



# DIRETS CIUTADANS

núm. 8 - gener 2004

## Butlletí bimestral del Síndic de Greuges



Foto: Jordi Canyameres

### EL PRESIDENT I LA MESA DEL PARLAMENT VISITEN LA SEU DEL SÍNDIC

El president del Parlament, Ernest Benach, acompanyat per la Mesa i alts càrrecs de la cambra van visitar el passat dia 21 de gener la seu del Síndic de Greuges. La delegació parlamentària va mantenir una reunió amb el Síndic, Anton Cañellas, els dos adjunts i membres del seu equip. Després van visitar les dependències de la Institució.

### EN ACABAR L'ANY EUROPEU DE LES PERSONES AMB DISCAPACITAT

A principi del 2003, Any Europeu de les Persones amb Discapacitat, el Síndic manifestava en el seu informe del 2002 que calia "promoure la sensibilització del conjunt de la societat amb les dificultats que pateix el col·lectiu de disminuïts amb la idea que tots formem part d'una mateixa societat. Una societat que hem de procurar més inclusiva. Aquesta ha de ser també una prioritat dels poders públics".

En acabar aquest any, tornem a insistir en la problemàtica de les persones amb disminució perquè ni de bon tros ens trobem en una situació òptima, com ho demostra les 35 queixes sobre aquesta matèria que al llarg del 2003 han arribat a la nostra Institució. Tot i que és obvi, hem de recordar que les persones amb discapacitat tenen els mateixos drets que la resta de ciutadans, encara que sovint tenen moltes dificultats per exercir-los.

Transport adaptat, barreres arquitectòniques, falta de places en residències per a disminuïts psíquics, insuficiència dels ajuts econòmics a les famílies i la inserció laboral d'aquests col·lectius, són algunes de les problemàtiques que el Síndic porta anys denunciant com a transmissor de les queixes que ens fan arribar els ciutadans.

## ACTUACIONS DEL SÍNDIC SOBRE PERSONES AMB DISMINUCIÓ

### BARRERES ARQUITECTÒNIQUES

Habitualment, el Síndic en les seves queixes ha fet referència a la problemàtica de les barreres arquitectòniques en espais i edificis públics, sobretot en problemàtiques relacionades amb l'accessibilitat en el transport. Una de les últimes queixes presentades fa referència, però, a un problema d'accessibilitat en un edifici privat. En concret, un ciutadà va presentar una queixa perquè l'ascensor d'un edifici de Calafell no arribava fins al primer soterrani, on es troba l'aparcament.

La normativa actual sobre supressió de barreres arquitectòniques preveu que els edificis privats de nova construcció han de tenir un ascensor que uneixi els habitatges amb les dependències d'ús comunitari.

El Síndic ha recomanat, doncs, al Departament de Política Territorial i Obres Públiques que requereixi a l'empresa promotora de l'edifici perquè realitzi les obres necessàries per fer arribar l'ascensor al pàrking tal com proposava un informe tècnic del mateix Departament, i que en cas d'incompliment es prenguin mesures per executar les obres de manera forçosa.

### LA FALTA DE PLACES A LES RESIDÈNCIES PER A DISMINUÏTS PSÍQUICS

Tot i l'increment de la partida pressupostària per augmentar les places en residències públiques per a disminuïts psíquics, continua havent llista d'espera per ingressar-hi. Les llistes d'espera en l'atenció residencial és un problema de màxima preocupació per al Síndic, pel que comporta de desatenció a aquest col·lectiu i els seus familiars, que han de suportar durant períodes, a vegades molt llargs, situacions difícilment sostenibles i que requereixen una atenció immediata.

En l'última queixa arribada a la Institució sobre aquesta problemàtica, el Departament de Benestar i Família va oferir la possibilitat d'un ingrés en un centre privat, a l'espera d'una plaça pública, amb una ajuda econòmica del mateix Departament.

El passat mes de desembre l'oficina del Síndic ha visitat els centres residencials Josep Mas Dalmau de Sant Joan Despí i, per tercera vegada, el Montserrat Montero de Cerdanyola del Vallès per conèixer la realitat dels serveis assistencials de cobertura pública i les seves possibles mancances.

### Article 9.2 de la Constitució Espanyola

Correspon als poders públics de promoure les condicions per tal que la llibertat i la igualtat de l'individu i dels grups en els quals s'integra siguin reals i efectives; remoure els obstacles que n'impedeixin o en dificultin la plenitud i facilitar la participació de tots els ciutadans en la vida política, econòmica, cultural i social.

*Amb motiu del 25è aniversari de la Constitució, a cada publicació ens referirem especialment a un dels drets que aquesta reconeix.*

En aquest mes de gener el Síndic de Greuges ha fet públiques dues actuacions relacionades amb l'àmbit del medi ambient, tot i que de problemàtiques molt diferents.

Una feia referència al control del soroll dels ciclomotors i l'altra al cabal ecològic dels rius. Les queixes i actuacions del Síndic sobre temes de medi ambient no han deixat de créixer en els últims anys.

