreditada l'existència d'increment patrimonial que justifica la liquidació de l'impost.

POLÍTIQUES TERRITORIALS

9. Medi ambient i qualitat de vida

L'àmbit de medi ambient i qualitat de vida engloba una gran quantitat de situacions per les quals la ciutadania pot sol·licitar la intervenció del Síndic. La contaminació (odorífera, acústica, lumínica, etc.) i la implantació de mesures per resoldre aquest

tipus de situacions suposa el volum més alt de compliments del Síndic en aquesta matèria, seguit, a diferència de l'any 2018, del compliment en matèria de llicències d'activitats. Tot i això, tots els àmbits tenen un elevat nombre de casos resolts.

85. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit de medi ambient

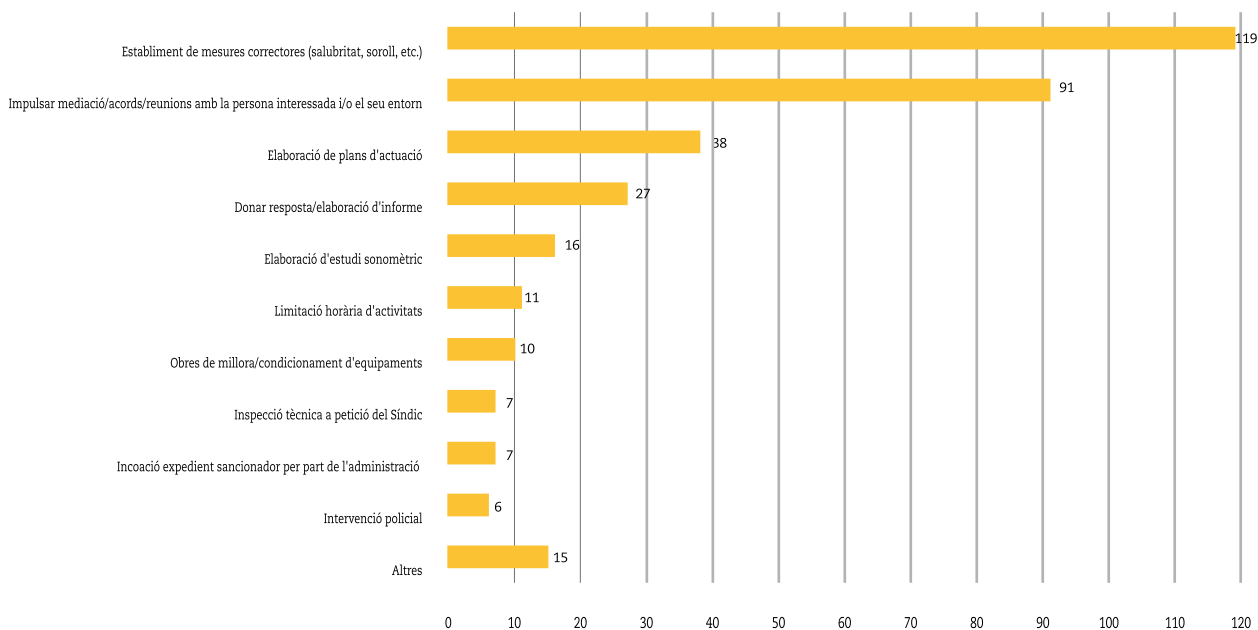
Contaminació	347	50,1%
Llicències d'activitats	146	21,1%
Gestió ambiental	130	18,8%
Control d'animals	66	9,5%
Emergències ambientals	4	0,6%
Total	693	100,0%

9.1. Contaminació

La contaminació acústica i, en segon lloc, la contaminació odorífera són els motius pels quals es presenten més queixes al Síndic, i el volum ha estat similar al llarg dels anys. Amb

tot, progressivament, la contaminació atmosfèrica i els seus efectes comença a destacar com una de les principals preocupacions de la ciutadania.

86. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a la contaminació



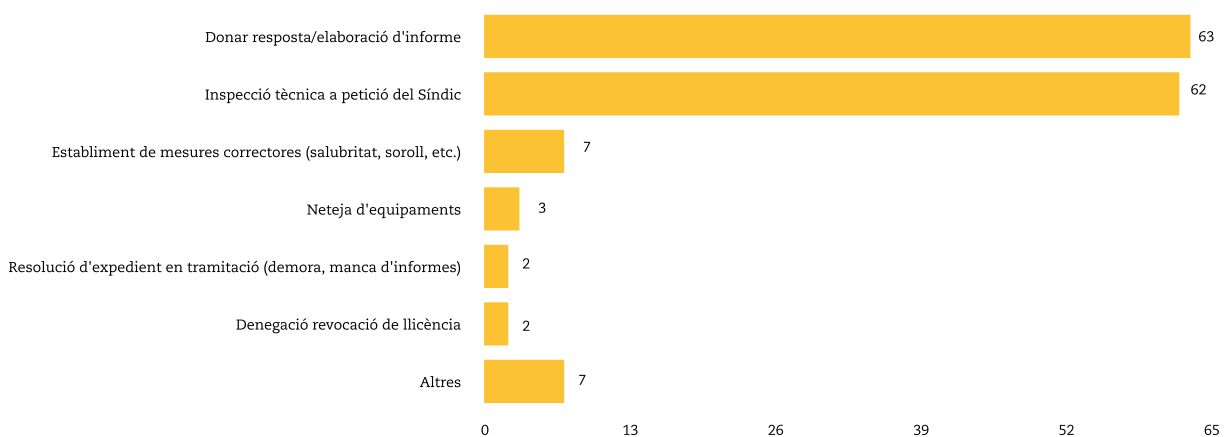
La contaminació acústica prové, en gran part, del soroll que genera una activitat, de l'oci nocturn o de concerts de festes majors, i també dels serveis de neteja de l'Administració.

En la majoria de casos, s'han establert mesures per corregir aquesta situació sense que l'Administració hagués de recórrer a la via coercitiva, o mitjançant la mediació entre les parts, però en d'altres el Síndic ha requerit a l'Administració la intervenció policial, la inspecció de les activitats o la incoació d'expedients sancionadors.

9.2. Llicències d'activitats

Les llicències d'activitats es tracten majoritàriament en l'àrea de medi ambient, especialment quan de l'actuació de l'activitat (ja siguin indústries, petits comerços o altres serveis) en deriven problemes en l'entorn, tot i que també n'hi ha casos en altres matèries, com ara urbanisme o Administració pública.

87. Tipologia i nombre de complimentos quan la queixa fa referència a llicències ambientals



La majoria d'actuacions s'han resolt donant resposta a la persona interessada, tot i que també s'han iniciat inspeccions tècniques dels establiments o de l'activitat després de la intervenció del Síndic, s'han introduït mesures correctores quant a l'activitat dels establiments o s'ha instat l'Administració a revocar la llicència o fer inspeccions.

No obstant això, convé destacar la modificació del'Ordenança reguladora de les autoritzacions de terrasses de restauració i el seu mobiliari a

l'espai públic de l'Ajuntament de l'Arboç, en concret de la definició i determinació del caràcter desmuntable de la instal·lació de tendals, a fi de garantir la seguretat jurídica en la regulació dels requisits i les prescripcions tècniques que cal complir per a la instal·lació d'aquestes estructures.

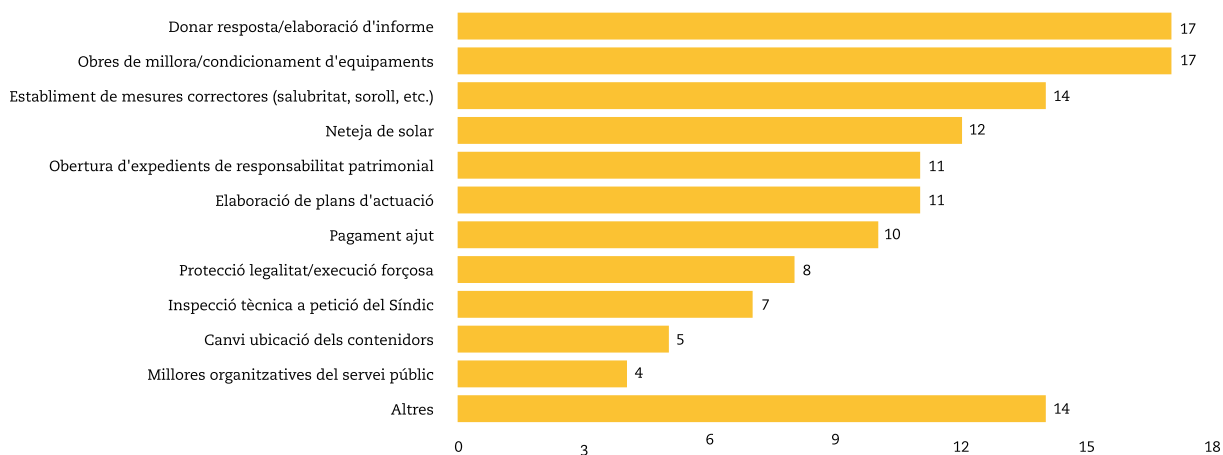
La resta de casos són de caràcter més puntual, atenent a la situació concreta de la persona que presenta la queixa.

9.3. Gestió ambiental

La gestió ambiental, principalment, fa referència a la gestió dels residus, de la neteja de la via pública i la ubicació de contenidors, o de la neteja de solars que es troben en un estat inadequat i que generen brutícia i possibles situacions de plagues d'animals. També, en un nivell menor, s'aborden aspectes que afecten la protecció de la biodiversitat, l'ecologia i la sostenibilitat.

Aquest any, tal com s'ha assenyalat en el capítol II, la protecció de la biodiversitat ha estat el motiu pel qual més persones s'han adreçat al Síndic, però les queixes d'aquesta matèria estan més relacionades amb la capacitat de mobilització de les entitats sense afany de lucre la finalitat de les quals és la millora i la protecció del medi ambient, que no pas en el conjunt d'aspectes que afecten la biodiversitat i el medi ambient en general.

88. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a gestió ambiental



La manca de resposta a les sol·licituds de la ciutadania esdevé un problema recurrent en totes les àrees, però més en alguns supòsits, com ara el de medi ambient, en què en molts casos no hi ha un procediment reglat al darrere o la sol·licitud és molt genèrica. Per això, el Síndic requereix l'Administració perquè doni resposta a les persones interessades en gran mesura i en compliment de la llei d'accés a la informació ambiental.

Pel que fa a aspectes concrets de la gestió ambiental, les obres de millora i condicionament d'equipaments, la neteja de solars i l'establiment de mesures correctores de salubritat representen un àmbit significatiu d'actuació, ja sigui quan l'Administració notifica els requeriments a

la persona propietària, ja sigui quan actua per la via de l'execució forçosa.

Així mateix, l'elaboració de plans d'actuació i la protecció de la legalitat també són actuacions en què el Síndic intervé amb certa freqüència. De fet, com a exemple, davant les queixes per les molèsties ocasionades per un pi, l'Ajuntament de Castelldefels ha fet un estudi per aprovar una nova subvenció destinada a reparar els desperfectes causats per l'arbrat protegit per les ordenances municipals dins de propietats privades, ha previst contractar un urbanista per elaborar un pla de protecció de l'arbrat a les parcel·les privades com a eina per protegir el patrimoni vegetal de la ciutat i ha reconegut com a responsabilitat patrimonial els desperfectes justificats per la comunitat provocats pel pi.

9.4. Control d'animals

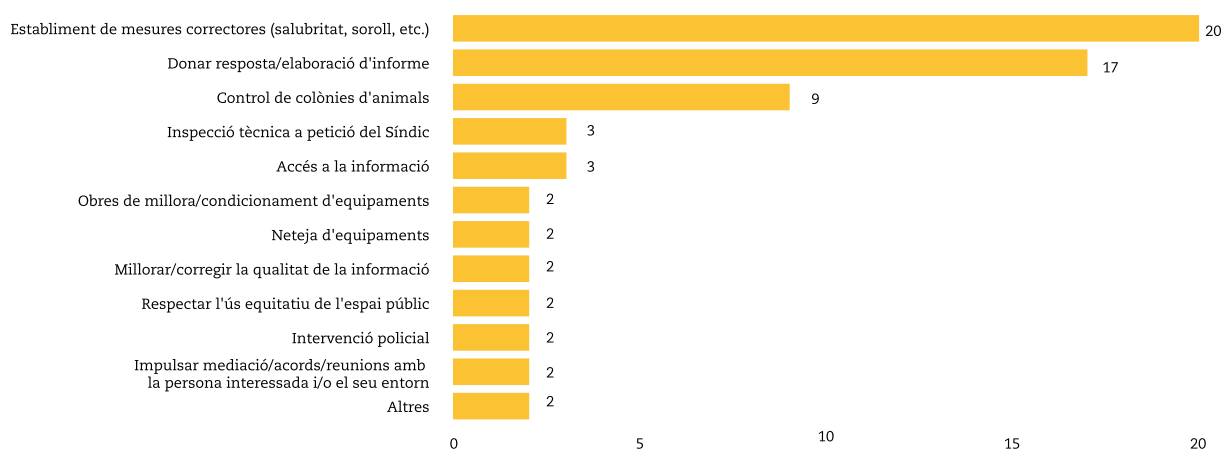
Per control d'animals s'entén tot el que afecta tant la tinença d'animals domèstics com el control de les poblacions o les afectacions que generen animals salvatges. Tal com s'ha assenyalat en el capítol II, la preocupació pels animals esdevé una nova tipologia de queixes al Síndic de Greuges de Catalunya, que cada cop és més important.

Pel que fa als animals domèstics i la seva tinença, una part de les queixes estan

generades per les molèsties (principalment de lladrucs) que provoquen al veïnat. En aquest sentit, l'actuació del Síndic s'orienta a incorporar mesures correctores.

Un altre dels motius de queixa és la gestió de l'Administració amb relació als animals abandonats, tant pel que fa a l'absència o la insuficiència de recursos en els refugis, com al control que es fa d'aquestes poblacions.

89. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a control d'animals



Finalment, pel que fa a les tasques de prevenció d'emergències ambientals, s'ha instat l'Administració a elaborar plans

d'actuació o efectuar obres de millora i condicionament d'espais.

90. Casos concrets en l'àmbit de medi ambient

Q 01438/2018**Queixa relativa a l'impacte sonor i lumínic que ocasiona el complex industrial de l'empresa Repsol a la zona de la Pobla de Mafumet**

Ajuntament d'Alcover
 Ajuntament de la Pobla de Mafumet
 Departament de Territori i Sostenibilitat

La promotora de la queixa exposava que resideix a Alcover, municipi ubicat a uns deu quilòmetres aproximadament del complex industrial, i que tot i això pateix molèsties de soroll i llum, sobretot en horari nocturn, quan la flama de la torxa és més visible.

Els ajuntaments de la Pobla de Mafumet i d'Alcover van informar que no s'havia fet cap sonometria en aquesta activitat i que desconeixien si hi havia cap solució per reduir l'impacte lumínic de la torxa del complex industrial. Per la seva banda, el Departament de Territori i Sostenibilitat va indicar que no tenia coneixement sobre els fets exposats atès que no havia rebut cap queixa sobre aquesta qüestió, i que la competència del control de la contaminació acústica de les activitats era municipal.

En vista d'aquesta informació, el Síndic va suggerir als ajuntaments de la Pobla de Mafumet

i d'Alcover que s'adrecessin al Departament de Territori i Sostenibilitat per sol·licitar suport tècnic per dur a terme un mesurament sonomètric que permetés comprovar si les molèsties per sorolls que ocasionava l'activitat objecte de queixa s'ajusten als valors límit que estableix la normativa i al mapa de capacitat acústica dels municipis respectius.

L'Ajuntament d'Alcover ha informat que ha demanat suport tècnic al Departament per efectuar un mesurament sonomètric, i l'Ajuntament de la Pobla de Mafumet ha exposat que iniciarà l'expedient per contractar una empresa suficientment acreditada per efectuar les proves de sonometria dins del municipi.

Q 06430/2018**Queixa relativa a la manca de neteja d'unes parcel·les de Cabrera d'Anoia**

Ajuntament de Cabrera d'Anoia

La promotora de la queixa exposava que feia anys que tenia un problema amb la casa veïna, propietat d'unes persones grans que no hi resideixen i que la tenen abandonada. Segons deia, les herbes i els matolls entren a la seva propietat i surten per les voreres i per la part del darre-re de la finca, molt propera al bosc, que en cas d'incendi es propagaria immediatament. A l'altre costat de la seva finca hi ha un terreny propietat de l'Ajuntament de Cabrera d'Anoia, que també està abandonat i brut.

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que li indiqués si havia incoat un expedient sancionador contra la propietat de la parcel·la que encara està

pendent de netejar, i si havia iniciat cap procediment per portar a terme l'execució subsidiària de la neteja de la finca. Finalment, li va suggerir també que, sense més dilacions, netegés la finca de titularitat municipal.

L'Ajuntament ha informat que ja s'han efectuat els treballs de neteja de diverses parcel·les pròximes a la finca de la promotora. Pel que fa a la zona verda de titularitat municipal, els treballs de neteja es van adjudicar a una empresa, que va dur a terme el desbrossament i la tala de pins corresponents el mes d'agost de 2019.

Q 07317/2018**Queixa relativa al servei de recollida de residus porta a porta que s'ha implantat al municipi de la Torre de Claramunt**

Ajuntament de la Torre de Claramunt

El Síndic ha rebut diverses queixes de persones residents a la Torre de Claramunt que mostren la seva disconformitat amb el calendari de recollida de residus porta a porta, ja que consideren que amb aquest nou sistema de recollida s'acumulen les escombraries a casa durant massa dies, sense la possibilitat de llançar-les.

L'Ajuntament va indicar al Síndic que no es preveu augmentar la freqüència actual de la recollida d'envasos, i el Síndic, al seu torn, li ha suggerit que, tenint en compte el temps transcorregut des de la implantació del servei, i atès que totes les persones s'han queixat pel mateix motiu, valori augmentar la freqüència dels dies de recollida de tots els tipus de residus (envasos, vidres, cartró, rebuig i fracció orgànica), a banda de facilitar més contenidors per a envasos, com ja s'ha previst.

Finalment, l'Ajuntament ha informat que s'ha ampliat el servei de recollida porta a porta. En concret, la recollida dels envasos ha passat de ser quinzenal a setmanal tot l'any, i s'ha establert un tercer dia setmanal de recollida orgànica durant els mesos d'estiu, ja implantat des del maig. En algunes urbanitzacions del municipi, a més, per donar resposta a la problemàtica dels usuaris de segona residència que no poden adaptar-se al funcionament de les etiquetes de caps de setmana i no saben com gestionar aquest tipus de residu, s'han establert dos punts on poder dipositar la matèria orgànica el cap de setmana.

Q 00796/2019**Disconformitat amb la ubicació d'uns contenidors d'escombraries a Sant Boi de Llobregat**

Ajuntament de Sant Boi de Llobregat

El promotor de la queixa, resident a Sant Boi de Llobregat, exposava que davant del seu immoble hi havia ubicats uns contenidors d'escombraries que generaven molèsties per males olors, brutícia, etc. Les fotografies que aportava evidenciaven una sobresaturació dels contenidors i una acumulació de residus a l'exterior, amb el consegüent problema de salubritat.

En conseqüència, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament que valorés la càrrega d'aquests contenidors per determinar si era necessari l'emplaçament d'altres contenidors a la zona i així poder reduir la pressió d'aquest espai. També li va suggerir que estudiés la possibilitat de dur a terme campanyes de sensibilització amb relació al reciclatge i la gestió correcta de la brosa, ja que molts dels problemes de salubritat que exposava el promotor poden ser atribuïbles a conductes incíviques o bé a un desconeixement de la gestió correcta dels residus voluminosos.

L'Ajuntament ha informat que continuarà fent un seguiment d'aquests contenidors per evitar conductes incíviques i programar neteges extraordinàries en cas que sigui necessari, i que, a més, periòdicament es fan campanyes de foment de la recollida selectiva i de correcta gestió dels residus. A banda d'això, representants de l'Ajuntament es van reunir amb el veí afectat i van acordar fer un canvi d'ordre dels contenidors, la qual cosa ha de permetre millorar la situació sense que això suposi un perjudici per a d'altres persones de l'entorn.

Q 05996/2019**Queixa relativa a les molèsties que pateixen les persones que viuen a la zona de la plaça de la Llibertat de Molins de Rei**Ajuntament de Molins de Rei

El Síndic ha rebut més de seixanta queixes referides a les molèsties que pateixen les persones que viuen a la zona de la plaça de la Llibertat de Molins de Rei, derivades de les activitats que s'hi han dut a terme darrerament i del comportament dels usuaris de l'espai.

Un cop estudiat l'assumpte, va suggerir a l'Ajuntament de Molins de Rei, d'una banda, que objectivés les immissions sonores que pateixen les persones que viuen en aquesta zona al seu domicili a fi d'adoptar les mesures adequades; i de l'altra, que, atès que les activitats es desenvolupen a prop de zones residencials, valorés la possibilitat de reduir el nombre i l'horari dels espectacles públics i les activitats extraordinàries que tenen lloc en aquest espai.

L'Ajuntament s'ha compromès a descentralitzar les activitats i evitar concentracions en un únic lloc, a fi d'evitar una activitat continuada durant diverses setmanes consecutives. També ha indicat que tindrà més cura en la neteja dels espais públics després de les activitats que s'hi duguin a terme. Finalment, amb relació als mesuraments de les immissions sonores, ha informat que és un tema que té molt present i que, després de les mesures acordades amb el veïnat, és un punt que no es descarta fer en un futur.

10. Urbanisme i mobilitat

Els planejaments urbanístics, la gestió d'aquests planejaments, la disciplina urbanística, les obres públiques i la circulació dins del nucli urbà o la circulació per carretera són els principals motius pels quals

es queixen les persones interessades. En relació amb la mobilitat, el volum total de resolucions complertes arriba a 164, i les xifres d'urbanisme se situen en termes similars.

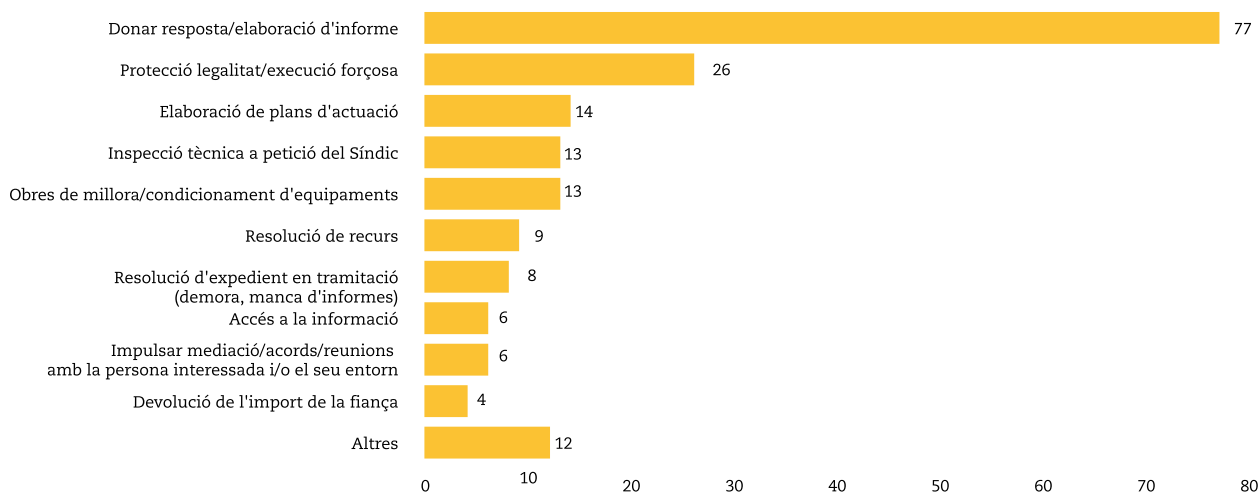
91. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit d'urbanisme i mobilitat

Urbanisme	188	53,4%
Mobilitat	164	46,6%
Total	352	100,0%

En l'àmbit d'urbanisme, s'ha instat l'Administració a donar resposta a les sol·licituds de les persones interessades. Això s'ha fet en 77 casos durant l'any 2019, i en 26 ocasions s'ha demanat a l'Administració que adopti mesures per a la protecció de la legalitat mitjançant l'execució forçosa davant de construccions il·legals o sense els permisos adequats.

A més, s'han millorat obres públiques o s'han condicionat espais, i també s'ha instat les administracions a iniciar inspeccions tècniques, entre d'altres, d'acord amb les sol·licituds d'intervenció presentades.

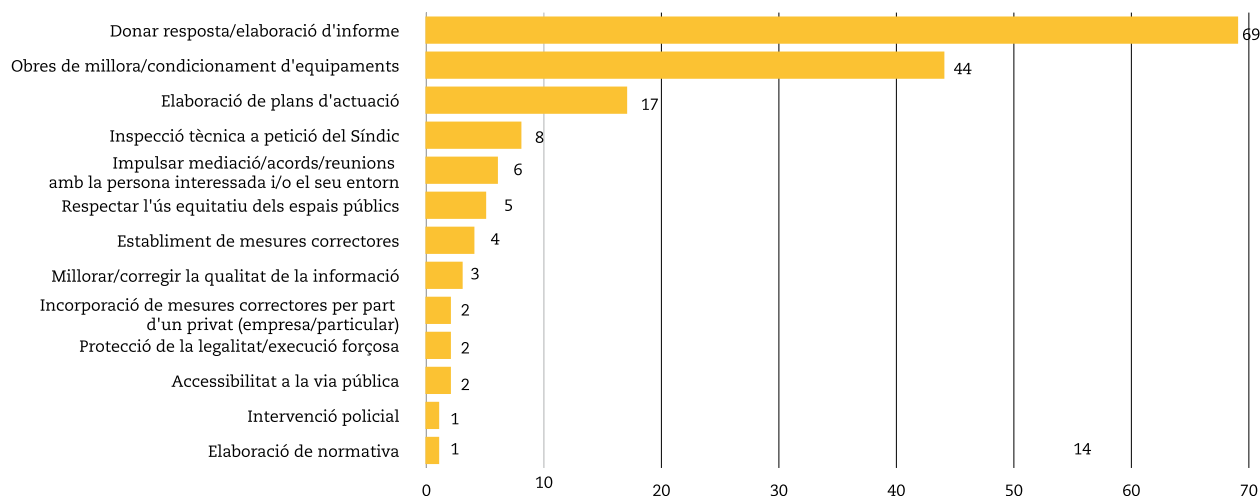
92. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a urbanisme



Pel que fa a la mobilitat, el Síndic continua treballant perquè les administracions donin resposta a les sol·licituds de la ciutadania (69 casos), però també ha participat de manera intensa per impulsar obres de millora a la via pública (44 casos). En menor grau, se situen l'elaboració de plans d'actuació o el requeriment a l'Administració perquè iniciï inspeccions tècniques.

Convé destacar, en l'àmbit de la mobilitat, l'aprovació de l'Ordenança reguladora de la circulació i l'estacionament de determinats tipus de vehicles en zones vigilades de l'Ajuntament de Vallirana.

93. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a mobilitat



94. Casos concrets en l'àmbit d'urbanisme i mobilitat

Q 01940/2018

Queixa relativa a la instal·lació de cablejat i una caixa de connexions a la façana d'un habitatge de Barcelona

Ajuntament de Barcelona

La promotora de la queixa exposava que s'havia instal·lat una caixa de connexions i cablejat elèctric a la façana del seu habitatge sense el seu consentiment. Tampoc no havia donat el consentiment per entrar a casa seva, però les persones que van fer la instal·lació devien entrar al seu habitatge saltant des de la casa del veí. Va presentar una denúncia a l'Ajuntament de Barcelona, i se li va respondre que els fets que denunciava no infringien la normativa vigent i estaven emparats per la llicència municipal corresponent.

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Barcelona que dugués a terme les actuacions administratives pertinents per saber si la propietària de la finca havia donat la seva autorització.

L'Ajuntament ha informat que l'empresa municipal encarregada de les obres de reurbanització del carrer de la promotora es va reunir amb ella i que va prendre nota de la seva disconformitat amb la solució tècnica executada per soterrar el cablejat, en concret, amb el pal metàl·lic i la caixa que s'havien instal·lat a la seva façana. En aquella mateixa reunió, es va proposar a la propietària una solució alternativa amb la qual va estar d'acord, que consistia a canviar la caixa per una de dimensions més reduïdes a un altre lloc i eliminar el pal metàl·lic que s'havia instal·lat inicialment.

Q 08100/2018**Queixa relativa a la velocitat dels vehicles que circulen per l'avinguda Molins de Rei de Castellbisbal, amb el risc per a la seguretat viària que això representa**

Ajuntament de Castellbisbal

La promotora de la queixa exposa que, tot i les actuacions que havia dut a terme l'Ajuntament de Castellbisbal en aquesta via, la situació no havia millorat.

Per tant, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament que duqués a terme les actuacions pertinents per valorar l'impacte de les mesures adoptades, la velocitat a la qual se circula i el compliment de les normes viàries per part de les persones usuàries. També li va demanar que l'informés sobre el resultat de les actuacions i, si fos pertinent, de les mesures addicionals que hagués adoptat per garantir la seguretat viària i el compliment de la normativa.

L'Ajuntament ha informat que el mes de març de 2019 va instal·lar un radar pedagògic en aquesta avinguda per estudiar la velocitat dels vehicles que hi circulen, mitjançant el qual es va confirmar que, efectivament, la velocitat dels vehicles era excessiva. En vista d'aquests resultats, es va acordar posar en aquest tram de l'avinguda dos coixins berlinesos, un per a cada sentit de la circulació, a fi de reduir la velocitat dels vehicles que accedeixen a la població.

Q 08279/2018**Queixa relativa a l'estacionament indegut de vehicles al carrer Major de la Selva del Camp**

Ajuntament de la Selva del Camp

El promotor de la queixa manifestava que feia anys que denunciava que hi ha vehicles que estacionen al carrer Major de la Selva del Camp, tot i tractar-se d'una via de plataforma única on no es permet l'estacionament de vehicles. Aquest fet impedeix l'entrada del seu vehicle al garatge.

El Síndic va recordar a l'Ajuntament que disposa de la normativa general de convivència ciutadana i ús dels espais públics de la Selva de Camp, normativa que regula tant els guals com la parada i l'estacionament de vehicles i que cal complir i fer complir. Així, si l'Ajuntament va prendre la decisió de prohibir l'estacionament de vehicles al carrer Major, caldria que la realitat de l'ordenació viària s'ajustés a aquesta decisió i a la normativa reguladora. Altrament, es pot reconsiderar una altra ordenació viària.

D'acord amb això, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament que fes les valoracions oportunes quant al compliment de la normativa reguladora de l'ús dels espais públics i emprengués les actuacions necessàries per pacificar aquest ús a fi de millorar la convivència ciutadana.

L'Ajuntament ha informat que està negociant amb els agents interessats, en especial del sector comercial, per reimplantar la instal·lació de pilones que impediran l'estacionament en aquest carrer.

Q 10530/2018**Queixa relativa a la manca d'enllumenat públic al barri del Parc de l'Aigua de Lleida**

Ajuntament de Lleida

La promotora de la queixa indicava que es tracta d'una zona amb trams sense habitar i sense moviment de persones durant la nit, cosa que propicia robatoris i actes vandàlics. Per aquesta raó, les persones que hi viuen sol·licitaven que se cerqués una solució per al funcionament de l'enllumenat públic, ja que la manca d'enllumenat incrementa la situació de risc, la inseguretat i la mobilitat de les persones.

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Lleida que fes previsions d'actuació perquè com més

aviat millor s'instauraressin els sistemes antirobatoris o qualsevol altre mecanisme per garantir l'enllumenat públic i la seguretat de les persones en aquesta zona de Lleida.

El maig de 2019, l'Ajuntament va indicar que ja s'havia dut a terme la reposició del cablejat robat al barri, amb sistema antirobatori, motiu de la falta de llum en aquesta zona.

Q 02466/2019**Queixa relativa a la manca de funcionament d'una rampa mecànica d'un carrer de Badalona**

Ajuntament de Badalona

La promotora de la queixa exposava que feia mesos que la rampa mecànica d'un carrer de Badalona no funcionava. Ho havia posat en coneixement de l'Ajuntament en diverses ocasions, però el problema no s'havia resolt.

El Síndic va demanar a l'Ajuntament de Badalona que l'informés sobre aquest assumpte i, en particular, sobre la previsió de reparació de la rampa.

En resposta a les actuacions del Síndic, l'Ajuntament ha indicat que l'estat de degradació i deteriorament de les instal·lacions per manca de manteniment comporta que s'hi hagin de fer reparacions importants. S'ha iniciat una modificació pressupostària per poder licitar les obres però encara no se'n poden concretar els terminis, ja que després de la modificació pressupostària caldrà fer tot el procés de licitació segons la nova Llei de contractes.

11. Habitatge

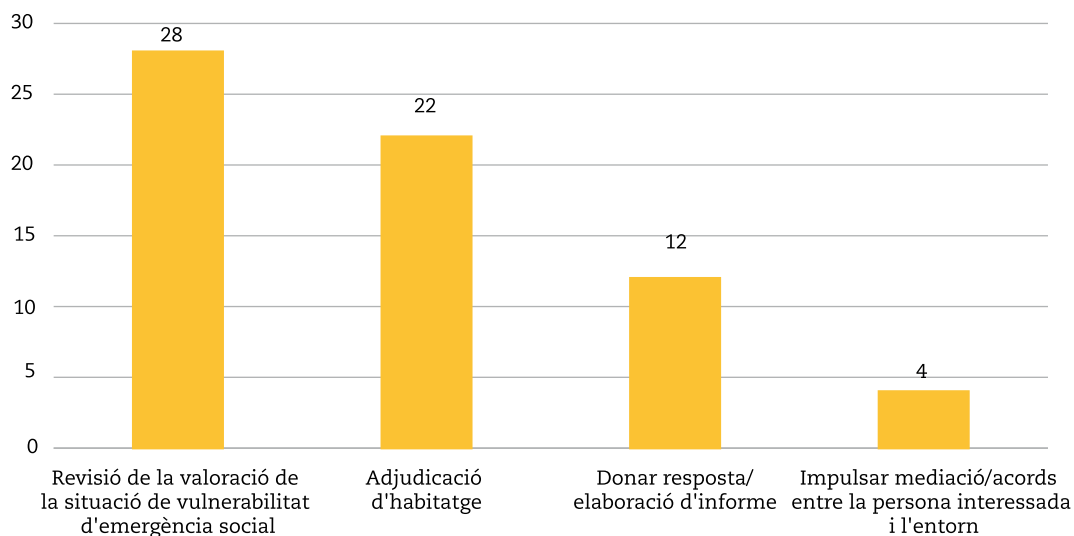
Tal com s'assenyala en el capítol II, en els darrers anys, les queixes rebudes sobre habitatge reflecteixen una realitat social marcada per la pèrdua de l'habitatge o les dificultats per accedir-hi o conservar-lo independentment del règim de tinença. Tot i això, aquest any 2019, un gran nombre de queixes s'han iniciat per la demora de la Mesa d'Emergències a l'hora de resoldre expedients d'accés a un habitatge.

Les dades mostren l'increment dels casos d'emergència residencial, bé per desnonaments, bé per altres situacions greus de necessitat d'habitatge. Aquest fet també

s'ha reflectit en com s'han complert les resolucions d'aquesta matèria.

De fet, no resulta estrany atesa la demora en la resolució dels expedients que, a diferència de l'any 2018, la revisió de la valoració de la situació de vulnerabilitat d'emergència social s'hagi incrementat i sigui el principal motiu de resolució de les queixes que s'inicien al Síndic. En segon terme, ho és l'adjudicació d'habitatge (22 casos). A més, s'ha requerit l'Administració perquè doni resposta (12 casos) o s'ha impulsat la mediació i l'acord entre les persones interessades i el seu entorn (4 casos).

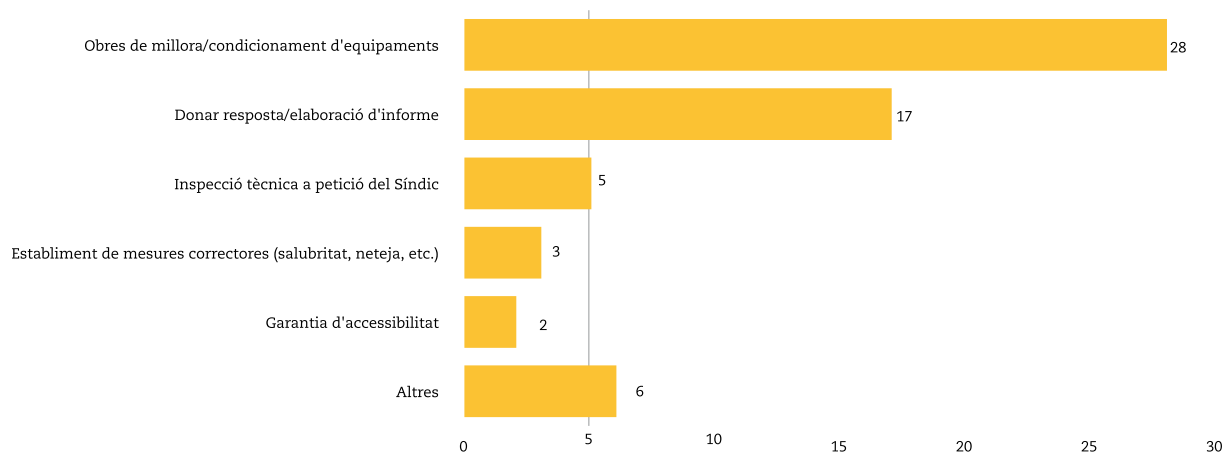
95. Tipologia i nombre de complimentes quan la queixa fa referència a emergència residencial



En relació amb la conservació d'habitatges de protecció oficial, de la borsa de lloguer social o d'habitatges que gestiona l'Administració, el Síndic ha intervingut perquè l'Administració reperi desperfectes

sobre l'estat dels habitatges, prengui mesures quant a la salubritat o iniciï obres de millora en els edificis, que en garanteixin també l'accessibilitat.

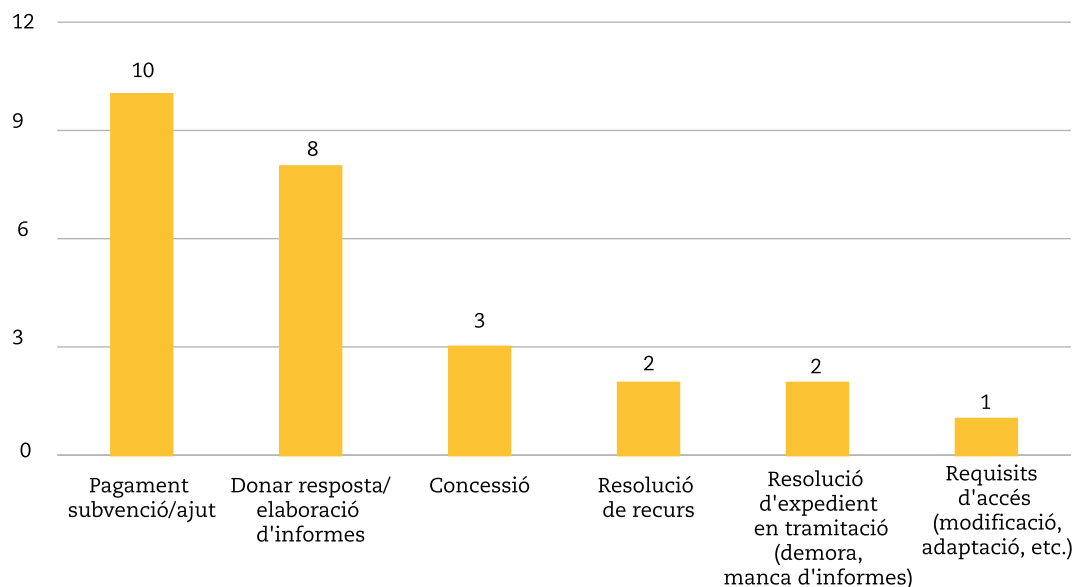
96. Tipologia i nombre de complimentes quan la queixa fa referència a conservació d'habitatges



Quant a les subvencions i ajuts, principalment ajuts al lloguer o ajuts a la rehabilitació, el Síndic ha actuat perquè s'agilitin els tràmits i es faci efectiu el pagament de la subvenció o l'ajut en 10 ocasions, es concedeixi l'ajut

en 3 casos o es modifiquin els requisits per accedir a les convocatòries (1 cas). També ha intervingut perquè l'Administració resolgui els expedients o els recursos que encara no han estat resolts.

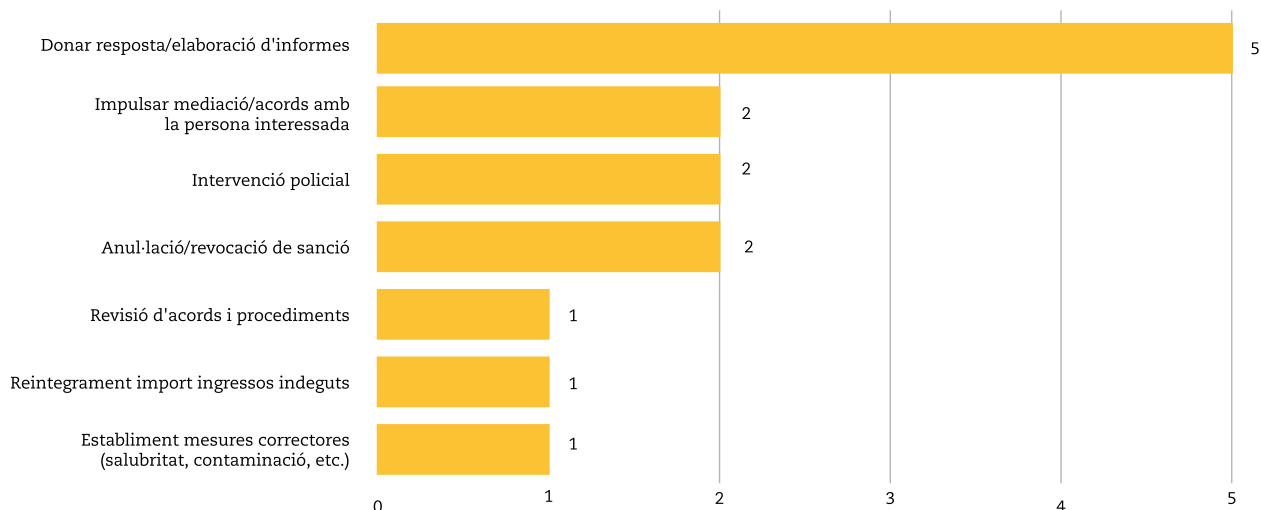
97. Tipologia i nombre de complimentaments quan la queixa fa referència a subvencions i ajuts



En relació amb els arrendaments, i especialment en els casos en què es manifesta una evident dificultat per poder conservar l'habitatge amb els preus que s'estableixen, el Síndic ha actuat davant de l'Administració per impulsar la mediació o acords amb les persones

interessades en 2 casos, o ha hagut de requerir la intervenció policial per resoldre els problemes de convivència amb l'entorn (2 casos). També ha intervingut, entre d'altres, per anul·lar o revocar sancions, i per retornar imports per ingressos indeguts.

98. Tipologia i nombre de complimentaments quan la queixa fa referència a arrendaments



Finalment, quant a l'accés, s'ha treballat per donar resposta i millorar la qualitat de la informació a les persones interessades, i per

fer obres de millora i de condicionament d'equipaments.

99. Casos concrets en l'àmbit d'habitatge

Q 01718/2018

Queixa relativa a la necessitat urgent d'una família d'accedir a un habitatge social

Ajuntament de Badalona

El promotor de la queixa exposava la situació de necessitat urgent en què es trobava la seva família, que inclou dos fills menors d'edat, un dels quals amb discapacitat, per raó de la imminent pèrdua de l'habitatge habitual derivada d'un procediment judicial de desnonament.

Un cop estudiat a fons aquest assumpte, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Badalona: 1. Que valorés, amb caràcter d'urgència, la situació d'emergència residencial d'aquesta unitat familiar; 2. que, en el cas que es produís la pèrdua de l'habitatge habitual abans que la família hagués pogut accedir a un habitatge assequible, en garantís el real·lotjament provisional en un recurs residencial adient a les seves necessitats,

i 3. que continués treballant per incrementar el nombre d'habitatges disponibles per poder donar resposta a situacions d'emergència social.

L'Ajuntament ha informat que la sol·licitud d'habitatge per situació d'emergència d'aquesta família va ser valorada favorablement per la Mesa de valoració per a situacions d'emergències econòmiques i socials en l'àmbit de l'habitatge a Badalona, i que ja s'ha iniciat el procés de recerca d'un habitatge per poder garantir el real·lotjament de la família.

Q 02083/2018

Queixa contra l'Incasòl per no haver garantit el dret al real·lotjament d'una família que viu en un edifici afectat urbanísticament

Departament de Territori i Sostenibilitat

Els promotors de la queixa exposaven les deficientes condicions d'habitabilitat i de salubritat en què es trobava l'habitatge on vivien amb els seus tres fills, i es queixaven perquè l'Incasòl encara no havia garantit el real·lotjament de la família, tot i que feia més de nou anys que se'ls havia informat que serien real·lotjats en un habitatge en condicions.

El Síndic va suggerir al Departament de Territori i Sostenibilitat que l'Incasòl, amb la col·laboració, si es queia, de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya, oferís als promotors de la queixa una proposta alternativa de real·lotjament definitiu a la inicialment prevista en el planejament urbanístic, l'execució del qual va donar lloc a l'expropiació forçosa del seu habitatge, que s'ajustés a la normativa urbanística aplicable i que s'adeqüés a les necessitats de la família i a la seva situació socioeconòmica.

L'Incasòl ha informat que està treballant amb l'Agència de l'Habitatge de Catalunya i amb l'Ajuntament de Badalona per trobar un habitatge que permeti garantir el real·lotjament de la família promotora de la queixa. S'ha informat també de les tasques de manteniment i conservació que l'Incasòl ha portat a terme en l'habitatge en què actualment viu la família per garantir-ne un manteniment adequat, mentre no es pugui dur a terme el real·lotjament definitiu.

Q 06609/2018**Manca de resposta de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya a un recurs de reposició**

Departament de Territori i Sostenibilitat

El promotor de la queixa exposava que el febrer de 2018 havia presentat un recurs de reposició contra la resolució de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya (AHC) per la qual se li sol·licitava el reintegrament dels imports percebuts en concepte de renda bàsica d'emancipació, i que no havia rebut resposta.

Segons l'article 124 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, l'Administració disposa del termini màxim d'un mes per dictar i notificar a la persona interessada la resolució d'un recurs de reposició, termini que en aquest cas ja havia transcorregut. Per tant, el Síndic va demanar al Departament de Territori i Sostenibilitat que l'AHC donés resposta expressa i motivada al recurs de reposició interposat pel promotor.