La conscienciació, cada cop més assumida per la societat, de la necessitat de preservar el medi ambient, afegida al fet que molts atemptats al medi comporten una agressió en l'esfera privada de l'individu, fa que particulars i entitats es mobilitzin quan veuen perillar el seu benestar i la seva qualitat de vida, i la qualitat i el grau de puresa dels recursos naturals existents; o temen que una determinada actuació administrativa, que se suposa encaminada a preservar el medi ambient, pugui repercutir negativament en l'àmbit privat.

Sovint els temes ambientals són d'una gran complexitat i requereixen un estudi minucios per part del Síndic en camps no gaire treballats, com ho demostra la gran resposta que ha tingut l'estudi de la normativa sobre el control del soroll dels ciclomotors.

A banda de resoldre una petició concreta, el Síndic ajuda a divulgar i fer més intel·ligible la normativa, i acosta, així, Administració i ciutadans.

Més informació a: [www.sindicgreugescat.org](http://www.sindicgreugescat.org) a l'apartat de *Novetats*.

## INFORME EXTRAORDINARI SOBRE EL SERVEI PÚBLIC DE SUBMINISTRAMENT ELÈCTRIC

La Mesa del Parlament ha ordenat la publicació de l'informe extraordinari del Síndic de Greuges "El servei públic de subministrament elèctric. Una reflexió sobre els drets dels ciutadans", que el Síndic va lliurar a la cambra el passat dia 16 de gener.

Del conjunt de qüestions relacionades amb l'energia elèctrica -econòmiques, tècniques i mediambientals-, l'informe se centra en la tutela dels drets dels usuaris del subministrament elèctric a partir del concepte actual de servei públic.

El treball ha estat possible gràcies a la col·laboració de diversos ombudsman europeus (Àustria, federal de Bèlgica, França, Holanda, del land Renània-Palatinat d'Alemanya i de la regió Valona de Bèlgica), que van aportar la informació sobre la regulació del sector elèctric en els seus estats, les actuacions dutes a terme sobre queixes rebudes en aquesta matèria, i a l'aportació dels professors Tomàs Font i Joan Perdigó de l'Institut de Dret Públic de la Universitat de Barcelona.

La liberalització de la prestació del servei no ha de comportar una pèrdua de garanties del consumidor i usuari d'aquests serveis. El Síndic considera que l'Administració, amb la seva tasca reguladora i inspectora pel que fa a serveis d'interès general com l'elèctric, també té la responsabilitat de la protecció al consumidor i usuari. És per això que l'informe acaba amb un seguit de conclusions que donen lloc a unes recomanacions al Govern,

centrades en simplificar i facilitar les reclamacions dels usuaris en aspectes com la facturació, la verificació dels comptadors, danys i perjudicis causats per les empreses subministradores, descomptes i una atenció especial als usuaris més vulnerables per les seves condicions econòmiques o personals.

La totalitat de l'informe el podeu trobar a la nostra web, [www.sindicgreugescat.org](http://www.sindicgreugescat.org), a l'apartat de Publicacions/ Informes monogràfics.

## EL SÍNDIC DE GREUGES VISITA VALLS I MOLLERUSSA



El Síndic, al Consell Comarcal del Pla d'Urgell

El passat mes de desembre, el Síndic de Greuges va efectuar dos desplaçaments fora de la seu per acostar la Institució als ciutadans. Les dues localitats escollides en aquesta ocasió van ser Valls i Mollerussa.

El dia 3 de desembre, a Valls, el Síndic va rebre un total de 13 visites, que es van materialitzar amb la presentació de 12 queixes i 3 consultes.

A Mollerussa, el 17 de desembre va rebre un total de 5 visites, que van generar 6 queixes i 2 consultes.

Tant a Valls com a Mollerussa, el Síndic va visitar l'Ajuntament, i el Consell Comarcal de l'Alt Camp i el Pla d'Urgell, respectivament.

## L'ATENCIÓ A LA GENT GRAN DEPENDENT DE CATALUNYA, NOU INFORME EXTRAORDINARI DEL SÍNDIC

El Síndic de Greuges ha lliurat al Parlament l'informe extraordinari sobre l'atenció a la gent gran dependent de Catalunya.

El treball s'ha basat en les queixes rebudes a la Institució sobre diferents aspectes d'aquesta problemàtica, en les visites efectuades a diversos recursos assistencials com ara residències i centres de dia i ha tingut la col·laboració d'un grup d'experts als quals han aportat els seus coneixements sobre diferents aspectes.

L'aproximació feta a la problemàtica de l'atenció a la gent gran dependent ha permès al Síndic valorar el funcionament del sistema d'atenció al nostre país, analitzar els principals paràmetres sobre els quals es pot definir un model d'atenció, reflexionar sobre les possibilitats de millora de l'actual sistema d'atenció i tractar d'identificar els drets i deures que haurien de ser reconeguts.

Aquestes valoracions s'han traduït en un conjunt de suggeriments i propostes sobre aspectes com ara quin han de ser el model d'atenció, que el Síndic considera que hauria de ser d'accés universal, passant per establir un programa transversal d'atenció a la dependència, prioritzar programes preventius adreçats a un envelliment saludable, fins a la creació d'un ens tipus "agència", per a la protecció de les persones incapacitades a fi de vetllar pel respecte als seus drets.