El Síndic ha comprovat que l'AHC ha donat resposta al recurs de reposició del promotor de la queixa, el qual ha estat estimat, ja que s'han acceptat les al·legacions fetes amb relació als vicis de nul·litat que es van produir en la notificació de les resolucions, la caducitat del procediment i la prescripció del dret de l'Administració a reclamar el reintegrament dels ajuts.

Q 01393/2019**Disconformitat amb la reclamació per part de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya del pagament d'una mensualitat de l'any 2008 del lloguer d'un habitatge d'Arenys de Mar**

Departament de Territori i Sostenibilitat

La promotora de la queixa exposava que a causa d'un error informàtic l'any 2008 havia acumulat un deute amb l'Agència de l'Habitatge de Catalunya (AHC) corresponent a rebuts del lloguer impagats. En qualsevol cas, posteriorment va fer una sèrie de pagaments a compte amb la finalitat de liquidar el deute. Tot i això, l'AHC mantenia que la promotora no havia fet efectiu el pagament de la renda del lloguer corresponent al mes de desembre de 2008.

Cal tenir en compte que l'import que reclama l'AHC correspon a un deute contret l'any 2008 i que, atès el llarg període de temps transcorregut des d'aleshores, podria haver prescrit el dret de l'Administració per reclamar-ne el pagament.

D'acord amb això, el Síndic va suggerir que l'Agència de l'Habitatge de Catalunya dugués a terme les actuacions necessàries per determinar aquesta possible prescripció.

El Departament de Territori i Sostenibilitat ha indicat que l'AHC ha revisat el cas i ha considerat prescrit el deute, de manera que no es faran més reclamacions de pagament a la promotora amb relació al rebut del lloguer de l'habitatge de desembre de 2008.

Q 04707/2019

Queixa relativa a la denegació d'una sol·licitud de canvi d'habitatge socialConsell Comarcal del Segrià
Departament de Territori i Sostenibilitat

La promotora de la queixa exposava que vivia amb el seu marit en un pis que els havia assignat la Mesa d'Emergències Socials arran d'un procediment de desnonament. Malgrat que el pis no estava en condicions d'habitabilitat perquè li mancaven les finestres i tenia humitats, van haver d'entrar-hi a viure. Tot i això, el grau de discapacitat que té reconegut el seu marit li impedeix l'accessibilitat a l'habitatge, i requereix oxigen domiciliari arran dels problemes d'humitats que hi ha. La promotora indicava que havia sol·licitat en diverses ocasions el canvi d'habitatge pels problemes de salut del seu marit, però l'Agència de l'Habitatge de Catalunya (AHC) li havia denegat la petició per manca d'una causa justa.

El Síndic va suggerir al Departament de Territori i Sostenibilitat que l'Agència de l'Habitatge de Catalunya valorés la sol·licitud de canvi d'habitatge

presentada per la promotora de la queixa, tenint en compte si les condicions de l'habitatge que se li havia adjudicat permeten garantir una mínima qualitat de vida i benestar al seu marit, ateses les necessitats que es deriven del seu delicat estat de salut i la seva situació de mobilitat reduïda.

L'AHC ha informat que, tenint en compte el deteriorament de l'estat de salut del marit de la promotora i les consideracions del Síndic, ha estudiat de nou el cas i ha pogut localitzar un habitatge que reuneix unes condicions més adequades per a la situació d'aquesta unitat familiar. I ha afegit que ja s'han iniciat els tràmits per fer efectiu el canvi d'habitatge al més aviat possible.

12. Seguretat ciutadana i justícia

Els serveis penitenciaris i l'actuació de les forces de seguretat, dins l'àrea de seguretat ciutadana i justícia, són els àmbits que destaquen més en termes de resolució de les peticions que efectua la ciutadania. En menor grau hi ha l'àmbit de l'Administració de justícia.

Tot i això, convé assenyalar que s'han inclòs els complimentes relacionats amb el Mecanisme Català de Prevenció de la Tortura (MCPT). Així, es poden veure també els resultats de les visites de l'MCPT en la millora dels drets i les llibertats de la ciutadania.

100. Nombre de complimentes per tipus de matèries en l'àmbit de seguretat ciutadana i justícia

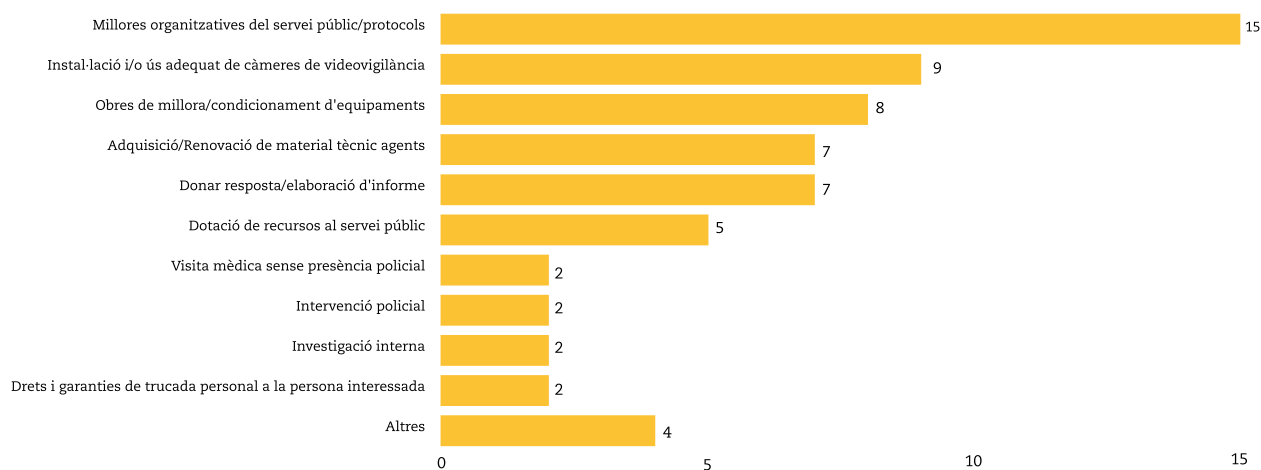
Actuació de forces de seguretat	60	43,5%
Administració de justícia	18	13,0%
Serveis penitenciaris	60	43,5%
Total	138	100,0%

En relació amb l'actuació de les forces de seguretat, l'activitat de l'MCPT pren rellevància, atès que des d'aquesta estructura, i d'acord amb les recomanacions efectuades en els diversos informes:

- S'han introduït millores organitzatives en comissaries i s'ha treballat en el respecte als drets i les llibertats de les persones en els procediments de detenció i custòdia (15 casos).

- S'han instal·lat càmeres de videovigilància en comissaries d'acord amb la normativa vigent o bé s'han incorporat protocols adequats respecte de l'ús d'aquestes càmeres (9 casos).
- S'han adequat els espais de les comissaries perquè es compleixin els principis i les regulacions internacionals (8 casos).
- S'ha renovat el material tècnic dels agents (7 casos)
- S'han millorat les garanties i els drets de les persones detingudes, tant mitjançant visites mèdiques sense presència policial com garantint el dret de trucada personal a la persona detinguda (4 casos).

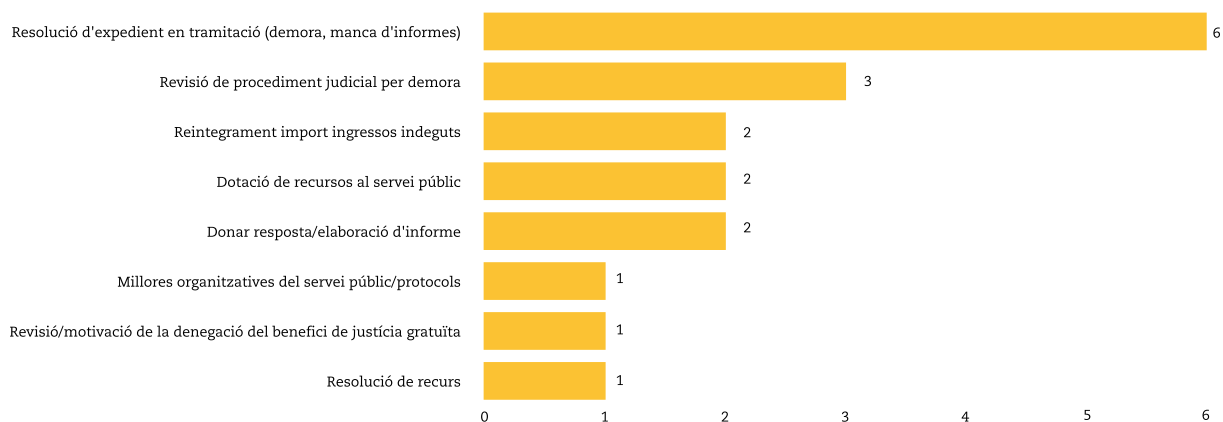
101. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a l'actuació de forces de seguretat



Pel que fa a l'actuació de l'Administració de justícia i dels col·legis professionals, l'actuació del Síndic es fonamenta en la tramitació administrativa (obligació de donar resposta a les sol·licituds de les persones interessades, agilitació de la

resolució d'expedients en tramitació o resolució de recursos). En darrer terme, hi ha la motivació de la denegació del benefici de justícia gratuïta o la revisió del procediment judicial per demora excessiva.

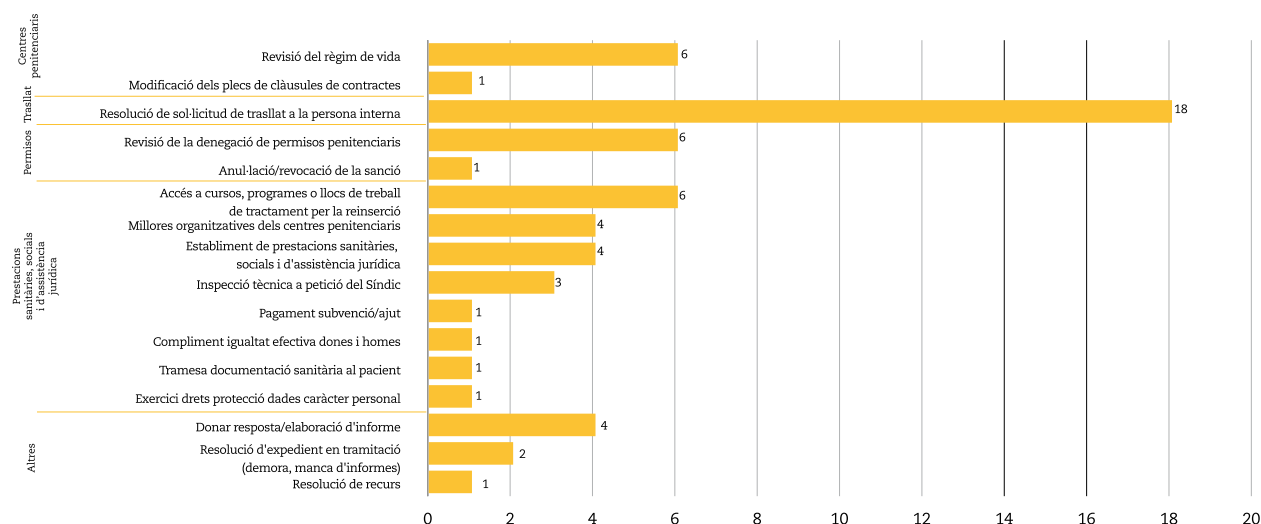
102. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a Administració de justícia



En l'àmbit de serveis penitenciaris, en 18 ocasions s'han agilitat els tràmits per resoldre el trasllat de la persona interna en un centre penitenciari. També s'ha revisat la denegació de permisos penitenciaris en 6 ocasions i s'ha treballat per aconseguir millores en l'àmbit de prestacions sanitàries, socials i d'assistència jurídica.

Aquest grau de compliment està en consonància amb el grau de col·laboració de la Secretaria General de Mesures Penals, Reinserció i Atenció a la Víctima del Departament de Justícia.

103. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a serveis penitenciaris



104. Casos concrets en l'àmbit de seguretat ciutadana i justícia

Q 01597/2017

Queixa relativa a la manca de roba adequada en una comissaria de la Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra

Departament d'Interior

El promotor de la queixa, agent dels Mossos d'Esquadra, exposava que la roba de treball que se'ls proporciona no és adequada per al fred. Segons indicava, havia fet gestions amb l'Administració, però se li va indicar que la seva comissaria no estava considerada de muntanya i, per tant, no els corresponia material especial per al fred.

La Direcció General de la Policia va informar que a partir de l'any 2016 es va plantejar, i posteriorment validar, la possibilitat d'ampliar el lliurament d'aquest tipus de material a tots els serveis territorials operatius uniformats. Actualment, però, el projecte de desplegament de la distribució de roba tèrmica està aturat.

El Síndic va demanar al Departament d'Interior que valorés la possibilitat d'adquirir i facilitar la nova uniformitat de seguretat ciutadana als agents policials, prioritzant els àmbits territorials amb més necessitats, sens perjudici de validar-ne progressivament la distribució a la resta de comissaries de Catalunya d'acord amb les possibilitats inversores de la Generalitat en aquest camp.

El Departament d'Interior va informar que la previsió era poder lliurar aquestes peces de roba abans de finals de l'any 2018, i el promotor de la queixa ha fet saber que actualment ja les han rebudes.

Q 01889/2017**Queixa relativa a la identitat d'un pres del Centre Penitenciari Quatre Camins**

Departament de Justícia

El promotor de la queixa exposava que no tenia una identitat documentada. Segons recordava, havia viscut sempre a Barcelona i quan era menor d'edat havia residit en diversos centres de menors. Va estar en acolliment amb diverses famílies i en contacte inicial amb els serveis socials del barri del Raval de Barcelona.

Atès que des de l'any 2005 el promotor de la queixa ha estat en centres de la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència, de justícia juvenil i, actualment, en centres penitenciaris dependents de la Generalitat de Catalunya, i atès que encara està indocumentat, el Síndic va suggerir al Departament de Justícia que adoptés les mesures oportunes perquè s'identifiqués aquesta persona i es tramités la seva documentació.

El mes de març de 2019, la Secretaria de Mesures Penals, Reinserció i Atenció a la Víctima ha informat el Síndic que el Registre Civil de Barcelona, a petició del Centre Penitenciari Quatre Camins, ha iniciat finalment les actuacions pertinents per fer la inscripció de naixement fora de termini de l'intern. El Jutjat de Pau de la Roca del Vallès ha citat dos funcionaris d'aquest centre per declarar que coneixen la identitat de l'intern. Així doncs, s'està en espera que el jutjat ordeni la inscripció al registre del promotor per poder gestionar la tramitació del seu document nacional d'identitat.

Q 01861/2018**Queixa relativa a una agressió patida per un intern del Centre Penitenciari Puig de les Basses**Departament de Justícia
Departament de Salut
Universitat de Barcelona (UB)

El promotor de la queixa, intern del Centre Penitenciari Puig de les Basses, manifestava que havia estat agredit de manera violenta per un altre intern i que l'agressió s'havia produït per la seva orientació sexual. També va fer constar en l'acta de compareixença que l'intern ja l'havia agredit altres vegades, que l'havia amenaçat de mort i que temia per la seva vida.

El Síndic va demanar al Departament de Justícia que es fes un seguiment del cas i s'ofereís al promotor de la queixa el suport psicològic que necessités, sens perjudici que la direcció mèdica de l'equip d'atenció primària del centre valorés la pertinència d'una derivació psiquiàtrica per tractament de l'ansietat i la depressió que els fets li van produir. Així mateix, li va suggerir que es fes un trasllat de centre per raons regimentals de l'agressor en cas que protagonitzés qualsevol altre incident que alterés el bon ordre del centre i la convivència de la resta d'interns.

Posteriorment, el Departament ha informat, d'una banda, que la direcció del Centre Penitenciari Puig de les Basses va sol·licitar el trasllat de l'agressor a un altre centre per motius regimentals; i de l'altra, que el promotor de la queixa va començar a rebre tractament psicoterapèutic el novembre de 2018 per part del servei de salut mental del centre, per bé que el mateix intern va indicar al Síndic que sortia en llibertat definitiva el febrer de 2019.

Q 08025/2018**Disconformitat d'un intern del Centre Penitenciari Ponent amb el fet que no se li permeti ser traslladat de centre**

Departament de Justícia

El promotor de la queixa manifestava que feia més d'un any que era al Centre Penitenciari Ponent i que havia sol·licitat el trasllat al Centre Penitenciari Quatre Camins, que és el centre que se li havia assignat originàriament per vinculació familiar, però que li ho havien denegat sempre.

D'acord amb l'article 12 de la Llei general penitenciària, l'Administració ha de procurar evitar el desarrelament social de les persones penades. Per tant, sempre que les circumstàncies del cas ho permetin, s'han de destinar les persones internes al centre de compliment adequat al seu grau de classificació i programa de tractament més proper a la seva zona de residència habitual.

El Síndic, doncs, considera que la decisió de mantenir a l'intern al Centre Penitenciari Ponent per motius regimentals, si bé és plenament ajustada a dret, es pot considerar desproporcionada, motiu pel qual va demanar al Departament de Justícia que es fes una nova valoració de la situació penal i penitenciària de l'intern i s'estimés la seva petició de retornar al centre d'origen.

La Secretaria de Mesures Penals, Reinserció i Atenció a la Víctima ha informat que el promotor de la queixa va ser traslladat finalment al Centre Penitenciari Brians 2, un centre més proper al seu domicili familiar.

Q 10515/2018**Queixa relativa a la manca d'actuació de la Guàrdia Urbana de Barcelona davant els requeriments per les molèsties ocasionades en un habitatge la nit del 24 al 25 de desembre de 2018**

Ajuntament de Barcelona

La promotora de la queixa denunciava la manca d'atenció de la Guàrdia Urbana de Barcelona (GUB) a les trucades que va fer la nit de Nadal de 2018 per les molèsties de soroll que patia com a conseqüència d'una festa en un domicili veí. Exposava que tot i haver trucat fins a cinc vegades, la GUB no va acudir-hi en cap moment. A més, sembla que les queixes per sorolls ocasionades per les persones d'aquest domicili són recurrents i que la GUB hi ha acudit en ocasions anteriors sense cap resultat.

En vista d'aquesta informació, el Síndic va demanar a l'Ajuntament de Barcelona que la

Policia de Proximitat fes un seguiment del cas en coordinació amb el personal de prevenció del barri, i que s'oferís a la promotora alguna altra solució per resoldre el problema que denunciava.

El Comissionat de Seguretat ha informat que ha traslladat les recomanacions del Síndic a la unitat territorial corresponent a fi que els equips de Policia de Barri puguin fer el seguiment oportú d'aquesta qüestió.

13. Consum

L'àrea de consum aplega diferents elements que convé tractar de manera diferenciada. Quant al nombre d'intervencions i, per tant, també quant al nombre de compliments, el

Síndic ha pogut solucionar les queixes de la ciutadania especialment en els àmbits elèctric i de telefonia i telecomunicacions.

105. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit de consum

Administracions de defensa de consumidors	6	0,8%
Subministrament d'aigua	62	8,7%
Subministrament elèctric	262	36,8%
Subministrament de gas	100	14,0%
Telefonia i telecomunicacions	237	33,3%
Transports	45	6,3%
Total	712	100,0%

Pel que fa a les administracions de defensa de consumidors, la intervenció del Síndic es basa, fonamentalment, a corregir l'actuació pel que fa a la informació adreçada a les persones i la tramitació administrativa

(normalment, resoldre la demora en la tramitació). També s'han fet millores organitzatives en els serveis públics i s'han reintegrat imports per ingressos indeguts de les persones interessades.

13.1. Subministrament elèctric

El consum energètic, i en particular l'elèctric, és un dels motius pels quals la ciutadania mostra més la seva disconformitat. De fet, en

matèria de consum, és l'àmbit que més resolucions del Síndic té.

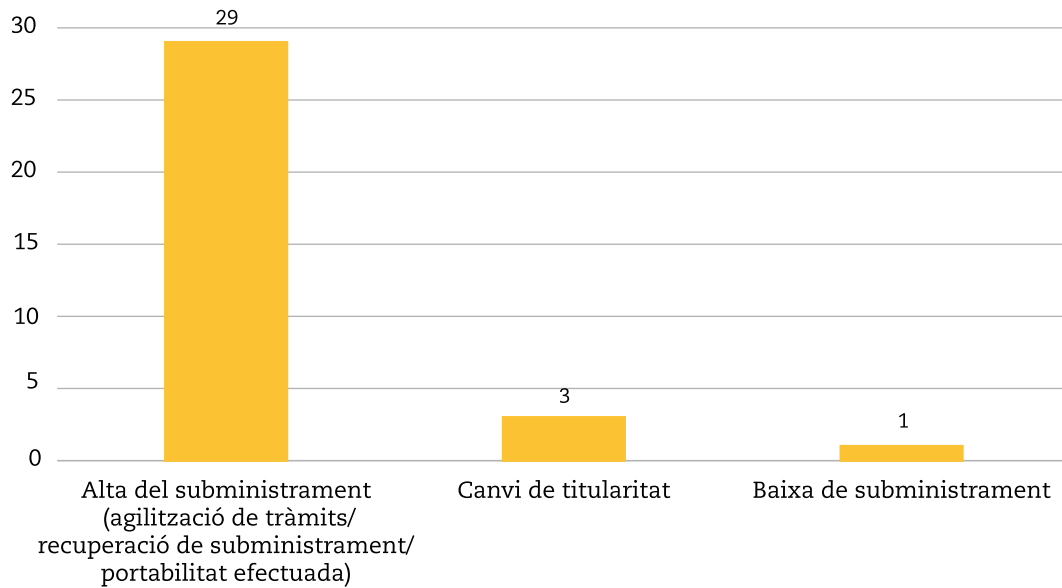
106. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit de subministrament elèctric

Facturació	92	35,1%
Avaries, reparacions i reclamacions	75	28,6%
Qualitat del subministrament	35	13,4%
Altes i baixes de subministrament	33	12,6%
Problemes de pagament	14	5,3%
Pràctiques comercials	13	5,0%
Total	262	100,0%

En relació amb les altes i baixes de subministrament, el principal problema és la demora a facilitar l'alta o la baixa. En aquest sentit, amb la intervenció del Síndic,

s'ha accelerat la realització efectiva d'altes i baixes (29 i 1 casos, respectivament), i també els canvis de titularitat (3 casos).

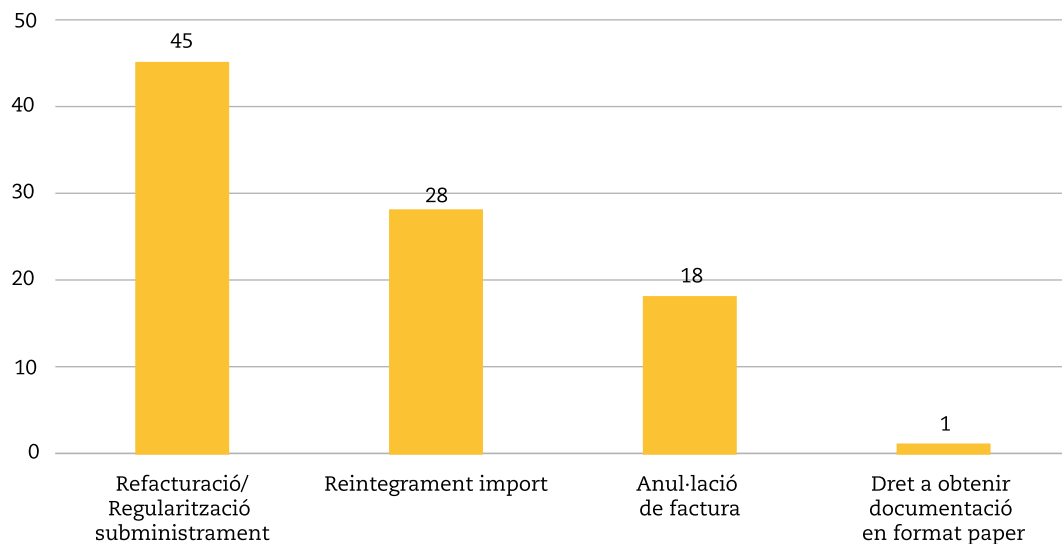
107. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a altes i baixes del subministrament



Davant les reclamacions per la facturació de les empreses elèctriques, en 45 casos s'ha aconseguit la refacturació del subministrament, en 18 casos l'anul·lació

de la factura, i en 28 casos el reintegrament de l'import cobrat indegudament. Finalment, també es va facilitar a una persona l'obtenció en paper de les factures elèctriques.

108. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a la facturació



La qualitat del subministrament també ha generat queixes i actuacions del Síndic, que s'han resolt fent inspeccions tècniques de la xarxa i dels comptadors (16 casos) per garantir que tot funcionés correctament i no hi hagués cap anomalia, modificant la potència del subministrament (9 casos), o fent obres de millora en instal·lacions que

plantegen problemes d'ubicació, sorolls, etc. (10 casos).

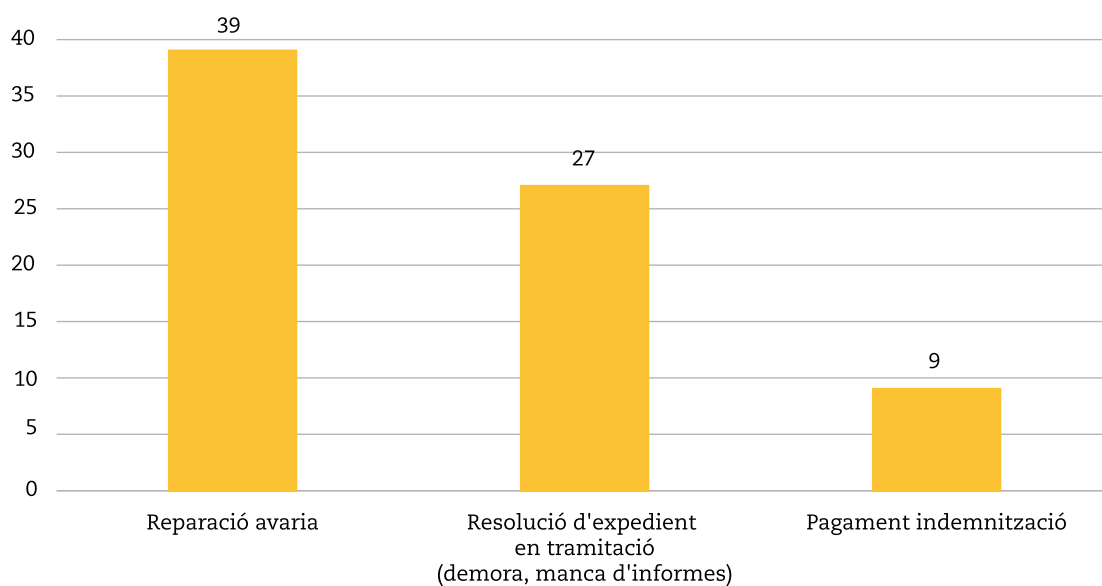
En relació amb les pràctiques comercials inadequades, en 4 ocasions s'ha aconseguit anul·lar el contracte de subministrament, i en 4 s'ha donat de baixa el contracte de manteniment no desitjat. També s'han pres

mesures per millorar la qualitat de la informació adreçada a les persones, a banda de mesures organitzatives relatives als protocols que se segueixen (5 casos).

Les avaries, reparacions i resolucions de reclamacions també suposen un àmbit en què la intervenció del Síndic ha facilitat una

resolució ràpida dels problemes de les persones. Així, en 39 casos s'han reparat les avaries que generaven una mala qualitat del subministrament, en 27 casos les companyies elèctriques han resolt els expedients que tenien en tramitació i en 9 casos s'ha facilitat el pagament d'indemnitzacions a les persones afectades.

109. Tipologia i nombre de compliment quan la queixa fa referència a avaries, reparacions i reclamacions



Finalment, pel que fa als problemes de pagament, el Síndic ha vetllat perquè es facilités el pagament dels deutes de les persones que es troben en situacions més vulnerables (14 casos), ja sigui aconseguint

la revisió de la valoració de situació d'emergència social (2 casos), ja sigui fraccionant el pagament o facilitant la concessió del bo social (10 casos), entre altres mesures.

13.2. Subministrament de gas

El subministrament de gas planteja els mateixos tipus de solucions per part de les companyies que el subministrament elèctric, amb algunes petites modificacions derivades de les característiques pròpies del subministrament.

110. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a subministrament de gas

Altes i baixes de subministrament	15	15,0%
Alta de subministrament	10	10,0%
Baixa de subministrament	4	4,0%
Canvi de titularitat	1	1,0%
Facturació	49	49,0%
Refacturació/regularització subministrament	15	15,0%
Reintegrament import ingressos indeguts	22	22,0%
Anul·lació de factura	12	12,0%
Pràctiques comercials	16	16,0%
Baixa de contracte per manteniment no desitjat	14	14,0%
Millora de la qualitat de la informació adreçada a les persones	2	2,0%
Qualitat del subministrament	18	18,0%
Obres de millora de la xarxa	1	1,0%
Inspecció de xarxa i comptadors	17	17,0%
Avaries, reparacions i reclamacions	2	2,0%
Resolució d'expedient en tramitació	1	1,0%
Pagament d'indemnització	1	1,0%
Total	100	100,0%

La majoria de queixes relatives al subministrament de gas se centren en la facturació i en l'agilitat de les altes i les baixes de subministraments. També cal destacar que s'ha aconseguit rescindir i donar

de baixa els contractes per manteniment no desitjat en 14 ocasions o, pel que fa a la qualitat del subministrament, s'han fet inspeccions de la xarxa en 17 ocasions, a fi de revisar la situació dels comptadors.

13.3. Subministrament de telefonia i telecomunicacions

La telefonia fixa o mòbil i els serveis d'Internet, ADSL o fibra òptica conformen, juntament amb el subministrament elèctric, el sector que concentra més queixes o inter-

vencions del Síndic. En aquest cas, la capacitat per resoldre problemes en els diferents àmbits es distribueix de la manera següent:

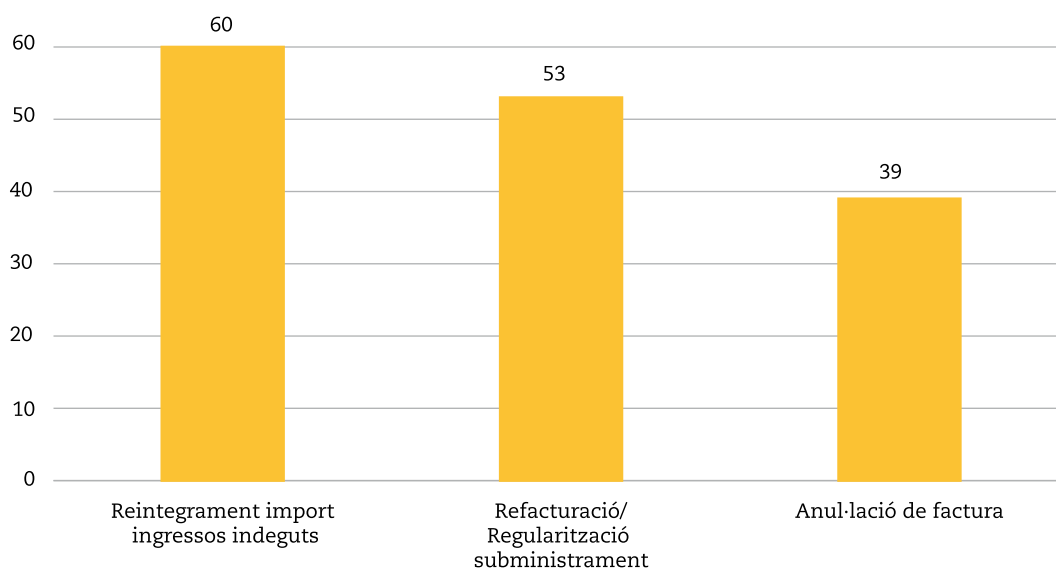
111. Tipologia i nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit de telefonia i telecomunicacions

Facturació	152	64,1%
Avaries, reparacions i reclamacions	41	17,3%
Altes i baixes de subministrament	37	15,6%
Qualitat del subministrament	3	1,3%
Pràctiques comercials	2	0,8%
Problemes de pagament	2	0,8%
Total	237	100,0%

Pel que fa a la facturació, en 60 casos les companyies telefòniques han reintegrat l'import per ingressos indeguts, en 53 casos

s'ha refacturat o regularitzat el subministrament i en 39 casos s'ha anul·lat la factura.

112. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a la facturació

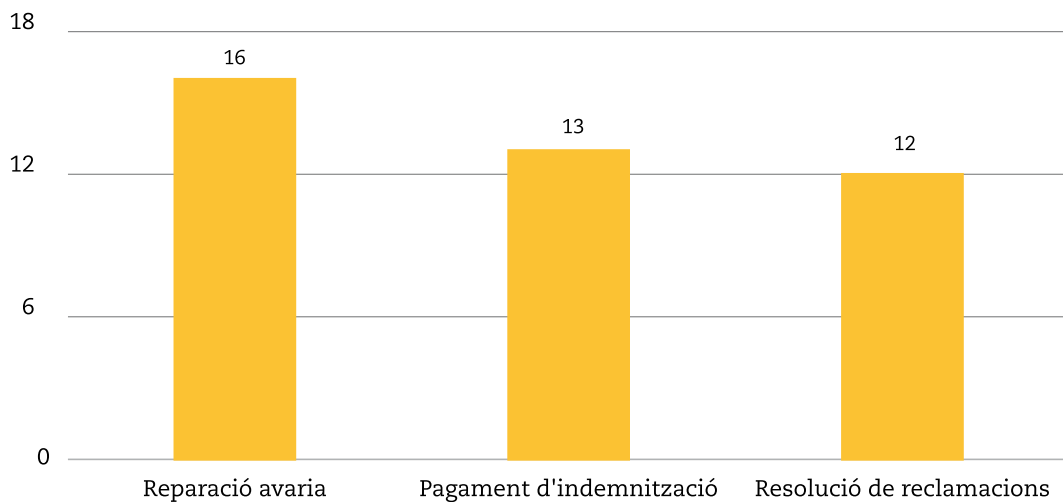


Quant a les altes i baixes de subministrament, a diferència de les companyies energètiques, la telefonia presenta més dificultats a l'hora de donar-se de baixa. En aquest sentit, després de la intervenció del Síndic, en 18 casos s'han agilitat els tràmits perquè la persona interessada es pugui donar d'alta de la seva companyia, i en 17 casos s'ha donat

de baixa. També s'ha aconseguit el canvi de titularitat en dues ocasions.

En relació amb les avaries, reclamacions i reparacions, després de la intervenció del Síndic, s'han reparat 16 avaries, s'ha indemnitzat la persona interessada en 13 ocasions i s'han pogut resoldre 12 reclamacions.

113. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a avaries, reparacions i reclamacions



De manera més residual, s'ha aconseguit millorar la informació adreçada a les persones (pràctiques comercials), millorar les infraestructures que podien afectar la

qualitat del subministrament i impulsar la mediació per resoldre problemes de pagament.

13.4. Abastament domiciliari d'aigua

L'abastament domiciliari d'aigua presenta diferències respecte dels altres tipus de subministraments. En aquest cas, tot i que la facturació continua sent l'àmbit en què el

Síndic ha pogut resoldre més casos individuals, la institució pot aplicar altres tipus d'intervenció que generen una millora per a bona part de la ciutadania.

114. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a subministrament d'aigua a domicili

Altes i baixes de subministrament	9	14,5%
Alta de subministrament	8	12,9%
Canvi de titularitat	1	1,6%
Tarifes	3	4,8%
Modificació del sistema tarifari	3	4,8%
Facturació	25	40,3%
Refacturació/regularització subministrament	13	21,0%
Reintegrament import ingressos indeguts	6	9,7%
Anul·lació de factura	6	9,7%
Pràctiques comercials	6	9,7%
Baixa de contracte de manteniment no desitjat	1	1,6%
Millora de la qualitat de la informació adreçada a les persones	5	8,1%
Qualitat del subministrament	3	4,8%
Obres de millora de la xarxa	3	4,8%
Avaries, reparacions i reclamacions	13	21,0%
Resolució d'expedient en tramitació	11	17,7%
Reparació d'avaría	2	3,2%
Problemes de pagament	3	4,8%
Revisió valoració de la situació de vulnerabilitat d'emergència social	1	1,6%
Fraccionament del pagament	2	3,2%
Total	62	100,0%

En aquest sentit, convé destacar la decisió de modificar la interpretació de l'article 55 del Reglament del servei municipal de subministrament d'aigua de l'Ajuntament de Calella, a fi que en cap cas es pugui interpretar que els consums estimats ja abonats es poden tornar a repercutir i perquè la regularització de la factura s'hagi de fer com si els consums no facturats

s'haguessin produït en un període bimensual.

També cal destacar la modificació del Reglament del servei municipal d'aigua de l'Ajuntament de Batea perquè fixi l'estimació directa mitjançant comptadors i/o altres mecanismes de control degudament homologats.

13.5. Transports

En l'àmbit de transports, l'exigència de donar resposta a les reclamacions de la ciutadania és l'aspecte que més s'ha tractat durant aquest any.

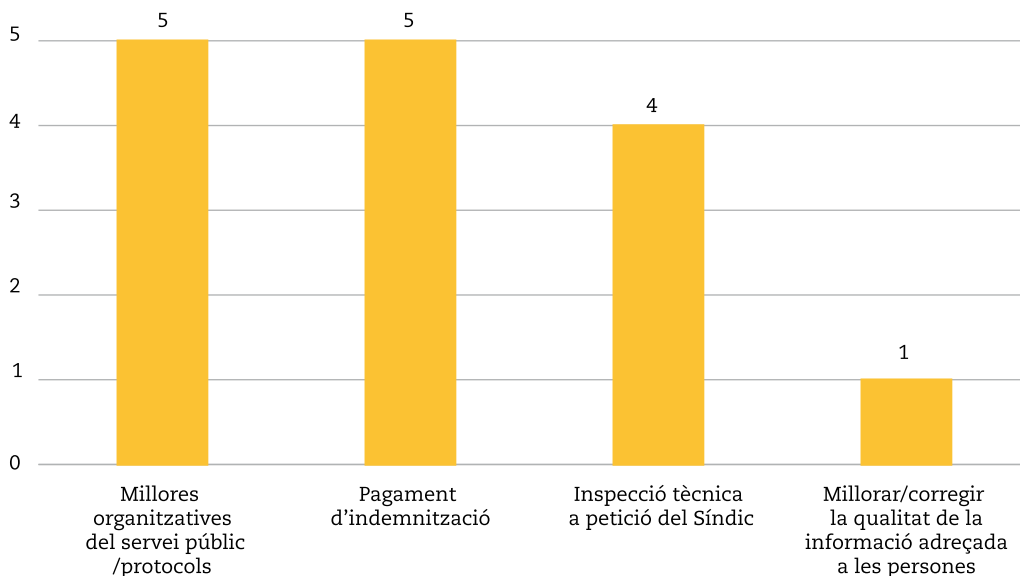
115. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit de transports

Tramitació administrativa	26	57,8%
Qualitat del servei	15	33,3%
Sistema tarifari	4	8,9%
Total	45	100,0%

Pel que fa a la qualitat del servei, s'han adoptat millores organitzatives i protocols, s'han fet inspeccions per valorar actuacions

i s'ha posat èmfasi en la necessitat de millorar la qualitat de la informació adreçada a les persones.

116. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a la qualitat del servei



Pel que fa al sistema tarifari, convé destacar la modificació de la interpretació d'unitat familiar que ha fet l'Autoritat del Transport Metropolità per permetre la cessió de la targeta T-verda a la parella de la promotora de la queixa, la qual cosa

amplia l'abast d'unitat familiar d'acord amb la Llei 25/2010, de 29 de juliol, relatiu a la persona i la família. Finalment, pel que fa al sistema tarifari, s'han reeditat títols de transport unipersonal en tres ocasions.

117. Casos concrets en l'àmbit de consum

Q 04262/2016

Disconformitat amb la manca d'expedició del carnet de pensionista de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya pel fet d'estar empadronat a Barcelona sense domicili fix

Departament de Territori i Sostenibilitat

El Departament de Territori i Sostenibilitat va informar que per obtenir el carnet de pensionista de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC) la persona interessada havia de complir dues condicions: tenir seixanta-cinc anys o més o bé tenir una discapacitat del 33% o superior, i demostrar que està empadronada en una població de la demarcació de Barcelona, mitjançant certificat d'empadronament i de convivència del nucli familiar. Segons el Departament, el promotor de la queixa compleix la primera condició, però no la segona, ja que consta inscrit en el padró municipal de Barcelona sense domicili fix, tot i que amb un domicili a efecte de notificacions.

Ni el tríptic informatiu del carnet de pensionista elaborat per FGC ni l'informe rebut del Departament de Territori i Sostenibilitat no po-

den limitar o condicionar la validesa del certificat d'empadronament aportat pel promotor, que acredita la seva condició de veí del municipi de Barcelona, ja que és l'Ajuntament qui l'ha inscrit en el Padró municipal.

En conseqüència, el Síndic va suggerir al Departament de Territori i Sostenibilitat que adoptés les mesures oportunes perquè FGC expedís el carnet de pensionista sol·licitat pel promotor de la queixa.

El juny de 2019, el Departament de Territori i Sostenibilitat va informar el Síndic que el juliol de 2016 es va expedir el carnet de pensionista B1 a nom del promotor i amb validesa fins al juliol de 2021.

Q 5321/2018

Disconformitat amb els imports que s'apliquen a la factura de l'aigua d'un local de CastellbisbalAjuntament de Castellbisbal
Àrea Metropolitana de Barcelona

El promotor de la queixa exposava que tenia un local a Castellbisbal on no s'hi exercia cap activitat comercial, sinó que s'utilitzava com a magatzem, i tot i que només consumia 1 o 2 metres cúbics d'aigua al mes, pagava més que en el seu habitatge, on en consumia uns 20 metres cúbics. En la factura que aportava, s'observava que la quota que se li aplica en concepte de la taxa metropolitana de tractament de residus municipals (TMTR) no generats a domicilis particulars és de 14,31 euros bimensuals. Tanmateix, l'article 14.3 de l'Ordenança fiscal reguladora d'aquesta taxa estableix que "en els locals on el subjecte passiu pugui acreditar que no existeix cap activitat s'aplicarà la tarifa CA amb una reducció del 50% en la seva quota".

El promotor s'havia adreçat en diverses ocasions a l'entitat subministradora per comunicar la manca d'exercici d'activitat en el local objecte de subministrament, i en cap cas no se'l va informar de cap reducció en la quota de la TMTR, ni consta que se l'orientés perquè s'adrexi a l'Àrea Metropolitana de Barcelona.

Peraixò, el Síndic va suggerir a l'Àrea Metropolitana de Barcelona que valorés: ampliar la informació que es fa constar en les factures de l'aigua sobre la TMTR; proporcionar les eines necessàries a les entitats subministradores perquè des de les oficines es pugui donar l'orientació adequada amb relació a aquesta taxa, i dur a terme les modificacions normatives oportunes perquè la reducció del 50% de la quota de la TMTR en els locals on no s'exerceix cap activitat s'apliqui de forma automàtica.

De la informació tramesa per l'Administració, se'n desprèn que s'estan adoptant mesures per ampliar la informació en les factures de l'aigua amb relació a la TMTR i que s'actuarà en relació amb aquest cas concret, a fi que si el promotor acredita que en el local no s'hi exerceix cap activitat se li pugui aplicar la reducció del 50% de la quota.

Q 08119/2018**Desacord amb unes factures d'aigua d'un habitatge de Sant Jaume dels Domenys**

Ajuntament de Sant Jaume dels Domenys

El promotor de la queixa exposava que des del gener de 2016 i fins que li van canviar el comptador de l'aigua les factures que li arribaven eren molt elevades. Segons deia, havia fet moltes actuacions amb la companyia d'aigües per solucionar el problema objecte de la queixa, amb resultat insatisfactori. Segons consta en l'històric de consum, a l'adreça de subministrament del promotor hi va haver un pic de consum. Independentment d'això, però, la verificació oficial del comptador va concloure que aquest no funcionava correctament, i cal tenir en compte que és responsabilitat del gestor del servei el manteniment de l'aparell de mesura. Aquesta podria ser, doncs, una possible causa de l'excés de consum registrat en la factura objecte de la queixa.

Per tot això, el Síndic entén que caldria valorar la possibilitat d'anul·lar la factura objecte de la queixa i emetre'n una de nova, tenint en compte l'article 84 del Reglament del servei municipal d'aigua quan estableix com cal actuar en cas que es detecti l'aturada, el funcionament incorrecte de l'aparell de mesurament o el consum d'aigua sense mesurar.

L'Ajuntament de Sant Jaume dels Domenys ha informat que s'ha anul·lat la factura objecte de la queixa i que se n'ha generat una de nova, d'acord amb l'article 84 del Reglament d'abastament d'aigua potable del municipi.

Q 08395/2018**Queixa relativa a un error en unes factures de Movistar**

Telefónica España, SAU

El promotor de la queixa exposava que fins al mes d'abril de 2018 les factures de Movistar li arribaven amb normalitat, tot i que el DNI que hi figurava era erroni. A partir del mes de maig, però, les factures li van començar a arribar a nom d'una altra persona. Va informar de l'errada la companyia, però es va rebutjar la seva reclamació perquè Movistar no el reconeixia com a client. Aleshores, va començar a rebutjar els càrrecs de facturació. Reconeix el deute contret amb la companyia, però no alguns serveis que no ha contractat, com ara el paquet de telèfon amb manteniment i un telèfon multiservei.

El Síndic va suggerir a Movistar que, d'una banda, canviés el nom del titular del servei, i de l'altra, emetés noves factures rectificatives en què aparegués correctament el nom del titular i usuari del servei, a fi que aquest pogués satisfer els imports pendents.

Posteriorment, la companyia ha informat que ha anul·lat el deute pendent del promotor de la queixa.

Q 02278/2019**Desacord amb una factura d'aigua emesa després d'haver sol·licitat la baixa del contracte de subministrament a l'Ajuntament de Preixana**

Ajuntament de Preixana

El promotor de la queixa exposava que tot i haver sol·licitat el juliol de 2018 la baixa del comptador de l'aigua del seu domicili a l'Ajuntament de Preixana i haver abonat un import de 60 euros en concepte de baixa, el gener de 2019 va rebre una factura corresponent al període de facturació de 28 de setembre a 28 de desembre de 2018. L'Ajuntament va informar el Síndic que la facturació del servei de subministrament d'aigua està externalitzada, i que una vegada va tenir coneixement de la queixa la va trametre a l'empresa responsable de la facturació, que va donar de baixa el contracte.

Tot i això, no constava que s'hagués donat cap informació a la persona interessada en resposta a la seva queixa. Per tant, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament que donés una resposta expressa i degudament motivada directament al promotor i l'informés sobre l'anul·lació de la factura.

L'Ajuntament ha informat que l'agost de 2019 va enviar una carta en resposta a la reclamació del promotor, en què s'assenyalava que l'empresa responsable de la facturació havia donat de baixa el contracte i havia anul·lat la factura indeguda.