Més informació a: [www.sindicgreugescat.org](http://www.sindicgreugescat.org), a l'apartat de Publicacions/ Informes monogràfics.



## BULGÀRIA: EL LLARG CAMÍ CAP A L'OMBUSDMAN

Els dies 27 i 28 de novembre, l'adjunt al Síndic de Greuges, Enric Bartlett, va participar a la conferència regional d'ombudsman del sud-est d'Europa que va tenir lloc a la capital de Bulgària, Sofia, convidat pel Centre d'Estudis per a la Democràcia d'aquell país que organitzava l'acte juntament amb l'Ombudsman de Grècia.

El Síndic de Greuges va ser l'únic ombudsman de fora de la regió que, juntament amb l'Ombudsman Federal d'Àustria, va ser convidat a la trobada on es van reunir els equips dels defensors de Grècia, Eslovènia, Albània, Bòsnia, Macedònia, Montenegro, Kosovo i de la regió de Srpska de Bòsnia.

Enric Bartlett va pronunciar una conferència sobre "l'adequació de la institució dels ombudsman a les diverses realitats territorials dels estats", a la lectura de la qual hi va assistir l'ambaixador d'Espanya a Sofia, José Angel López-Jorrín.

Aquest va ser el tercer contacte que el Síndic de Greuges té amb Bulgària el 2003, ja que la institució catalana ha estat una de les triades com a model per implantar la figura de l'ombudsman en aquell país. Dues delegacions búlgares, una d'elles encapçalada pel ministre de Justícia, han visitat Barcelona l'any passat per conèixer el funcionament del Síndic de Greuges de Catalunya.

La introducció d'un síndic a Bulgària és una iniciativa del Centre d'Estudis per a la Democràcia, una entitat independent que té com a objectius la defensa dels valors democràtics i la integració europea de Bulgària.



L'adjunt al Síndic (a la dreta) amb l'ombudsman de Romania

El mes de maig d'aquest any el Parlament de Bulgària va aprovar la Llei del defensor del poble, que entrarà en vigor l'1 de gener de 2004. En un termini de tres mesos a partir d'aquesta data, el Parlament haurà d'escollir el primer síndic de greuges de Bulgària

El Centre d'Estudis per a la Democràcia, que ha impulsat tot el procés, no acaba d'estar del tot satisfet de la llei que s'ha aprovat, ja que segons la seva opinió "presenta deficiències", com el fet que les persones jurídiques no puguin dirigir-se al defensor, que aquest sigui escollit al Parlament només per majoria simple o que no s'hagi tingut en compte la figura dels síndics locals, tot i que ja estan implantats en diversos municipis, entre ells Sofia.

Com que la Constitució ha de ser revisada amb motiu de la futura adhesió de Bulgària a la Unió Europea, el Centre d'Estudis per a la Democràcia considera que seria un bon moment per introduir millores pel que fa a la definició de la institució i les funcions del Defensor del Poble.

Per a més informació: [www.csd.bg](http://www.csd.bg)

Edició: Antoni Manchon, Dept. de Publicacions  
Coordinació: Anton Clapés, Dept. de Comunicació  
Edita: SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA  
Imprimeix: Gràfiques Castellbisbal

D.L.B.: 27.570-02

## REUNIÓ DE TREBALL AMB L'AGÈNCIA CATALANA DE PROTECCIÓ DE DADES

Una delegació de l'Agència Catalana de Protecció de Dades, encapçalada pel seu director, Francesc Xavier Hernández, i el president del consell assessor, Enric Olet, van mantenir amb el Síndic de Greuges de Catalunya, Anton Cañellas, i amb membres del seu equip una reunió de treball a la seu del Síndic el passat dia 25 de novembre. Durant la trobada es van intercanviar opinions sobre la matèria, i els membres de l'Agència van explicar les funcions i competències d'aquesta de cara a pròximes col·laboracions entre les dues institucions.

## ACABA EL CURS SOBRE EL SÍNDIC DE GREUGES A LA UAB

El passat dia 4 de desembre va finalitzar el curs sobre el Síndic de Greuges de Catalunya que s'ha fet a la Facultat de Dret de la Universitat Autònoma de Barcelona des del passat dia 10 d'octubre. En el curs, de 25 hores i reconegut amb 1,5 crèdits de lliure elecció, hi han participat una trentena d'alumnes. Les classes han estat impartides per professors universitaris, personal del Síndic de Greuges i altres persones relacionades amb la Institució.

## TROBADA AMB EL PRESIDENT DEL TRIBUNAL PER A LA DEFENSA DE LA COMPETÈNCIA

El president del Tribunal Català per a la Defensa de la Competència, Lluís Franco, va visitar el dia 9 de desembre la seu del Síndic de Greuges, on va mantenir una reunió amb Anton Cañellas i amb membres del seu equip. Franco va explicar les accions del tribunal i es van comentar temes d'interès comú.