14. Cultura i llengua

Cultura i llengua és una de les matèries minoritàries dins del Síndic. Tot i això, en els darrers anys hi ha hagut un lleuger increment en les queixes per vulneració dels drets dels catalanoparlants i dels castellanoparlants, motiu pel qual el Síndic ha vetllat per garantir la cooficialitat de les llengües en el sentit que ho expressa el marc legal i defensant els drets tant dels catalanoparlants com dels castellanoparlants.

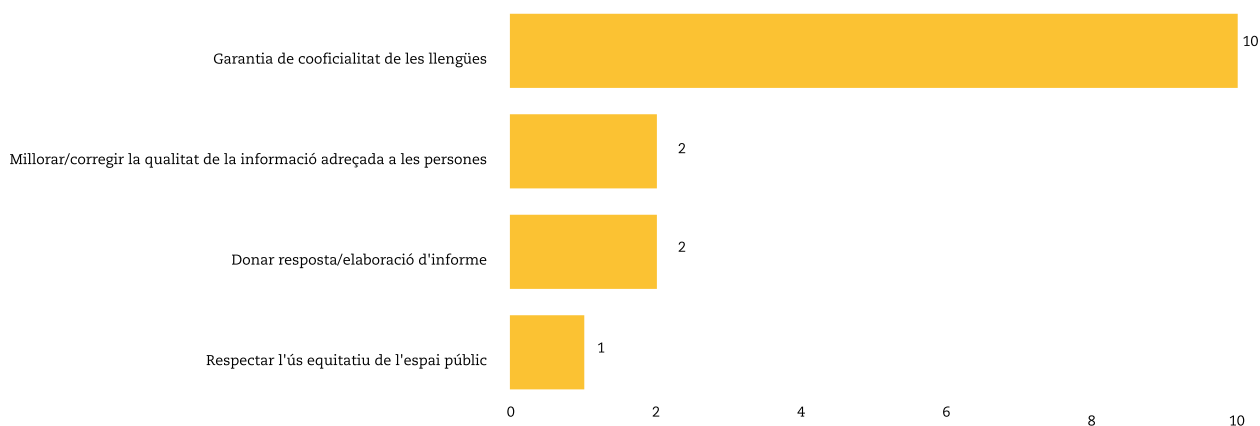
Així, per exemple, s'ha requerit el Departament de Territori i Sostenibilitat perquè es facin els ajustos necessaris perquè els continguts del web de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya estiguin disponibles

en les dues llengües oficials, en els termes establerts per la Llei 29/2010, de 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics al sector públic de Catalunya.

També s'ha requerit el Departament de Salut perquè tota la xarxa sanitària disposi de fulls de reclamació en castellà i català, a fi de complir la normativa vigent.

En menor terme hi ha altres qüestions més lligades a la necessitat de la ciutadania de rebre resposta a les seves sol·licituds o a la millora de la qualitat de la informació adreçada a les persones.

118. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a l'àmbit de llengua



119. Casos concrets en l'àmbit de cultura i llengua

Q 04088/2016

Queixa relativa a la manca d'accés al castell d'Altafulla, declarat com a bé cultural d'interès nacionalAjuntament d'Altafulla
Departament de Cultura

El promotor de la queixa exposava que transcorregudes més de dues dècades des de l'aprovació de la Llei 9/1993, de 30 de setembre, del patrimoni cultural català, la propietat del castell d'Altafulla continua sense permetre la visita pública d'aquest bé cultural d'interès nacional. No li consta que el Departament de Cultura hagi dut a terme cap actuació per obligar la propietat del monument a complir aquesta obligació legal.

El Departament va comunicar que estava fent tràmits amb el representant de la propietat, el qual sol·licitava una dispensa de l'obligació del règim de visites (basada en la condició del castell com a residència particular i en determinades cessions, donacions o altres col·laboracions entre la propietat del castell i el municipi d'Altafulla).

En vista d'aquesta informació, el Síndic va demanar al Departament que s'agilitessin al màxim les actuacions per determinar si realment hi ha un incompliment de la propietat del castell de les obligacions legalment determinades o si, per contra, i d'acord amb les disposicions legals i reglamentàries, escau acceptar l'exempció demandada.

Posteriorment, el Departament ha informat que el maig de 2019 es va dictar una resolució per la qual es determinava el règim de visites de l'immoble, que no ha estat impugnada.

Q 00860/2018

Queixa relativa a la impossibilitat de tramitar una inspecció tècnica d'edificis en castellàDepartament de Governació, Administracions Públiques i Habitatge
Departament de Territori i Sostenibilitat

Arran de la queixa de la persona interessada per no haver pogut tramitar una inspecció tècnica d'edificis (ITE) en castellà, el Síndic es va posar en contacte amb la Direcció de Qualitat de l'Edificació i Rehabilitació d'Habitatges, que va confirmar que l'aplicació emprada pel personal tècnic habilitat per elaborar informes ITE està disponible únicament en català i genera de forma automàtica dos documents, també en català, malgrat que el personal tècnic pot emplenar-los en castellà si ho desitja. També es va informar que l'Agència de l'Habitatge de Catalunya està treballant en l'adaptació del generador d'informes de les ITE a nous requeriments i prestacions, entre els quals la possibilitat d'escollir l'idioma castellà. Es preveu que la nova versió es podrà iniciar en el termini d'un any.

El Síndic considera que des de la vigència de la Llei 29/2010, de 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics al sector públic de Catalunya, l'Administració ha tingut temps suficient per

posar en marxa tots els mecanismes adreçats a satisfer el dret de tria lingüística dels ciutadans. Per aquest motiu, va demanar al Departament de Governació, Administracions Públiques i Habitatge que donés les ordres oportunes perquè s'agilitin al màxim les mesures perquè l'aplicació estigui disponible en totes les llengües oficials a Catalunya en el termini més breu possible.

Posteriorment, el Departament de Territori i Sostenibilitat ha informat que el 4 de desembre de 2018 es va fer efectiva l'actualització de la versió de GITE (generador d'informes tècnics), que preveia, entre d'altres, la possibilitat de treballar amb una interfície d'usuari amb idioma català/castellà, segons les preferències de l'usuari, i que l'informe tècnic es generi segons l'idioma definit de treball.

Q 06014/2018**Disconformitat amb una resposta en català del Departament d'Agricultura Ramaderia, Pesca i Alimentació, quan s'havia sol·licitat que fos en castellà**

Departament d'Agricultura, Ramaderia, Pesca i Alimentació

El promotor de la queixa exposava que havia fet una consulta al Departament d'Agricultura Ramaderia, Pesca i Alimentació i havia sol·licitat que la resposta fos en castellà, però en canvi l'havia rebuda en català.

El Síndic va demanar al Departament que prengués les mesures necessàries perquè, d'acord amb l'article 9 de la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística, en endavant les comunicacions i les notificacions que s'adrecin a les persones que hagin exercit el seu dret demanant rebre-les en castellà se'ls remetin en aquesta llengua.

També li va demanar que remetés al promotor de la queixa la traducció literal del text que al seu moment li havia tramès en català.

Posteriorment, el Departament d'Agricultura, Ramaderia, Pesca i Alimentació ha tramès al Síndic una còpia del document que va fer arribar al promotor de la queixa en llengua castellana i en què es dona resposta a la sol·licitud d'informació que havia cursat.

Q 08599/2018**Q 08690/2018****Manca de disponibilitat en castellà de les convocatòries de feina que hi ha publicades en la pàgina web de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya**

Departament de Territori i Sostenibilitat

La persona interessada es queixava de la impossibilitat de fer la consulta en castellà de la informació relativa a les convocatòries de feina publicades en la pàgina web de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC). Les raons operatives i d'eficiència esgrimides per FGC, i les de la dedicació que comporta el manteniment d'una web multilingüe, no poden emparar que, a hores d'ara, atès el temps transcorregut des de l'entrada en vigor de la norma en qüestió, no es doni compliment a la previsió legal i estatutària que determina que el dret d'opció lingüística de la ciutadania obliga les institucions, organitzacions i administracions públiques i, en general, les entitats privades que en depenen quan exerceixen funcions públiques.

Si bé el recurs extern de traducció automàtica, gratuït i en línia, pot ser una solució temporal i transitòria per donar resposta a la queixa de les

persones interessades, el Síndic va demanar a FGC que donés les ordres oportunes perquè es fessin els ajustos necessaris que permetin que els continguts de la web estiguin disponibles en les llengües oficials, a fi de facilitar la consulta, la participació i la tramitació en la llengua oficial escollida per les persones interessades, en els termes establerts en la Llei 29/2010, de 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics al sector públic de Catalunya.

Posteriorment, FGC ha posat de manifest que en data 1 de febrer de 2019 les convocatòries de feina que es publiquen en el web estan disponibles en català i castellà i que en data 30 d'abril també estaran disponibles en les dues llengües oficials els continguts publicats.

Q 09941/2018**Queixa relativa a la manca de disponibilitat de determinada documentació en castellà en la pàgina web de l'Agència de Residus de Catalunya**

Departament de Territori i Sostenibilitat

El promotor de la queixa exposava que en la web de l'Agència de Residus de Catalunya no hi havia disponible en castellà la Guia sobre la codificació, la classificació i les vies de gestió dels residus a Catalunya.

En resposta a la sol·licitud del Síndic, el Departament de Territori i Sostenibilitat va informar que finalment ja s'havia elaborat un document definitiu en català la presentació del qual estava prevista per al 26 de febrer de 2019. I que el motiu de la manca de disponibilitat en castellà del document obeïa al seu caràcter provisional i sotmès a consulta, però que els mesos de març o abril de 2019, en funció de la disponibilitat pressupostària, se'n publicaria la versió en castellà.

Atesa la vigència de la Llei 29/2011, de 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics al sector públic de Catalunya, el Síndic va demanar al Departament que donés les ordres oportunes perquè en el termini més breu possible aquest document estigués disponible en el web, ja que la disponibilitat pressupostària no pot ser invocada per justificar l'incompliment de la norma esmentada.

Posteriorment, el Síndic ha comprovat que la Guia ja està disponible en el web de l'Agència en castellà.

4.2. RESOLUCIONS NO ACCEPTADES

Polítiques socials (16)

1. Salut (5)

AO 00197/2015

Actuació d'ofici relativa a la lliure elecció d'especialistes a Catalunya

Departament de Salut

Atès que es continuen rebent queixes relacionades amb la impossibilitat dels usuaris del sistema sanitari català d'escollir lliurement els especialistes mèdics, el Síndic va obrir una actuació d'ofici a fi d'actualitzar l'estat en què es troba la positivització de la lliure elecció d'especialistes a Catalunya.

En el marc d'aquesta actuació, el Síndic va suggerir al Departament que estudiés la possibilitat de positivitzar els drets que es troben recollits en la

Carta de drets i deures de la ciutadania en relació amb la salut i l'atenció sanitària o, subsidiàriament, el dret a la lliure elecció d'especialista, reconegut ja en altres comunitats autònomes des de fa anys.

De la resposta tramesa pel Departament se'n desprèn que, ara per ara, no es considera la possibilitat d'introduir cap canvi en l'organització que permeti aquesta lliure elecció.

Q 03883/2015

Queixa relativa a l'actuació del Servei d'Emergències Mèdiques en relació amb l'atenció a una persona en estat d'embriaguesa i a la manca de resposta d'aquest servei a una reclamació presentada per aquest motiu

Departament de Salut

La promotora de la queixa exposava que havia presenciat com una persona en estat d'embriaguesa va ser atesa per una ambulància del Servei d'Emergències Mèdiques (SEM) i, d'acord amb la seva voluntat, no va ser traslladada a cap centre sanitari. La promotora considera que una persona en estat d'embriaguesa no es troba en condicions de decidir el que li és més convenient, i que s'haurien de revisar les pautes d'actuació en aquests casos. Així ho va exposar en una reclamació que va presentar al web del SEM, a la qual no ha rebut resposta

El Síndic va determinar que amb les dades de què disposava no podia concloure que en aquest cas

s'hagués produït una actuació irregular. Tot i això, va recordar el deure de les administracions de donar resposta expressa a totes les qüestions que plantegen les persones amb relació a l'actuació dels serveis públics, i va suggerir al Departament de Salut que donés resposta expressa a la reclamació formulada per la promotora al web del SEM.

El Departament de Salut ha respost que ja es va atendre la promotora de la queixa telefònicament, però el Síndic ha reiterat el deure de les administracions de donar resposta expressa a les reclamacions que presenten les persones, i de fer-ho per escrit, sens perjudici que s'hagi fet també el contacte telefònic oportú.

Q 03164/2017**Denegació d'una derivació a la Fundació Puigverd per iniciar un tractament de reproducció assistida**

Departament de Salut

La promotora de la queixa exposava que s'havia adreçat al Servei de Ginecologia del seu CAP per fer-se un tractament de reproducció assistida com a mare soltera, i que se li havia programat la visita per al cap de set mesos. En aquella visita, va ser informada que ja havia sobrepassat l'edat màxima per fer tractaments de reproducció assistida, de manera que se li va denegar la derivació a la Fundació Puigverd per iniciar el tractament.

El Síndic va posar de manifest que la promotora tenia dret a accedir a les tècniques de reproducció humana assistida quan va comparèixer en la primera visita al CAP, i que a causa de les llistes

d'espera d'aquest centre no va poder accedir a temps a les visites de ginecologia i al tractament. Per tant, es va suggerir al Departament de Salut que adoptés les mesures necessàries per estudiar la possibilitat que es respectessin els drets de la persona interessada i se li oferís la tècnica de reproducció assistida adequada o les alternatives existents a aquest tractament.

Aquest suggeriment, però, no va ser acceptat, atès que la primera visita de la promotora al CAP no constava registrada i la promotora no la va poder acreditar.

Q 02277/2019**Demora en una visita al Servei de Traumatologia de l'Hospital Mútua de Terrassa**

Departament de Salut

El Síndic va recordar al Departament de Salut que, atès que la data en què s'havia programat la visita de la persona interessada superava amb escreix el termini de referència fixat en l'Ordre SLT/102/2015, de 21 d'abril, que és de 90 dies amb prioritats ordinària, calia que programés la visita amb la major celeritat possible.

Tot i això, finalment la persona interessada va haver d'esperar set mesos per ser visitada.

Resulta evident, doncs, que malgrat que el Departament de Salut es va comprometre a fixar uns terminis de referència que s'entén que són raonables, les esperes encara es produeixen. Per tant, el Síndic ha demanat de nou al Departament que apliqui les mesures necessàries per respectar els temps de referència fixats a fi que les persones vegin reconegut el seu dret a l'assistència sanitària de manera suficientment àgil.

Q 03374/2019**Queixa relativa a una sol·licitud de reintegrament excepcional de l'import de medicaments i productes sanitaris no inclosos en la prestació del Sistema Nacional de Salut**

Departament de Salut

La promotora de la queixa exposava que havia adquirit un medicament del qual va sol·licitar el reintegrament el març de 2018, però que encara no n'havia rebut la devolució de l'import. El Servei Català de la Salut va informar que el motiu pel qual no es retornava l'import de la factura era la manca de concordança entre les dates de la factura i les de l'autorització. És a dir, en la resolució d'autorització s'aprovava el reintegrament de la medicació i s'autoritzava per a dotze mesos a partir de l'1 de març de 2018 i, en canvi, la factura de la despesa és d'una data anterior a la sol·licitud de reintegrament excepcional.

Atès, però, que aquest cas podria tenir cabuda en el supòsit excepcional d'eficàcia retroactiva, el Síndic va suggerir al Departament de Salut que valorés retrotraure els efectes de la resolució i així poder aplicar el percentatge d'aportació que la promotora té reconegut per a l'adquisició d'un producte sanitari finançat públicament en l'import del producte adquirit el mes de febrer. El Departament, però, considera que ja s'aplica l'excepcionalitat de la retroactivitat dels actes administratius, en fer coincidir la data d'efectes de la resolució amb la data de prescripció mèdica que demana l'autorització de reintegrament excepcional, i valora, doncs, que el termini de retroactivitat que s'ha determinat és correcte.

2. Serveis socials (10)

Q 02493/2012

Disconformitat amb la gestió d'una prestació de la renda mínima d'inserció

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El promotor de la queixa exposava que tenia concedida una prestació de la renda mínima d'inserció i que el desembre de 2011 es va modificar la quantia que percebia, sense haver rebut cap comunicació ni cap resposta a les reclamacions que va presentar per aquest motiu.

El Síndic va suggerir al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies que reconsiderés la decisió que havia adoptat amb relació a la reducció de l'import d'aquesta prestació de renda mínima d'inserció. La institució considera que la valoració

que va fer l'òrgan gestor d'aquesta prestació no era correcta, atès que assimilava la condició de persona cuidadora d'una persona en situació de dependència a la percepció d'uns ingressos per aquesta tasca de cura. Per tant, va recomanar al Departament que revisés la resolució dictada en aquest cas i en altres de similars i que modifiqués el criteri emprat i la resolució dictada.

Tanmateix, en el seu darrer escrit el Departament ha ratificat la seva valoració.

Q 04776/2012

Disconformitat amb la reducció de la quantia d'una prestació de la renda mínima d'inserció

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

Durant els mesos de maig i juny de 2012, es va abonar a la promotora de la queixa una quantia inferior en concepte de prestació de la renda mínima d'inserció que els altres mesos, sense que aparentment hi hagués cap circumstància que ho justificués.

A parer del Síndic, la valoració que va fer l'òrgan gestor d'aquesta prestació no era correcta, atès que assimilava la condició de persona cuidadora d'una persona en situació de dependència a la percepció d'uns ingressos per aquesta tasca de cura. Per això, va suggerir a l'aleshores Departament d'Empresa i Ocupació que revisés i comprovés les dades que havien donat lloc a la

resolució del maig de 2012, a fi de verificar l'import de la prestació, i, si esqueia, que regularitzés la quantia i abonés la diferència corresponent a les mensualitats de maig i juny de 2012.

Tanmateix, l'actual Departament de Treball, Afers Socials i Famílies ha ratificat la seva valoració. Tot i això, cal posar de manifest que en la regulació de la prestació que ha substituït la renda mínima d'inserció (renda garantida de ciutadania) sí que s'han tingut en compte les recomanacions fetes sobre aquesta qüestió, de manera que no computen com a ingressos per tenir dret a la renda garantida de ciutadania les prestacions econòmiques de dependència.

Q 06204/2013**Disconformitat amb la desestimació d'una sol·licitud de prestació de la renda mínima d'inserció**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El promotor de la queixa exposava que se li havia denegat la prestació de la renda mínima d'inserció perquè, tot i que ell manifestava que no disposava de cap ingrés des de feia dos anys, l'aleshores Departament d'Empresa i Ocupació havia considerat que sí que disposava d'ingressos pel fet d'haver estat designat cuidador d'una persona en situació de dependència.

El Síndic va suggerir al Departament que revisés i modificqués aquest cas i altres de similars i que reconegués a les persones interessades l'import que els correspongués. També li va recomanar que, amb caràcter general, tingués en compte que la situació assimilada a l'alta en la Seguretat Social

dels cuidadors familiars o no professionals d'una persona dependent no implica necessàriament que el cuidador rebi una remuneració per aquest concepte.

En el seu darrer escrit, però, el Departament ratifica la seva valoració, i per tant no accepta els suggeriments del Síndic. No obstant això, en la regulació de la prestació que ha substituït la renda mínima d'inserció (renda garantida de ciutadania) sí que s'han tingut en compte les recomanacions fetes sobre aquesta qüestió, de manera que no computen com a ingressos per tenir dret a la renda garantida de ciutadania les prestacions econòmiques de dependència.

Q 00022/2017**Queixa relativa a la tramitació de la sol·licitud de prestacions meritates i no percebudes en el marc d'un expedient de dependència**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

La promotora de la queixa exposava les dificultats amb què s'havia trobat per aclarir si s'havia fet el pagament d'una quantia derivada d'una prestació econòmica concedida al seu marit, quan i quin organisme l'havia fet. Malgrat que en diverses ocasions ho havia demanat expressament, només havia obtingut del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies respostes imprecises, cosa que li dificultava extraordinàriament fer les investigacions i gestions oportunes amb les entitats bancàries.

El Síndic va suggerir en diverses ocasions al Departament que investigués aquesta qüestió, que facilités a la persona interessada les dades exactes sobre els pagaments i que corregís les incidències que s'haguessin produït.

Finalment, el Departament ha tramès al Síndic dos certificats sobre el pagament efectuat, però no consta que aquesta informació hagi estat comunicada a la promotora de la queixa.

Q 04971/2018**Queixa relativa a la denegació de la prestació de la renda garantida de ciutadania**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

L'Administració assenyalava com a elements determinants per denegar la prestació de la renda garantida de ciutadania en aquest cas que el promotor havia estat amb anterioritat beneficiari d'una prestació de renda mínima d'inserció, i que aquesta prestació es va extingir l'octubre de 2017 perquè el promotor havia causat baixa voluntària en una feina. Tanmateix, cal tenir en compte que la titularitat de les dues prestacions corresponia a persones diferents, encara que ambdues persones formin part de la mateixa unitat de convivència. A més, en el moment en què es va extingir la prestació no era vigent encara la Llei 14/2017, de 20 de juliol, de la renda garantida de ciutadania, i la resolució adoptada per l'Administració no s'ajustava a les previsions normatives aplicables.

En conseqüència, el Síndic va suggerir al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies que adoptés les mesures oportunes per anul·lar la resolució per la qual es denegava la prestació i per reconèixer al promotor el dret a la renda garantida de ciutadania.

El Departament, però, ha assenyalat que s'està tramitant aquest procediment de revisió d'ofici, que està en fase de dictamen per part de la Comissió Jurídica Assessora, i que per aquesta raó no resulta procedent l'emissió de cap altre acte administratiu sobre el mateix assumpte.

Q 05029/2018**Queixa relativa a la denegació de la prestació de la renda garantida de ciutadania**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El Departament de Treball, Afers Socials i Famílies va informar que en el moment de presentar la sol·licitud de prestació de la renda garantida de ciutadania el promotor de la queixa era titular d'un expedient de renda mínima d'inserció, que estava suspès des del 2016. I que la sol·licitud de la renda garantida de ciutadania es va denegar finalment el març de 2018 per "haver presentat més d'una sol·licitud per accedir a la prestació de la renda mínima d'inserció o ja estar cobrant-la".

El Síndic, però, va posar de manifest que l'afirmació que s'havien presentat dues sol·licituds de renda mínima d'inserció no era correcta, ja que hi havia, en tot cas, una prestació de renda mínima d'inserció suspesa i una sol·licitud de renda garantida de ciutadania.

El promotor no estava tampoc cobrant la renda mínima d'inserció, ja que estava suspesa. Per tant, el Síndic va suggerir al Departament que adoptés les mesures oportunes perquè de manera immediata s'avalués de nou el cas, es reconduís la sol·licitud presentada pel promotor i, un cop instruïts els tràmits oportuns, s'analitzés la represa de la prestació segons les circumstàncies existents en el moment de la sol·licitud.

El Departament, però, ha ratificat el criteri adoptat per l'òrgan gestor del procediment en el sentit que no considera procedent reactivar la prestació de la renda garantida de ciutadania que havia sol·licitat el promotor.

Q 07122/2018**Queixa relativa a les condicions d'accessibilitat dels autobusos urbans del municipi del Vendrell**

Ajuntament del Vendrell

La promotora de la queixa exposava que els autobusos de la línia L2 del Vendrell no estaven adaptats en la seva totalitat i que els vehicles adaptats s'havien de sol·licitar amb antelació, la qual cosa suposava una limitació considerable per a les persones amb mobilitat reduïda.

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament del Vendrell que estudiés i adoptés les mesures oportunes per millorar les condicions del servei de transport urbà d'autobusos i corregir les dificultats

exposades pel que fa a la utilització del servei per part de les persones amb mobilitat reduïda.

Posteriorment, l'Ajuntament ha informat que és conscient de la problemàtica i que es tindrà en compte per a les futures adquisicions de vehicles. Tanmateix, no ha concretat cap mesura ni previsió específica per resoldre la qüestió plantejada i ha insistit en la necessitat que les persones amb mobilitat reduïda sol·licitin el servei amb antelació.

Q 07141/2018**Queixa relativa a la denegació de la prestació de la renda garantida de ciutadania**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El Departament de Treball, Afers Socials i Famílies ha informat que l'òrgan gestor va requerir a la persona sol·licitant una documentació determinada, i que posteriorment es va denegar la prestació per considerar que la persona no complia els requisits exigits per la Llei 14/2017, de 20 de juliol, de la renda garantida de ciutadania. Aquest incompliment de requisits es vinculava, concretament, al fet que la persona interessada no havia atès el requeriment de documentació efectuat.

El Síndic va concloure que la persona interessada havia aportat tot el que se li havia demanat, i a més, de la documentació de què es disposa no se'n desprèn que aquesta persona disposés de recursos econòmics que comportessin la denegació de la prestació. Finalment, cal tenir en compte també que la persona sol·licitant havia

deixat de rebre la renda activa d'inserció mesos abans, fet que havia comunicat al Departament. Per tant, caldria avaluar també si a partir d'aquell moment complia els requisits per rebre la renda garantida de ciutadania, cosa que, segons les dades disponibles, sembla més que probable. Per això, el Síndic va suggerir al Departament que adoptés les mesures oportunes per revocar la resolució dictada, fer una nova valoració del cas i reconèixer a la persona interessada el dret a la prestació que havia sol·licitat.

El Departament, però, no ha acceptat aquesta recomanació i ha ratificat el seu criteri sobre la resolució adoptada. També ha afegit que arran d'una sol·licitud posterior s'ha concedit la prestació de la renda garantida de ciutadania a la persona interessada.

Q 07500/2018**Disconformitat amb la denegació d'una prestació de la renda garantida de ciutadania**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El promotor de la queixa exposava que se li havia denegat el dret a percebre la renda garantida de ciutadania sobre la base que la seva unitat familiar superava la quantitat d'ingressos mínima fixada per l'indicador de la renda de suficiència de Catalunya. Posteriorment, es va desestimar el recurs d'alçada que havia interposat contra aquella resolució, en el qual el promotor al·legava que la denegació es basava en una valoració errònia dels seus ingressos.

El Síndic va suggerir al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, d'una banda, que revoqués la resolució denegatòria de la prestació,

retrotraqués les actuacions, reavalués aquest cas i dictés una nova resolució; i de l'altra, que incorporés en les resolucions dels procediments de renda garantida de ciutadania les dades bàsiques que determinen el contingut de la decisió adoptada, i que garantís en tots els casos la tramitació i la resolució d'aquests procediments, inclosos els recursos d'alçada, dins del termini màxim establert legalment.

El Departament, però, ha indicat que ha analitzat de nou la documentació aportada pel promotor i que ratifica la valoració que va fer sobre la seva sol·licitud.

Q 00973/2019**Queixa relativa a una petició de canvi de professional de referència que no ha estat atesa**

Ajuntament de Pineda de Mar

El promotor de la queixa exposava que havia sol·licitat a l'Ajuntament de Pineda de Mar un canvi de professional dels serveis socials. Tot i que, segons manifestava, va ser informat verbalment que es produiria el canvi, no s'ha fet i no ha rebut cap resposta a la seva sol·licitud.

El Síndic va recordar que la legislació vigent (Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials) reconeix a les persones usuàries el dret a canviar de professional de referència "d'acord amb les possibilitats de l'àrea bàsica de serveis socials".

Per tant, va suggerir a l'Ajuntament de Pineda de Mar que atengués la sol·licitud efectuada pel promotor i, en cas que el canvi fos inviable per raons d'organització, que es justificu aquesta circumstància de manera motivada i es dictés la resolució corresponent.

Si bé l'Ajuntament ha valorat positivament el canvi de professional de referència del promotor, ha ratificat el seu criteri segons el qual el canvi no es farà efectiu fins que el promotor no comuniqui un nou domicili fix.

3. Treball i pensions (1)

Q 00119/2019

Actuació d'ofici relativa a l'adaptació del Reglament del taxi a la jubilació activa

Institut Metropolità del Taxi

Arran d'una queixa de l'any 2018 d'un taxista que no podia seguir exercint la seva activitat un cop hagués optat per la pensió de jubilació i envelliment actiu, ja que havia de lliurar la llicència a l'Institut Metropolità del Taxi (IMET), el Síndic va suggerir a l'IMET que estudiés la possibilitat d'adaptar el règim jurídic que regula el Reglament del taxi a la nova modalitat de jubilació i envelliment actiu, i que es permetés a les persones titulars de la llicència de taxi continuar treballant fins que percebessin íntegrament la pensió de jubilació. En aquest cas sí que s'entendria adequat i correcte que això fos una causa de transmissió obligatòria de la llicència.

L'IMET va acceptar aquest suggeriment, però posteriorment va decidir no modificar el Regla-

ment. Per això, el Síndic va obrir una nova actuació d'ofici i va demanar a l'IMET que l'informés dels motius del canvi de criteri en relació amb la modificació del Reglament metropolità del taxi, i de la possibilitat de modificar-lo per corregir l'antinòmia amb la Llei de seguretat social i evitar la inseguretat jurídica.

Finalment, però, l'IMET ha ratificat que no pot impulsar la modificació reglamentària, a causa dels perjudicis econòmics que aquesta adaptació tindria per a l'entitat, ja que l'IMET depèn dels ingressos econòmics que proporcionen les llicències del taxi i el 80% de la renovació en el sector ve motivada per la jubilació de les persones titulars de llicències.

Administració pública i tributs (28)

1. Administració pública (27)

Q 02568/2014	Queixa relativa a l'actualització del complement de pensió de jubilació
Q 03884/2014	
Q 04094/2014	
Q 04483/2014	
Q 04596/2014	
Q 05047/2014	
Q 05117/2014	
Q 05119/2014	
Q 05224/2014	
Q 05303/2014	
Q 05391/2014	
Q 05426/2014	
Q 06075/2014	
Q 08892/2014	
Q 08894/2014	

Departament de Salut

El Síndic va rebre diverses queixes de persones que manifestaven la seva disconformitat amb una resolució emesa per l'Institut Català de la Salut (ICS) en què se'ls comunicava que s'havia actualitzat a la baixa, amb efectes del dia 1 de gener de 2014, l'import del complement de pensió que percebien. Aquest criteri d'actuació per a la revisió del complement de pensió de jubilació va generar en les persones jubilades una situació de desconfiança legítima, la qual ha de ser mereixedora de protecció jurídica.

El Síndic, doncs, va recomanar al Departament de Salut que deixés sense efecte les resolucions dictades per actualitzar el complement de pensió de jubilació que afectessin les persones jubilades voluntàriament amb anterioritat a l'1 d'abril de 2005 la pensió de jubilació de les quals, juntament amb l'import del complement de la pensió reconegut, no excedís el límit que es pot rebre amb càrrec a fons públics, d'acord amb la Llei general de pressupostos de l'Estat. També va reiterar la recomanació feta l'any 2013 de revocar, a l'empara de l'article 105 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim

jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, les resolucions de denegació de l'abonament del complement de la pensió corresponent a la catorzena paga de l'exercici de 2012.

El Departament, però, no ha acceptat els suggeriments del Síndic, tot fonamentant-se, d'una banda, en una sentència de juliol de 2014 dictada pel Jutjat Contenciós Administratiu núm. 14 de Barcelona, per la qual es conclou que aquest acte de gestió respon a l'obligació de l'ICS de modificar la quantia del complement per garantir que no excedeixi dels topalls que han estat avalats jurisprudencialment pel Tribunal Suprem. I de l'altra, en el fet que el criteri que va assumir la Direcció de Recursos Humans de l'ICS l'any 2005, consistent a aplicar la regularització del complement de pensió de jubilació a les persones que es jubilessin a partir de l'1 d'abril de 2005 però no a les que ja ho estaven, no es pot mantenir perquè l'Administració, en les seves actuacions, s'ha d'ajustar als principis de legalitat i d'igualtat.

AO 00255/2016**Actuació d'ofici relativa a la subjecció de les empreses públiques prestadores de serveis al règim de responsabilitat patrimonial**

Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)

El Síndic va obrir una actuació d'ofici per verificar que les entitats prestadores de serveis de transport ferroviari adaptessin la resolució de les reclamacions per danys al nou marc normatiu (Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic).

En el marc d'aquesta actuació d'ofici, el Síndic va recordar a l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB) que l'intent de terminació convencional previ a la tramitació de la reclamació per danys és una opció admissible i que pot contribuir a agilitar la resolució de l'alt volum de reclamacions presentades amb relació al funcionament de les empreses públiques vinculades a TMB. No obstant això, a fi que aquesta opció no comporti una disminució en els drets dels reclamants, cal incorporar en el protocol que així ho determina les modificacions següents: 1. La manca d'acord en el termini establert ha de comportar, d'ofici, la

tramitació del procediment de reclamació per responsabilitat, i cal comunicar-ho així a la persona interessada; 2. cal adoptar un model de comunicació que indiqui clarament la finalitat del trasllat inicial de la reclamació a la companyia asseguradora, el termini màxim de l'intent de terminació convencional i que transcorregut aquest termini sense acord es continuarà el procediment de reclamació fins a dictar resolució expressa, i 3. cal valorar la viabilitat de reduir el termini per intentar l'acord que resolgui convencionalment la reclamació, per evitar demores excessives en la resolució expressa de la reclamació.

El darrer informe dels Serveis Jurídics de l'AMB, però, reitera les valoracions ja exposades anteriorment en resposta a les consideracions formulades pel Síndic amb relació a aquest assumpte.

Q 02333/2016**Queixa relativa a diversos procediments sancionadors per la presumpta comissió d'infraccions de la Llei 16/1987, de 30 de juliol, d'ordenació dels transports terrestres**

Departament de Territori i Sostenibilitat

A diferència de quatre dels expedients sancionadors, que ja van quedar resolts o van prescriure, en un cinquè expedient per infracció greu, tipificada en l'article 141.9 de la Llei 16/1987, consistent a prestar un servei de transport públic utilitzant per a la conducció del vehicle els serveis d'una persona que requereix el certificat de conductor de tercer país (no de la UE) i sense disposar d'aquest certificat, consta que el promotor de la queixa va ser titular de l'autorització fins al 31 de gener de 2014. La infracció es va cometre en data 27 de març de 2014 i, d'acord amb l'article 138 de la Llei 16/1987, s'ha de considerar que el titular de l'activitat de

transport públic i, per tant, responsable de la comissió de la infracció, és la persona física que materialment la duia a terme en nom propi.

En conseqüència, el Síndic va demanar al Departament de Territori i Sostenibilitat que es dictés la revocació de la resolució sancionadora i es notifiqués a la persona interessada.

El Departament, però, ha comunicat que la seva decisió no ha variat, i que considera que no hi ha elements suficients que aconsellin la revocació de la sanció imposada al promotor.

Q 09036/2016**Presumptes irregularitats en un procediment sancionador de trànsit**

Ajuntament de Barcelona

La persona interessada es queixava de presumptes irregularitats en la tramitació de dos expedients sancionadors corresponents a dues denúncies per la conducció d'un vehicle utilitzant dispositius de telefonia mòbil i per conduir sense utilitzar cinturó de seguretat.

Pel que fa a les notificacions de les fases de tramitació dels expedients, el Síndic no va detectar l'existència d'una actuació administrativa irregular. Tanmateix, sí que es va posar de manifest una irregularitat amb relació a la tramitació del procediment administratiu, al llarg del qual s'ha de poder disposar de totes les proves necessàries per poder destruir la presumpció d'innocència de què gaudeix la persona interessada, que negava la comissió dels fets, i que ha d'anar més enllà de les mani-

festacions recollides en la butlleta de denúncia per l'agent de l'autoritat encarregat de la vigilància del trànsit.

Per això, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Barcelona que anul·lés la resolució dictada i que donés les ordres oportunes perquè, en endavant, en la tramitació dels procediments sancionadors en matèria de trànsit es complissin les disposicions establertes legalment i reglamentàriament.

Tot i això, l'Ajuntament ha reiterat la seva decisió de no anul·lar les sancions imposades a la persona interessada, i continua defensant la presumpció de veracitat de què gaudeixen els agents que van intervenir en els fets.

Q 00568/2017**Queixa relativa a la tramitació d'una reclamació de responsabilitat patrimonial adreçada a l'Ajuntament de Badalona**Ajuntament de Badalona
Aigües de Barcelona (AGBAR)

El promotor de la queixa exposava que havia patit una caiguda a la via pública a Badalona perquè una arqueta de l'aigua de la vorera no tenia tapa. Per aquest motiu va reclamar a l'Ajuntament la compensació dels danys provocats per la caiguda. Tot i això, després d'atendre un requeriment del consistori per completar la documentació relacionada amb la seva reclamació, no va rebre cap altra comunicació referida a la tramitació de l'expedient.

De fet, no constava que en més de quinze mesos s'hagués avançat en la tramitació del procediment incoat, i la manca d'activitat de l'Administració no

pot emparar-se en la manca de mitjans personals i materials. Per tant, el Síndic va demanar a l'Ajuntament que investigués aquesta dilació en la resolució de la reclamació i adoptés les mesures escaients per evitar que en endavant es torni a produir. També li va demanar que avalués econòmicament el dany ocasionat al promotor i, sens perjudici de la possibilitat de repetir contra la concessionària si ho considerava procedent, garantís la indemnitat de la víctima.

L'Ajuntament de Badalona, però, no ha acceptat el suggeriment.

Q 00881/2017**Disconformitat amb la denegació de la sol·licitud d'alta en el padró municipal de l'Ajuntament de Riells i Viabrea**

Ajuntament de Riells i Viabrea

El Síndic va posar de manifest que la normativa aplicable reconeix que una manera de provar la residència efectiva pot ser el títol que legitima l'ocupació de l'habitatge, però també pot ser que no hi hagi cap títol, cas en el qual es poden fer altres comprovacions per verificar que la persona efectivament viu al domicili.

Així doncs, el Síndic de Greuges va suggerir a l'Ajuntament de Riells i Viabrea que dugués a terme les actuacions oportunes per verificar que la persona interessada residia a l'adreça facilitada i, un cop confirmat això, que revisés la decisió denegatòria de la Junta de Govern Local per dur a terme l'alta en el padró municipal.

Finalment, l'Ajuntament ha informat que a partir de les comprovacions efectuades es va concloure que la persona interessada ja no vivia a l'habitatge en qüestió, la qual cosa la persona interessada ha confirmat. Aquesta persona també ha indicat que segueix residint al mateix municipi, motiu pel qual el Síndic li ha recomanat que torni a formular una sol·licitud d'inscripció en el padró perquè l'Ajuntament tramiti l'alta després de comprovar que hi viu i, en el cas que l'Administració persisteixi a incomplir la seva obligació legal, pugui acreditar documentalment el seu intent de fer efectiu el seu deure legal.

Q 02140/2017**Manca de pagament d'un servei contractat per l'Ajuntament de Figueres**

Ajuntament de Figueres

La promotora de la queixa explicava que l'any 2015 havia dut a terme un servei d'assessorament lingüístic per a l'Ajuntament de Figueres i que encara no se li havia ingressat l'import corresponent. L'Ajuntament, però, va indicar al Síndic que no s'havia satisfet la indemnització establerta perquè el servei no s'havia prestat de manera satisfactòria.

El Síndic va posar de manifest que els pagaments per prestar serveis d'assessoria a tribunals d'avaluació són una percepció que es merita amb la realització de la tasca per la qual el tribunal ha requerit l'assistència, i no es pot condicionar a una valoració de l'actitud de la persona convocada.

En qualsevol cas, la institució va concloure que la decisió de no abonar el pagament hauria d'haver estat objecte de resolució expressa de l'òrgan competent per adoptar-la i notificada a la persona interessada, amb indicació dels recursos que podia formular-hi en contra.

L'Ajuntament de Figueres ha reiterat que considera que no correspon abonar a la persona interessada dietes per la intervenció com a assessora lingüística en el procés selectiu convocat per l'Ajuntament.

Q 07303/2017**Disconformitat amb diversos expedients sancionadors per presumptes infraccions de la normativa d'ús dels transports públics i amb l'actuació de l'interventor que va formular les denúncies**

Departament de Territori i Sostenibilitat

La promotora de la queixa exposava que s'havien incoat diversos procediments sancionadors a nom seu derivats de denúncies per viatjar en un tren de Rodalies sense bitllet o amb un títol de transport no validat i per presumpte comportament incívic, i un altre per negar-se a entregar el bitllet. Ella negava la comissió de les infraccions que se li atribuïen.

Pel que fa a l'expedient relacionat amb la negativa a lliurar el bitllet al revisor, la infracció que constava a la proposta de resolució de l'expedient sancionador no es corresponia amb els fets denunciats. En conseqüència, el Síndic va demanar al Departament de Territori i Sostenibilitat que revocés la sanció imposada. Pel que fa als expedients relacionats amb les butlletes de denúncia en què constaven com a fets denunciats "reincident" o "falta de respecte", no es detallava amb claredat en què van consistir ni la reincidència ni la falta.

Per tant, el Síndic va demanar al Departament que es revisés la documentació que hagués pogut servir per incoar els expedients i que, en cas que no hi hagués cap altra informació que acredités la coincidència entre els fets denunciats a la butlleta de percepció mínima i els fets que consten com a denunciats en els expedients de referència, s'acordés la revocació de les resolucions sancionadores.

L'Administració, però, ha reiterat els arguments que ja va fer servir per mantenir les imputacions formulades contra la promotora, i manté que les conductes de comportament incívic descrites en els butlletins de percepció mínima i en la denúncia són constitutives de les infraccions que consten imputades en els procediments sancionadors.

Q 00917/2018**Queixa relativa a la impossibilitat de tramitar la targeta T-Verda de l'Àrea Metropolitana de Barcelona per no disposar d'un certificat de desballestament d'un vehicle**

Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)

La promotora de la queixa exposava que havia lliurat el seu vehicle al dipòsit municipal de Viladecans perquè fos desballestat, i que en el certificat que li havien lliurat no hi figurava que el motiu del lliurament del vehicle fos el desballestament, motiu pel qual no podia obtenir la targeta T-Verda de l'Àrea Metropolitana de Barcelona.

La Direcció de Mobilitat i Transport va assenyalar que el certificat del dipòsit era vàlid per gestionar la T-Verda, i que s'havien rebut diverses peticions per gestionar el títol arran de la campanya promoguda per l'Ajuntament de Viladecans, que havien estat acceptades i tramitades. Va informar també que per aconseguir el títol la persona interessada només havia d'omplir la sol·licitud, adjuntar-hi el certificat del dipòsit i indicar quin era el domicili fiscal del vehicle.

En vista d'aquesta informació, el Síndic va entendre que havia quedat resolt l'objecte de la queixa exposat per la promotora. Això no obstant, tenint en compte que per tramitar la targeta no cal acreditar que el vehicle ha estat prèviament desballestat, va suggerir a l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB) que modifiqués la descripció dels requisits que conté la seva pàgina web per evitar induir a error les persones.

L'AMB, però, ha assenyalat que el Reglament de la utilització de la targeta T-Verda ja estableix que l'exigència del requisit del desballestament s'ha d'acreditar amb el certificat expedit pel servei municipal de recollida de vehicles. El Síndic, per la seva banda, segueix mantenint que aquesta darrera informació que recull la web no és tan precisa com la que conté el Reglament i, que això podria induir a error les persones destinatàries de la informació.

Q 03683/2018**Disconformitat amb la tramitació d'un procediment sancionador en matèria de trànsit tramitat per l'Ajuntament de Barcelona**

Ajuntament de Barcelona

El promotor de la queixa eposava que havia estat aturat per un agent de la Guàrdia Urbana que li havia demanat el DNI, però manifestava que en cap moment se li havia lliurat cap document de denúncia. Posteriorment, el promotor es va adreçar a l'Ajuntament per exposar la seva versió dels fets i la disconformitat amb la sanció imposada, respecte de la qual demanava el retorn dels ingressos indeguts. Tot i això, no consta que se li hagi donat resposta.

El Síndic va demanar a l'Institut Municipal d'Hisenda (IMH) de l'Ajuntament de Barcelona, d'una banda, que, en endavant, en casos en què no hi ha proves sobre la comissió de la infracció per part de la persona que presumptament rebutja el lliurament de la butlleta de denúncia, s'estudiés la possibilitat de trametre la notificació de la denúncia en paper a l'adreça que constés en la documentació que la persona interessada presentés al moment de la identifi-

cació; i de l'altra, que es donessin les ordres oportunes perquè es facilités una resposta expressa i per escrit a les al·legacions formulades pel promotor de la queixa.

En la seva resposta, l'IMH no va acreditar que s'hagués dut a terme la notificació, ni va informar de la decisió que havia pres amb relació a la recomanació formulada pel Síndic, motiu pel qual el Síndic li va demanar que sense més demora comunicés la decisió adoptada i acredités la notificació de la resolució del recurs a la persona interessada. Tanmateix, en el seu darrer escrit l'IMH es reitera en l'existència d'una previsió legal en la norma de procediment administratiu comú que entén que en els casos que la persona interessada o el seu representant rebutgin la notificació d'una actuació aquesta es considerarà efectuada i continuarà el procediment.

Q 05300/2018**Queixa relativa a la desestimació per part de la Direcció General de Serveis Penitenciaris d'una sol·licitud de reducció de jornada per motius de conciliació familiar**

Departament de Justícia

El Síndic va posar de manifest que la reducció de la jornada per tenir cura d'un fill o filla menor de sis anys està reconeguda per la Llei 8/2006, de 5 de juliol, de mesures de conciliació de la vida personal, familiar i laboral del personal al servei de les administracions públiques de Catalunya. I a parer del Síndic, correspon a la persona afectada pel problema familiar determinar quin és el període més idoni que precisa fer dins de la seva jornada per atendre les seves necessitats.

Així, si es confirma que la direcció del centre penitenciarí acceptava la idoneïtat de l'horari que havia concretat la promotora de la queixa, no hi hauria d'haver cap obstacle per resoldre favorablement la sol·licitud cursada. Per tant, el Síndic va recomanar al Departament de Justícia

que, a l'empara de l'article 109 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, deixés sense efecte la resolució dictada i n'emetés una de nova en què s'estimés la queixa de reducció de jornada que respectés la concreció horària sol·licitada per la promotora.

Aquest suggeriment, però, no va ser acceptat pel Departament, que va al·legar que el dret a la reducció de la jornada s'autoritza sempre que l'opció horària escollida es trobi dintre dels límits pactats en els acords penitenciaris i pel fet que amb l'horari proposat per la promotora no podria desenvolupar les seves funcions d'atenció als interns.

Q 07148/2018**Disconformitat amb l'actuació de l'Ajuntament de Cassà de la Selva en el procés seguit per a la cobertura d'una vacant d'una plaça d'auxiliar administratiu**

Ajuntament de Cassà de la Selva

La promotora de la queixa exposa que l'any 2016 va prendre part en una convocatòria de l'Ajuntament de Cassà de la Selva per cobrir una plaça d'auxiliar administratiu i va passar a formar part de la borsa. La plaça va anar quedant vacant en diverses ocasions i es va cobrir amb persones de la borsa, però quan va ser el seu torn l'Ajuntament va acordar convocar un procés selectiu per a la provisió temporal de la plaça i la constitució d'una borsa de treball entre les persones aspirants que haguessin superat el procés però que no haguessin estat nomenades. A més, per decret d'alcaldia, l'Ajuntament va resoldre declarar el tancament de la borsa de treball constituïda el 2016.

Atès que el decret d'alcaldia pel qual es va declarar el tancament de la borsa de 2016 és una actuació municipal contrària a l'esperança induïda en la promotora de la queixa, i alhora

generadora d'inseguretat jurídica, l'Ajuntament hauria de deixar sense efecte, d'una banda, la convocatòria per a la provisió temporal de la plaça sens perjudici de convocar un procés selectiu per a la constitució d'una borsa de treball per al nomenament provisional de llocs anàlegs; i de l'altra, el decret pel qual es declara el tancament de la borsa de treball de 2016.

L'Ajuntament ha indicat que fonamenta la seva decisió de convocar un nou procés selectiu en el fet que han aparegut noves necessitats i funcions administratives per desenvolupar amb motiu de l'entrada en vigor d'una nova llei de procediment administratiu, les quals no es van recollir en la convocatòria de 2016. El Síndic, però, no comparteix les raons que l'Ajuntament ha adduït per motivar la seva decisió i desestimar el recurs de reposició interposat per la persona interessada.

Q 02569/2019**Manca de resposta de l'Ajuntament de Salomó a una sol·licitud d'accés a informació pública**

Ajuntament de Salomó

La promotora de la queixa demanava accedir a la documentació relativa a l'autorització, aprovació i execució de la senyalització de les marques viàries de color groc, en ziga-zaga, a les calçades de la via pública del municipi. Segons la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, una vegada presentada la sol·licitud d'accés, l'Administració n'ha de notificar la recepció a la persona sol·licitant. Tot i això, no consta que aquesta notificació es dugués a terme.

Per tant, el Síndic va recomanar a l'Ajuntament de Salomó que, sense més dilacions, resolgués expressament la sol·licitud d'accés a la informació de la promotora de la queixa i que la hi notifiqués.

Tanmateix, en lloc d'acreditar la tramesa de la resposta a la promotora, l'Ajuntament ha indicat al Síndic que la senyalització viària es va dur a terme sense la creació d'un expedient administratiu, atès que només es tractava d'una senyalització de marques grogues d'uns dotze metres. La institució, doncs, ha traslladat aquesta informació a la persona interessada, sens perjudici de recordar que ha de ser el mateix Ajuntament qui doni aquesta resposta directament.

2. Tributs (1)

AO 00175/2017

Actuació d'ofici relativa als beneficis fiscals per a famílies en règim de custòdia compartida

Diputació de Tarragona

El Síndic va obrir una actuació d'ofici arran de les queixes rebudes de progenitors separats que tenen establert un règim de custòdia compartida dels fills comuns i aquests tenen dependència econòmica d'ambdós cònjuges, per raó dels impediments en què es troben a l'hora de gaudir de certs beneficis fiscals. Concretament, fan referència als beneficis fiscals que estableixen com a condició per gaudir-ne que els progenitors visquin amb els infants.

La institució va considerar que es vulnera el dret dels progenitors en règim de custòdia compartida a gaudir de beneficis fiscals de suport i protecció a la família, i que cal adoptar les mesures pertinents per garantir aquest dret. Per aquest motiu,

va suggerir a la Federació de Municipis de Catalunya, a l'Associació Catalana de Municipis i Comarques i a les diputacions de Barcelona, Girona, Lleida i Tarragona, d'una banda, que s'eliminés el criteri d'empadronament com a mitjà únic per acreditar la convivència amb els fills en relació amb el dret a gaudir de beneficis fiscals de suport i protecció a la família; i de l'altra, que, a fi de determinar la relació familiar existent per poder gaudir dels beneficis fiscals de suport i protecció a la família, es valorin situacions equiparables a la convivència, com ara la dependència econòmica.

Les diferents administracions han traslladat les seves consideracions al Síndic, però no han acceptat els seus suggeriments.

Polítiques territorials (1)

1. Medi ambient (1)

Q 05561/2018

Queixa relativa a una antena de telefonia mòbil situada en un carrer del centre de Vic

Ajuntament de Vic

El promotor de la queixa, en representació d'una associació de Vic, exposava la preocupació de les persones afectades per una antena de telefonia mòbil situada en un carrer del centre de la població, d'una banda, per la manca de compliment de la moció del Ple municipal de data 3 de febrer de 2016, que proposava un nou emplaçament per a les antenes, i de l'altra, per les garanties de seguretat per als immobles veïns que ofereix la nova estructura metàl·lica de telecomunicacions instal·lada el març de 2016.

El Síndic va indicar a l'Ajuntament que hauria d'adoptar les decisions pertinents per donar compliment a les diverses mesures a les quals s'havia compromès per mitjà de l'aprovació de la moció.

Posteriorment, l'Ajuntament ha informat que la moció aprovada pel Ple municipal no està relacionada amb els àmbits competencials del municipi, motiu pel qual va aprovar-se en format de moció. I que els municipis no disposen de cap competència respecte de les instal·lacions de telefonia mòbil, ni en llicències ambientals ni en planejament urbanístic. També ha indicat que la moció aprovada s'està complint actualment amb escreix, i que si el consistori s'hagués limitat a complir la moció, transcorreguts els quatre mesos de negociació només li hagués calgut revisar el POUM. En comptes d'això, tres anys després es continua treballant dia a dia amb les operadores per fer possible la retirada de l'antena, fet que està a punt de ser una realitat.

Seguretat ciutadana i justícia (5)

Q 00138/2016

Manca de resposta de l'Ajuntament de Reus a dues instàncies relacionades amb el protocol de detencions de la Guàrdia Urbana d'aquesta localitat

Ajuntament de Reus

El promotor de la queixa exposa que va presentar una instància a l'Ajuntament de Reus en què demanava explicacions sobre el procediment seguit per la Guàrdia Urbana en relació amb una detenció que se li havia practicat. En concret, demanava que se li aclarís per què la Guàrdia Urbana li va dir que estaria tres dies detingut, tot i que els Mossos d'Esquadra el van deixar sortir la mateixa nit de la detenció. També qüestionava la manca de comunicació de la detenció al seu advocat, tot i que la Guàrdia Urbana li va dir que ja l'havien trucat. Finalment plantejava la seva disconformitat amb el fet que quan el lletrat va acudir a les dependències de la Guàrdia Urbana cap funcionari va saber-li indicar on estava detingut ni quant de temps feia que hi era.

Un cop estudiat l'assumpte, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Reus, en primer lloc, que

donés les ordres oportunes perquè es valorés i s'aclarissin els motius pels quals el dia de la detenció del promotor de la queixa no es va trucar el seu advocat, i que es fes arribar la resposta al promotor per escrit; i en segon lloc, que se li lliurés una còpia de l'acta G10.1, en la qual consta la informació de drets a la persona detinguda.

La Guàrdia Urbana, però, ha assenyalat que hi ha contradicció entre el que diu el promotor i el que afirmen els agents actuants, que és que no li van fer cap comentari sobre cap trucada a l'advocat. Pel que fa al suggeriment de lliurar al promotor una còpia de l'acta G10.1, es torna a reiterar la negativa de fer-ho perquè atès que es tracta d'una documentació que forma part d'unes diligències incorporades a les actuacions d'un expedient judicial, cal sol·licitar l'accés a aquesta informació al jutjat i no a la Guàrdia Urbana.

Q 05686/2017
Q 04778/2018**Disconformitat amb la falta d'autorització del Centre Penitenciari Puig de les Basses a un intern per fer el descans laboral a la cel·la**

Departament de Justícia

El promotor de la queixa exposava que treballa al destí de bugaderia del Centre Penitenciari Puig de les Basses i que arriba molt cansat a la cel·la, motiu pel qual demanava poder romandre-hi fins a l'hora de baixada obligatòria. Referia que els treballadors de cuina i fleca que estan al mateix espai sí que poden fer-ho.

El Síndic va suggerir que la direcció del Centre Penitenciari permetés als interns que treballen

a la cuina i que així ho demanin poder romandre a les seves cel·les un cop finalitzada la seva jornada laboral, amb el benentès que tenen l'obligació igualment d'assistir a les activitats obligatòries que tinguin programades.

Tot i això, la direcció del centre ha decidit mantenir el criteri seguit fins ara pel que fa al descans dels interns amb destinació laboral a bugaderia.

Q 06466/2018**Disconformitat amb la negativa d'un centre penitenciari de no progressar un intern a tercer grau de tractament penitenciari**

Departament de Justícia

El promotor de la queixa exposava que havia complert més de la meitat de la seva condemna, que tenia una evolució positiva i que duia a terme amb aprofitament les activitats proposades per l'equip multidisciplinari. Tot això, l'Administració no li va aprovar la progressió a tercer grau de tractament penitenciari que havia sol·licitat.

El Síndic va concloure que quedava sobradament acreditada la bona evolució del promotor, tant des del punt de vista regimental com de tractament, motiu pel qual va suggerir que la següent junta

de tractament, prevista per al novembre de 2018, acordés proposar la progressió al tercer grau de tractament penitenciari d'aquest intern.

El Departament de Justícia, però, no ha acceptat el suggeriment, a causa de la situació administrativa irregular del promotor i l'ordre d'expulsió que té vigent, dictada per la Subdelegació del Govern de Saragossa l'any 2017. Segons l'Administració, la vigència del decret d'expulsió comporta un risc elevat de trencament de condemna.

Q 07097/2018**Disconformitat amb la decisió d'un centre penitenciari de regressar una interna a segon grau de tractament i canviar-la d'ubicació residencial**

Departament de Justícia

La promotora de la queixa exposava que la seva dona, interna en un centre penitenciari, havia passat a la Unitat de Medi Semiobert i tenia una evolució positiva, però que arran d'un incident en un hospital en què va caldre la presència dels Mossos d'Esquadra, la Junta de Tractament la va regressar a segon grau de tractament i la va ubicar al mòdul ordinari de dones. Posteriorment, va ser regressada a primer grau.

Un cop estudiat aquest assumpte, tenint en compte l'evolució conductual de la interna, l'esforç i la motivació que havia mostrat per assolir un canvi d'estil de vida i que no es trobava

en condicions de romandre en un règim de primer grau, el Síndic va suggerir al Departament de Justícia que donés les indicacions oportunes perquè l'equip multidisciplinari del Departament de Règim Tancat valorés de nou el cas i fes la proposta de progressar de nou la interna al segon grau de tractament.

Com a resposta, la Secretaria de Mesures Penals, Rehabilitació i Atenció a la Víctima ha tramès un informe en el qual s'exposa el que la institució ja sabia sobre els motius de regressió a primer grau de tractament de la persona interessada.

4.3. OBSTACULITZACIÓ I MANCA DE COL·LABORACIÓ

L'article 61 de la Llei del Síndic determina que es considera que hi ha una obstaculització de l'actuació del Síndic de Greuges per part de les administracions, els organismes, les empreses i les persones a què fa referència l'article 26 en els supòsits següents:

- a) Si impedeixen l'accés del síndic o síndica o dels seus adjunts als expedients, les informacions, les dades i la documentació necessaris en el curs d'una investigació.
- b) Si impedeixen l'accés del síndic o síndica o dels seus adjunts als espais a què hagin d'accedir per obtenir la informació necessària en el curs d'una investigació.

Com en els darrers anys, el Síndic ha conclòs que cap administració ni empresa no ha obstaculitzat la seva actuació i que els retards existents en les respostes pendents de recepció no són atribuïbles als supòsits de l'article 61.2 de la Llei del Síndic.

Tanmateix, és inqüestionable que la manca de resposta a la sol·licitud d'informació del Síndic impedeix a la institució continuar i concloure la tramitació d'un expedient i deixa en la més absoluta indefensió la persona que ha confiat el seu problema al Síndic.

Per aquesta raó, tenim el ferm propòsit de continuar insistint a administracions i empreses que millorin els seus processos interns per fer que les respostes a les peticions d'informació del Síndic siguin com més ràpides i completes millor.

■ ACTIVITAT INSTITUCIONAL I DIFUSIÓ

5. ACTIVITAT INSTITUCIONAL I DIFUSIÓ

5.1. RELACIONS D'ÀMBIT INTERNACIONAL

1.1. Defensor del Poble Europeu

Reunió de la Xarxa de Defensors de l'Ombudsman Europeu (ENO)

Celebrada a Brussel·les el 8 i 9 d'abril de 2019, la trobada va aplegar nou defensors d'estats i autonòmics d'arreu d'Europa, amb l'objectiu d'intercanviar experiències i bones pràctiques al voltant de diversos eixos temàtics. En aquesta edició, el síndic, Rafael Ribó, va ser l'encarregat de moderar una de les taules rodones, sobre la nova normativa europea de protecció de dades, GDPR.

1.2. International Ombudsman Institute (IOI)

Reunió de la Junta Mundial

La reunió de la Junta Mundial de l'IOI es va celebrar a Mérida (Mèxic), del 14 al 17 de maig de 2019. El síndic va declinar la seva participació en la reunió.

Reunions de la Junta Europea

Durant el 2019 la Junta Europea es va reunir en dues ocasions: el 20 de gener de 2019, a Atenes, i el 17 d'octubre de 2019, a Riga. En el marc de les reunions, es van tractar qüestions sobre la planificació estratègica de l'IOI, els membres de l'Institut i les noves admissions, i també la preparació de la Conferència Mundial, que se celebrarà a Dublín el 2020, i la seu del proper Congrés Europeu, que tindrà lloc el 2022 a Atenes, entre d'altres.

El síndic de greuges de Catalunya, com a president europeu, va ser l'encarregat d'organitzar, el desembre de 2019, l'elecció electrònica de la nova Junta, que prendrà possessió el maig de 2020, durant el Congrés Mundial. Els nous membres escollits són Andreas I. Pottakis (defensor de Grècia), Rob Behrens (defensor del Regne Unit), Elisabeth

Rynning (defensora de Suècia), Peter Tyndall (defensor d'Irlanda), Maria Lúcia Amaral (defensora de Portugal), Marc Bertrand (defensor de Valònia) i Nino Lomjaria (defensora de Geòrgia).

Seminaris

Vall d'Aosta, Ombudsman and Network

El seminari, celebrat a Aosta el 28 de març, va posar el focus en el treball en xarxa per part dels defensors. El síndic hi va fer una ponència per explicar l'experiència del treball en xarxa al Síndic de Greuges de Catalunya.

Best Practice Seminar: New Powers and Possibilities: the Ombudsman and improving public service delivery

El 21 de juny de 2019 el síndic va participar en el seminari organitzat a la Universitat d'Aberystwyth, sobre noves competències i possibilitats en el marc de l'actuació del defensor per millorar la provisió de serveis públics. El seminari va ser organitzat pel defensor de Gal·les, Nick Bennett, en el marc de l'IOI, arran de l'adquisició en el si del seu mandat de la competència per poder actuar d'ofici.

Peer review

Celebrat a Londres el 23 de setembre de 2019, el seminari va consistir en la presentació dels resultats de les revisions entre iguals dutes a terme sobre l'Ombudsman Parlamentari de Serveis Públics i de Salut del Regne Unit (PHSO, Parliamentary and Health Service Ombudsman al Regne Unit) i sobre la institució d'UK Local Ombudsman. Al seminari hi va acudir el síndic, que destaca l'experiència com un exemple d'aprenentatge múltiple.

GDPR

El síndic va inaugurar el Seminari sobre la nova llei europea de protecció de dades organitzat a Riga (Letònia) el 16 i 17 d'octubre, que tenia per objectiu analitzar els reptes de la nova normativa pel que fa a les oficines europees d'ombudsman, l'aplicació de la qual implica introduir canvis en el sistema de funcionament de les institucions de defensa de drets. També hi van participar, entre

d'altres, les defensores d'Estònia i d'Escòcia, Ûlle Madisse i Rosemarie Agnew, i l'ombudsman de Protecció de Dades de Finlàndia, Reijo Aarnio.

1.3. ENOC i ENYA

European Network of Young Advisors (ENYA) 2019

Aquest any 2019, el Fòrum de la Xarxa Europea de Joves Assessors ENYA es va organitzar del 25 al 27 de juny a Brussel·les, amb el suport de l'Oficina de Defensa dels Drets dels Infants de Bèlgica, amb el títol "Let's Talk Young, Let's Talk About Children's Rights in the Digital Environment".

En aquesta ocasió, aquest projecte europeu liderat per la xarxa europea d'institucions defensores dels drets dels infants, ENOC (European Network of Ombudsmen for Children), va reunir una vintena de joves de diferents institucions europees membres de l'ENOC per participar en el fòrum d'ENYA de dos dies a Brussel·les. Com a representants del treball fet en el Consell Assessor del Síndic van viatjar a Brussel·les Jordi Aldave Onde (IES Tarragona de Tarragona) i Blau Granell Ardanuy (IES Lladonosa de Lleida).

Les recomanacions sobre els drets dels infants i els adolescents en l'entorn digital, treballades i debatudes prèviament el juny en el Fòrum d'ENYA a Brussel·les, van ser presentades per alguns d'aquests joves en la 23a Conferència Anual d'ENOC, que va tenir lloc a Belfast el 25 i 26 de setembre, i finalment es van incloure en la Declaració final de 2019 de l'ENOC sobre els drets dels infants i adolescents en entorns digitals. <http://enoc.eu/wp-content/uploads/2019/10/ENYA-recommendations-on-childrens-rights-in-the-digital-environment-FV.pdf>.

European Network of Ombudsmen for Children (ENOC) 2019

La 23a Conferència Anual de l'ENOC, amb el títol "Offline/Online: A Child's World. Children's Rights in the Digital

Environment" ("Fora de línia/en línia: un món infantil. Els drets dels infants en l'entorn digital") va tenir lloc els dies 25-27 de setembre de 2019 a Belfast, Irlanda del Nord, Regne Unit. La conferència va ser organitzada per la comissària per a la infància i la joventut d'Irlanda del Nord, Koulla Yiasouma, que en la mateixa ocasió va assumir la presidència de l'ENOC per a l'any vinent.

Els membres d'ENOC i ENYA, als quals es van adherir els representants de les institucions europees de defensa dels drets dels infants, entre els quals hi havia l'adjunta d'infància, M. Jesús Larios, i els representants del Consell d'Europa, de la UE i de diferents ONG van explorar els reptes i les oportunitats que ofereix el món digital. Es va debatre, entre altres qüestions, sobre la necessitat d'una regulació efectiva per a una major protecció de les persones consumidores, els efectes sobre la salut dels infants, etc.

El 27 de setembre de 2019, l'ENOC també va organitzar la 23a reunió de l'Assemblea General, en què es va donar suport a les noves declaracions de posició de l'ENOC sobre els drets dels infants en l'entorn digital i sobre la finalització de situacions de detenció en immigració infantil. També es va elegir la nova junta de l'ENOC i es van debatre les prioritats de la xarxa per al 2020. La nova junta de l'ENOC està representada per: Koulla Yiasouma, presidenta de l'ENOC; Geneviève Avenard, defensora dels infants de França i expresidenta de l'ENOC; Bruce Adamson, comissari infantil i juvenil d'Escòcia i president electe de l'ENOC; Niall Muldoon, defensor de la infància d'Irlanda i secretari de l'ENOC, i Salvör Nordal, defensor dels infants d'Islàndia i tresorer d'ENOC.

Recomanacions de l'ENOC sobre els drets dels infants en l'entorn digital: <http://enoc.eu/?p=2694>

1.4. NEON (National Energy Ombudsman Network)

El síndic va participar a les dues reunions generals organitzades pels membres de la Xarxa de Defensors de l'Energia, NEON. La

primera va tenir lloc a Roma, el 19 de gener de 2019, i la segona el 7 de novembre de 2019, a Brussel·les.

Les reunions van analitzar les novetats legislatives en el marc europeu sobre el sector de l'energia, i també qüestions relatives al pla de treball previst per la Xarxa i les actuacions acomplertes pels diversos membres.

1.5. International Association on Language Commissioners (IALC)

IALC Annual International Conference

Els dies 26 i 27 de juny va tenir lloc a Toronto la Conferència Anual de l'Associació Internacional de Comissaris Lingüístics (IALC), amb el lema "Protegint minories lingüístiques, construint societats més fortes". A la trobada, hi van participar tots els ombudsmen i comissaris de societats plurilingües membres de l'associació, com ara l'Ararteko (País Basc) i el Síndic de Greuges (Catalunya). Presidida pel comissari d'Irlanda i president de la IALC, Rónán Ó Domhnaill, i organitzada pel defensor d'Ontàrio, Paul Dubé, i per l'excomissari de llengua francesa d'Ontàrio, François Boileau, també va comptar amb la participació dels defensors de Gal·les, de Kosovo i de Flandes, entre d'altres. També és important destacar la conferència que va fer el relator especial de les Nacions Unides per a les minories, Fernand de Varennes, o bé la del president del Tribunal Suprem canadenc, Richard Wagner, PC.

1.6. Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO)

XXIII Asamblea General de la Federación Iberoamericana del Ombudsman

La Federació Iberoamericana de l'Ombudsman va celebrar la seva XXIV Assemblea Anual i Congrés a Rio de Janeiro (Brasil), del 26 al 28 de novembre de 2019. El Síndic de Greuges de Catalunya no va poder participar-hi per compromisos prèviament adquirits.

Derechos sexuales y reproductivos y violencia obstétrica

En el marc de la Xarxa de Defensories de la Dona de la Federació Iberoamericana de l'Ombudsman (FIO), la Coordinació de la Regió Europea de la Xarxa va organitzar unes jornades que van tenir lloc el mes de juny de 2019 a Vitòria-Gasteiz, sobre els drets sexuals i reproductius, i en concret sobre la violència obstètrica. A la trobada es va poder fer una posada en comú de les diverses realitats i les actuacions empreses per les defensories. Per part del Síndic, una assessora de la institució va exposar la tasca desenvolupada en aquest àmbit en el marc de queixes i actuacions que s'han dut a terme a la institució. A les jornades es va comptar amb la presència de ponents experts en gènere i en l'àmbit sanitari, i es van cloure amb la presentació d'una declaració conjunta en què es recullen les directrius i guies pràctiques que ha impulsat l'OMS, i es demana el desenvolupament d'un sistema d'indicadors i d'avaluació periòdica que permetin la posada en pràctica real de la normativa vigent i els instruments que s'hi recullen.

1.7. ICIC, International Conference of Information Commissioners

El 2019 el Síndic de Greuges ha entrat a formar part de l'Associació Mundial de Comissaris d'Accés a la Informació (ICIC). L'afiliació a l'ICIC representa una oportunitat per connectar-se amb altres autoritats d'arreu del món per identificar tendències, bones pràctiques i prioritats estratègiques. El Síndic supervisa l'activitat de les administracions públiques i vetlla pel compliment de les obligacions i els drets establerts en la Llei de transparència, accés a la informació pública i bon govern. El Síndic, que té la competència d'avaluar el compliment esmentat, des de l'any 2016 elabora un informe anual detallat, amb dades objectives individualitzades i recomanacions. Com a nou membre de l'ICIC, el Síndic tindrà accés a la sessió tancada de la conferència anual, podrà participar plenament en el funcionament de la xarxa, que inclou votar resolucions, convertir-se en membre elegit del Comitè Executiu i participar en grups de treball.

1.8. Consell d'Europa

El 19 de març de 2019 el síndic es va desplaçar a les instal·lacions del Consell d'Europa a Estrasburg per mantenir diverses reunions amb càrrecs i representants del Consell. La reunió principal de la jornada es va mantenir amb la presidenta de l'Assemblea Parlamentària del Consell d'Europa, Liliane Maurier Pasquier. El síndic també es va trobar amb Günter Schirmer, cap del secretariat del Comitè d'Afers Legals i Drets Humans de la PACE, i amb João Ary, adjunt al cap del Secretariat del Comitè d'Afers Polítics i Democràcia. Finalment, també es va reunir amb representants de la comissària europea de Drets Humans i del Comitè de Prevenció de la Tortura.

1.9. Nacions Unides

Relator especial de les Nacions Unides per a les minories

El 18 de gener de 2019 es va mantenir una reunió amb el relator especial de les Nacions Unides sobre qüestions de les minories, Fernand de Varennes, en la qual es van tractar principalment qüestions relacionades amb els drets de les persones estrangeres i les minories. En concret, les principals problemàtiques que plantegen les persones nòmades (habitatge, necessitats bàsiques, accés a la justícia), les persones immigrants o les minories lingüístiques van ser qüestions d'interès per al relator en el marc del seu mandat.

UNDP (United Nations Development Program)

El 16 d'abril de 2019 el síndic es va reunir amb membres l'equip UNDP (United Nations Development Program), que fa el seguiment de l'Agenda 2030 i els objectius de desenvolupament sostenible en els diferents països. En el marc de la reunió es van plantejar diverses qüestions, com ara la possibilitat de signar un memoràndum d'acord entre ambdues institucions (IOI i UNDP), per enfortir les relacions entre l'Institut i les Nacions Unides. En aquesta línia,

es va abordar la possibilitat d'implicar els ombudsman en el seguiment de la implementació de l'Agenda 2030 per part dels diferents governs i nivells administratius (estatal, regional i local).

UN Ombudsman

El passat 16 d'abril el síndic es va reunir amb l'Ombudsman de les Nacions Unides, Shireen L. Dodson, per mantenir un intercanvi institucional. Per la seva banda, l'ombudsman de les Nacions Unides va explicar al síndic les principals queixes que rep, i també els mecanismes d'actuació previstos per a la seva oficina. El síndic, al seu torn, li va explicar els principals avantatges de pertànyer a l'Institut Internacional de l'Ombudsman, com ara l'intercanvi d'experiències i de bones pràctiques en l'abordatge de qüestions comunes.

1.10. Reunions bilaterals amb institucions anàlogues

Reunió amb la provedora de justícia de Portugal

El 27 de febrer de 2018 el síndic va mantenir una reunió de treball a Lisboa amb Maria Lúcia Amaral, provedora de justícia de Portugal, en la línia de les relacions i el treball ja establert amb els titulars anteriors de la institució.

Intercanvi bilateral amb PHSO – UK

El síndic de greuges i l'ombudsman parlamentari dels serveis públics i el sistema de salut del Regne Unit van acordar un intercanvi bilateral entre ambdues institucions de defensa de drets. D'aquesta manera, el síndic va visitar la institució britànica a Manchester el 22 de maig i Rob Behrens, ombudsman britànic, va visitar el Síndic de Greuges de Catalunya el 3 de juliol de 2019. L'intercanvi va posar l'accent en els sistemes d'atenció a les persones i l'anàlisi de casos per mitjà d'eines informàtiques, i també el projecte d'oficina electrònica del Síndic de Greuges de Catalunya.

Reunió amb la defensora de Croàcia

El dia 28 d'octubre de 2019 el síndic es va reunir a Zagreb amb la defensora de Croàcia, Lora Vidovic. La trobada va posar el focus en la tasca acomplerta per l'Estructura Catalana de Drets Humans i l'elaboració del Pla de drets humans, entre altres qüestions. La defensora va expressar al síndic, en el marc de la seva presidència europea de l'IOI, les preocupacions pel que fa a les amenaces que reben els defensors, i també la intensa tasca que compleix pel que fa a la supervisió de l'atenció a Croàcia de les persones refugiades i del Mecanisme de Prevenció de la Tortura.

Intercanvi bilateral amb el defensor d'Eslovènia

El síndic de greuges i el defensor d'Eslovènia, Peter Svetina, van acordar un intercanvi bilateral entre ambdues institucions de defensa de drets. Així, l'equip eslovè va visitar el Síndic de Greuges de Catalunya el 14 de maig de 2019. La trobada es va centrar a explicar l'organització interna i la planificació estratègica del Síndic de Greuges, tant pel que fa al mandat global de la institució com pel que fa als mandats sectorials (MCPT, Transparència, Estructura de Drets Humans, Infància i Adolescència, LGBTI). El síndic va visitar la institució a Ljubljana el 29 d'octubre, i es van mantenir diverses reunions amb el defensor i el seu equip per analitzar qüestions amb l'organització de l'OPCAT de la institució eslovena, i també relacions amb les administracions i de caràcter local.

1.11. Altres

Acte commemoratiu dels 10 anys del mecanisme de reclamacions (BEI)

El síndic va participar com un dels ponents principals en l'acte de celebració del 10è aniversari del mecanisme de reclamacions del Banc Europeu d'Inversions per explicar la col·laboració institucional entre els diversos nivells de mecanismes de reclamació i, en concret, el cas Castor. La sessió va tenir lloc el 14 de gener de 2019 a la seu del Banc Europeu d'Inversions (Luxemburg).

20è aniversari de l'establiment de l'Ombudsman a Grècia

Amb el títol "Reptes per als drets i les llibertats", el 21 i 22 de febrer el Defensor de Grècia va organitzar unes jornades a Atenes per celebrar el vintè aniversari de l'establiment de la figura a Grècia. El síndic va acceptar l'honor de fer el discurs inaugural, conjuntament amb el defensor de Grècia, Andreas Pottakis, i el president del Parlament grec, Nikos Voutsis. Els discursos de Nikiforos Diamandouros, exdefensor de la UE, o bé de Christos Giakoumopoulos, director general de la Direcció General de Drets humans i Estat de Dret del Consell d'Europa, sobre els reptes en matèria de drets i llibertats a Grècia i a Europa, van ser remarcables. Pel que fa als reptes sobre la cohesió social, també va ser destacable la ponència de Giorgos Kaminis, actual alcalde d'Atenes i exdefensor grec, que també havia format part de la Junta Europea de l'IOI durant el seu mandat de defensor, de la mateixa manera que ho havia fet Kalliope Spanou, també exdefensora de Grècia, que va encapçalar la taula rodona sobre els drets dels altres o nouvinguts.

Human Rights Institute (Columbia University)

El 17 d'abril, el síndic va ser convidat al Human Rights Institute de la Facultat de Dret de la Universitat Colúmbia, a Nova York, a impartir una conferència i a participar en un debat posterior sobre la defensa dels drets avui dia a Europa, i en especial a Catalunya.

Transcorregut un any d'ençà del declarat il·legal pel Tribunal Constitucional referèndum d'independència de l'1 d'octubre, el síndic de greuges, que té el deure de protegir i defensar els drets i les llibertats a Catalunya, va oferir a l'audiència un resum de les principals actuacions acomplertes per la institució en relació amb els drets fonamentals i les llibertats. La ponència es va sustentar, principalment, en els tres informes presentats al Parlament sobre aquesta matèria, i també en la mateixa figura de l'ombudsman en l'ordenament constitucional de la majoria de democràcies europees.

Conferència sobre la tasca del Síndic en la defensa dels drets humans

Celebrada a la delegació de la Generalitat a Washington el 28 de juny de 2019, el síndic va poder explicar la tasca de la institució en la defensa dels drets humans i va poder mantenir una reunió amb representants del Banc Mundial i de l'Smithsonian Institute.

Així mateix, es va organitzar una reunió amb residents catalans als EUA, que li van manifestar diverses problemàtiques relacionades amb el fet de tenir la residència fixada lluny de Catalunya, com ara qüestions relacionades amb el vot a l'estranger, serveis mèdics en el retorn o visita a Catalunya i recepció de canals de la CCRTV. Bona part d'aquestes qüestions han donat pas a l'obertura d'un expedient de queixa al Síndic.

Reunió amb el Brennan Center for Justice

El síndic es va reunir amb Spencer P. Boyer, director de l'oficina a Washington del Brennan Center for Justice el 28 de juny, per explicar-li la seva funció de defensa dels drets a Catalunya i també qüestions relacionades amb la presidència europea de l'IOI, com ara la situació dels drets humans a Europa.

Proportionnalité, droits fondamentaux et juges

El 20 i 21 de novembre, l'adjunt general, Jaume Saura, va ser convidat a participar, com a expert internacional, a les jornades organitzades per la Facultat de Dret de la Universitat de Neuchâtel (Suïssa) i va intervenir en una taula rodona on va explicar el funcionament pràctic i institucional i les principals recomanacions dels darrers anys del Síndic en la seva dimensió de Mecanisme Català de Prevenció de la Tortura.

5.2. RELACIONS D'ÀMBIT ESTATAL

Relacions amb defensors autonòmics

XXXIII Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo

L'adjunta d'infància i un assessor de la institució van participar en la 34a edició de

les Jornades de Coordinació de Defensors del Poble, que van tenir lloc a Sevilla el 15 i 16 d'octubre de 2019, amb el Defensor del poble d'Andalusia com a amfitrió. Les Jornades van tractar la situació dels infants i adolescents sense referents familiars i les diverses mancances i insuficiències en la intervenció de les diferents administracions públiques intervinents, i també altres institucions de l'Estat. Es van abordar aspectes relacionats amb la primera acollida i protecció, la cooperació entre defensories i els reptes en la garantia de drets en la sortida del sistema protector.

Reunions bilaterals

El síndic i el defensor del poble de Navarra van mantenir una jornada d'intercanvi institucional el 17 de juliol de 2019 a Pamplona (Navarra).

Defensors universitaris

XII Trobada de Síndics de Greuges, Defensors i Mediadors Universitaris organitzada per la Xarxa Vives

La trobada va tenir lloc l'11 i 12 de juliol de 2019 a l'Edifici Històric de la Universitat de Barcelona i es va centrar en la salut mental dins de l'àmbit universitari.

A la trobada, a més de l'intercanvi d'experiències amb relació a la gestió de casos en què intervenen les defensories de drets en l'àmbit universitari, en què la salut mental és un factor rellevant, es va poder comptar amb les ponències de quatre professionals i experts, entre els quals hi ha Carmina Saldaña, catedràtica de personalitat, avaluació i tractament psicològic i directora de la clínica psicològica de la UB.

El Síndic, per la seva banda, va pronunciar una conferència sobre els Principis de Venècia per a la protecció de la figura de l'ombusman aprovats a principis de l'any 2019 per la Comissió Europea per a la Democràcia a través del Dret del Consell d'Europa, més coneguda com a Comissió de Venècia.

En el si de la Xarxa Vives, la Xarxa de Síndics de Greuges i Defensors Universitaris té com a objectiu compartir informació i bones pràctiques entre els diversos representants,

tant en l'àmbit directiu com tècnic, en el marc de la trobada anual que organitzen de manera rotatòria les universitats que la integren.

Altres

Seminari: Los Principios de Venecia sobre la institución del Defensor del Pueblo

Organitzada el 13 de juny pel Centre d'Estudis Polítics i Constitucionals i el Defensor del Poble al Centre d'Estudis Polítics i Constitucionals (Madrid), l'objectiu del seminari va ser l'anàlisi en profunditat dels Principis de Venècia des de la perspectiva dels defensors i ombudsman, fent un recorregut per la necessitat i l'oportunitat del document, el procés d'elaboració, i també les repercussions en positiu que poden aportar els ombudsman en el futur i la lluita contra les amenaces.

VI Congreso: El tiempo de los derechos

Organitzat per la Universitat de Sevilla els dies 4 i 5 de novembre de 2019, aquest congrés va comptar amb la participació de l'adjunt general; en concret, a la taula rodona "Diseño, elaboración e implementación de Planes Nacionales de Derechos Humanos", amb una ponència sobre l'Estructura de Drets Humans de Catalunya i el Pla de drets humans.

5.3. RELACIONS D'ÀMBIT LOCAL

Reunió amb AGOL (Aliança Global de l'Ombudsperson Local)

El 18 de desembre el síndic va rebre, a la seu de la institució, una delegació d'AGOL, l'Aliança Global de l'Ombudsperson Local. Encapçalada per la síndica de Sabadell, també hi van participar Ismael Rins, defensor de Río Cuarto (Argentina), i Jesualdo Arzuaga, director executiu de FENALPER (Federación Nacional de Personeros, Colòmbia), per presentar aquesta nova associació amb l'objectiu de coordinar esforços en la defensa dels drets humans a la ciutat, que en molts casos depenen de fenòmens estructurals més enllà dels municipis.

5.4. ORGANITZACIÓ D'ACTES, JORNADES I FORMACIÓ

Acte de signatura del Pacte contra la segregació escolar

El 18 de març de 2019 la sala Auditori del Parlament de Catalunya va acollir l'acte de signatura del Pacte contra la segregació escolar, al qual s'han adherit la majoria d'agents de la comunitat educativa i de l'arc parlamentari i institucional, entre els quals hi ha més de vint-i-cinc entitats de l'àmbit educatiu i la immensa majoria d'ajuntaments de més de 10.000 habitants. L'acte de signatura va ser presidit pel conseller d'Educació, Josep Bargalló, i pel síndic de greuges, Rafael Ribó, que n'ha estat l'impulsor.

El Pacte, pioner a l'Estat espanyol, arriba gairebé dos anys després que el Síndic presentés un doble informe monogràfic sobre aquest fenomen i posés sobre la taula la necessitat d'arribar a un acord i compromís de país per combatre'l. D'ençà de l'any 2017, el Síndic de Greuges ha estat treballant, en col·laboració amb el Departament d'Educació, amb la voluntat de promoure polítiques de lluita contra la segregació escolar des de la corresponsabilitat dels diferents actors que intervenen en l'àmbit educatiu.

El document inclou 30 actuacions i 189 mesures concretes en nou àmbits que el Departament d'Educació es compromet a implementar, tant com es pugui, durant aquesta legislatura. Els ajuntaments que s'han adherit al pacte també assumiran durant els pròxims tres anys l'adopció de les mesures consensuades que pertanyin al seu marc competencial, i també els titulars dels centres concertats. Totes les propostes estan adreçades al conjunt de centres que integren el Servei d'Educació de Catalunya i parteixen de la necessitat d'incrementar el pressupost en educació entorn del 6% del PIB, d'acord amb el que estableix la LEC.

Jornada de Commemoració del Dia Internacional de les Víctimes de la Tortura: gent gran o amb malaltia greu en situació de privació de llibertat

Per setè any consecutiu, el Mecanisme Català de Prevenció de la Tortura va organitzar una jornada de treball al voltant del Dia Internacional de les Víctimes de la Tortura. En aquesta ocasió va ser l'1 de juliol i es va centrar en la situació de la gent gran o amb malaltia

greu en situació de privació de llibertat. Al voltant de 35 persones van participar en l'acte, a partir del qual l'MCPT va elaborar unes consideracions i recomanacions que consten en l'Informe anual de l'MCPT lliurat al Parlament el 23 de desembre de 2019.

30è aniversari de la Convenció dels drets de l'infant

Amb motiu del 30è aniversari de la Convenció dels drets de l'infant, el 25 de novembre de 2019 el Síndic va organitzar, a la seu de la

institució, una jornada commemorativa sobre els avenços i els reptes en matèria dels drets dels infants. Juntament amb la participació del síndic i l'adjunta d'infants, en dues taules rodones infants, adolescents i joves van poder reflexionar sobre els principals problemes i reptes en els drets dels infants, adolescents i joves. En concret, hi van participar infants i adolescents del Consell Nacional d'Infants i Adolescents de Catalunya i del Consell Assessor Jove del Síndic de Greuges i joves de l'Espai de l'Immigrant del Raval, del Consell Nacional de Joventut de Catalunya i de la Federació Catalana d'Escoltisme i Guiatge.

■ ÍNDEX TAULES I GRÀFICS

ÍNDEX TAULES I GRÀFICS

	Pàgina
1. Actuacions del Síndic iniciades el 2019	22
2. Actuacions tramitades el 2019	22
3. Evolució de les queixes i actuacions d'ofici iniciades al Síndic	23
4. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades el 2019 en l'àmbit de polítiques socials	24
4.1. Educació i recerca	25
4.2. Infància i adolescència	25
4.3. Salut	26
4.4. Serveis socials	26
4.5. Treball i pensions	26
4.6. Discriminació	26
5. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades el 2019 en l'àmbit d'administració pública i tributs	27
5.1. Administració pública	27
5.2. Tributs	27
6. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades el 2019 en l'àmbit del consum	28
7. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades el 2019 en l'àmbit de polítiques territorials	28
7.1. Medi ambient	29
7.2. Urbanisme i mobilitat	29
7.3. Habitatge	29
8. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades el 2019 en l'àmbit de seguretat ciutadana i justícia	30
9. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades el 2019 en l'àmbit de cultura i llengua	30
10. Situació de les queixes i actuacions d'ofici en finalitzar l'any 2019	32
11. Queixes i actuacions d'ofici admeses i en tramitació	32
12. Aceptació dels suggeriments del Síndic en queixes i actuacions d'ofici tramitades el 2019	32
13. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades	33
14. Compliment dels suggeriments del Síndic durant el 2019	34
15. Evolució de la tramitació de les queixes i les actuacions d'ofici durant el període 2010-2019	35
16. Nombre de persones afectades en les queixes i les consultes tramitades el 2019	35

	Pàgina
17. Tipus de persona que presenta les queixes iniciades el 2019	35
18. Tipus de persona jurídica de les queixes iniciades el 2019	36
19. Perfil de les persones en situació d'emergència residencial	37
20. Promotors de queixes iniciades segons gènere i matèria	38
21. Queixes iniciades durant el 2019 per gènere	39
22. Llengua emprada en la presentació de les queixes i consultes iniciades el 2019	39
23. Temps de tramitació de les queixes i actuacions d'ofici finalitzades per any	40
24. Procedència comarcal dels promotors de les queixes i consultes tramitades el 2019	41
25. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb l'Administració durant el 2019	43
26. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb els departaments de la Generalitat de Catalunya durant el 2019	44
27. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb l'Administració local durant el 2019	44
27.1. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb els ajuntaments durant el 2019	45
27.2. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb els consells comarcals durant el 2019	72
27.3. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les diputacions durant el 2019	73
27.4. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les entitats metropolitanes durant el 2019	73
27.5. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les entitats municipals descentralitzades durant el 2018	74
27.6. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb mancomunitats durant el 2019	74
28. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les universitats durant el 2019	74
29. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les cambres oficials i els col·legis professionals durant el 2019	75
30. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb els consorcis durant el 2019	76
31. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies prestadores de serveis d'interès general durant el 2019	77
31.1. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies d'aigua durant el 2019	77
31.2. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies de gas durant el 2019	77
31.3. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies elèctriques durant el 2019	78

	Pàgina
31.4. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies telefòniques durant el 2019	78
31.5. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies de transport durant el 2019	78
32. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb altres entitats durant el 2019	79
33 Institucions a les quals es trasllada la queixa	81
33.1. Nombre de trasllats de queixes a defensors estrangers	81
33.2. Nombre de trasllats de queixes a defensors autonòmics i a l'estatal	81
33.3. Nombre de trasllats de queixes a defensors locals	82
34. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb òrgans estatutaris i legislatius durant el 2019	82
35. Temps de tramitació dels expedients del Síndic per subjecte	85
36. Compromisos adquirits en la Carta de serveis	86
37. Grau de satisfacció dels usuaris del Síndic respecte a la resolució obtinguda	87
38. Nombre de queixes i consultes recollides en els desplaçaments de l'oficina del Síndic el 2019	89
39. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit de salut	264
40. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a drets i deures de la ciutadania en l'àmbit de la salut	265
41. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a prestacions sanitàries	265
42. Casos concrets en l'àmbit de salut	266
43. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit de discriminacions	268
44. Casos concrets en l'àmbit de discriminacions	269
45. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a relacions laborals i pensions	271
46. Casos concrets en l'àmbit de relacions laborals i pensions	271
47. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit de serveis socials	273
48. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a la renda garantida de ciutadania	273
49. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a les subvencions i als ajuts	274
50. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència al reconeixement del grau de discapacitat	274

	Pàgina
51. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a l'accessibilitat	275
52. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a centres residencials	276
53. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a les unitats de serveis socials	276
54. Casos concrets en l'àmbit de serveis socials	277
55. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit d'educació i recerca	280
56. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a tramitació administrativa i gestió acadèmica	280
57. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a accés i preinscripció	281
58. Tipologia de compliments quan la queixa fa referència a drets i deures de l'alumnat	282
59. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a necessitats educatives especials (NEE)	282
60. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a assetjament escolar	283
61. Casos concrets en l'àmbit d'educació i recerca	284
62. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit d'infància i adolescència	288
63. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a la salut en infants i adolescents	288
64. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a la discapacitat en infants i adolescents	289
65. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a l'educació en el lleure i l'oci	289
66. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a famílies	290
67. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a la protecció de la infància i l'adolescència	291
68. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a conflictes intrafamiliars	291
69. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència als centres destinats a infants	292
70. Casos concrets en l'àmbit d'infància i adolescència	293
71. Tipologia i nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit de l'Administració pública	297
72. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència al procediment administratiu sancionador	298
73. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència als drets i deures del personal al servei de les administracions públiques	299
74. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a la tramitació administrativa dins de l'àmbit de la funció pública	299
75. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència al procediment administratiu	300

	Pàgina
76. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a la responsabilitat patrimonial	301
77. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a la participació ciutadana	302
78. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a patrimoni	303
79. Casos concrets en l'àmbit d'administració pública	304
80. Nombre de compliments per tipus de matèries an l'àmbit tributari	306
81. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a tributs locals	307
82. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a la tramitació administrativa dels tributs locals	308
83. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a tributs autonòmics	308
84. Casos concrets en l'àmbit tributari	309
85. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit de medi ambient	312
86. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a la contaminació	312
87. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a llicències ambientals	313
88. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a gestió ambiental	314
89. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a control d'animals	315
90. Casos concrets en l'àmbit de medi ambient	316
91. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit d'urbanisme i mobilitat	319
92. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a urbanisme	319
93. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a mobilitat	320
94. Casos concrets en l'àmbit de l'urbanisme i mobilitat	320
95. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a emergència residencial	323
96. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a conservació d'habitatges	323
97. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a subvencions i ajuts	324
98. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a arrendaments	324
99. Casos concrets en l'àmbit d'habitatge	325
100. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit de seguretat ciutadana i justícia	327

	Pàgina
101. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a l'actuació de les forces de seguretat	328
102. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a Administració de justícia	328
103. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a serveis penitenciaris	329
104. Casos concrets en l'àmbit de seguretat ciutadana i justícia	329
105. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit del consum	332
106. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit de subministrament elèctric	332
107. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a altes i baixes del subministrament	333
108. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a la facturació	333
109. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a avaries, reparacions i reclamacions	334
110. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a subministrament de gas	335
111. Tipologia i nombre de compliments de matèries en l'àmbit de telefonia i telecomunicacions	336
112. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a la facturació	336
113. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a avaries, reparacions i reclamacions	337
114. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a subministrament d'aigua a domicili	338
115. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit de transports	339
116. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a la qualitat del servei	339
117. Casos concrets en l'àmbit de consum	340
118. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a l'àmbit de llengua	342
119. Casos concrets en l'àmbit de cultura i llengua	343

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

Síndic de Greuges de Catalunya
Passeig Lluís Companys, 7
08003 Barcelona
Tel 933 018 075 Fax 933 013 187
sindic@sindic.cat
www.sindic.cat

