

# DIARI DE SESSIONS

## DEL PARLAMENT DE CATALUNYA



X legislatura  
Segon període

Sèrie C - Número 52  
18 de març de 2013

### **Comissió del Síndic de Greuges**

Presidència de l'l. Sr. Roger Torrent i Ramió

Sessió núm. 2, segona i darrera reunió

---

#### SUMARI

---

##### **Informe**

del Síndic de Greuges al Parlament corresponent al 2012  
(tram. 360-00003/10) (continuació) p. 3

---

Aquesta publicació és impresa en paper ecològic (definició europea ECF), en compliment del que estableix la Resolució 124/III del Parlament, sobre la utilització del paper reciclat en el Parlament i en els departaments de la Generalitat, adoptada el 30 d'abril de 1990.

El DSPC reproduceix només les intervencions orals fetes durant la sessió. La resta de documentació que acompanya la intervenció es pot consultar a l'expedient de la comissió.

Imprès al Parlament · ISSN: 0213-7976 (general), 0213-7992 (sèrie C) · DL: B-3.468-1982  
[www.parlament.cat](http://www.parlament.cat)

## SESSIÓ NÚM. 2.2

La sessió, suspesa el dia 11 de març, es reprèn a les quatre de la tarda i set minuts. Presideix Roger Torrent i Ramió, acompanyat del vicepresident, Juli Fernandez Iruela, i de la secretària en funcions, Montserrat Ribera i Puig. Assisteixen la Mesa els lletrats Xavier Muro i Bas i Francesc Pau i Vall.

Hi són presents els diputats Xavier Crespo i Llobet, Annabel Marcos i Vilar, Joan Recasens i Guinot i Maria Dolors Rovirola i Coromí, pel G. P. de Convergència i Unió; Josep Andreu Domingo i Josep Cosconera Carabassa, pel G. P. d'Esquerra Republicana de Catalunya; Marina Geli i Fàbrega i Núria Segú Ferré, pel G. P. Socialista; M. Dolors Montserrat i Culleré, pel G. P. del Partit Popular de Catalunya; Hortènsia Grau Juan i Lorena Vicioso Adria, pel G. P. d'Iniciativa per Catalunya Verds - Esquerra Unida i Alternativa; Carmen de Rivera i Pla, pel G. P. de Ciutadans, i David Fernández i Ramos, pel G. Mixt.

Assisteix a aquesta sessió el síndic de greuges, Rafael Ribó i Massó, acompanyat de l'adjunt general, Jordi Sánchez i Picanyol, i del director de Consum i Territori, Francesc Vendrell i Bayona.

**El president**

Bé, bona tarda a tothom.

**Informe**

del Síndic de Greuges al Parlament  
corresponent al 2012 (tram. 360-  
00003/10) (continuació)

Continuem avui amb la compareixença del síndic de greuges, que ja vam començar la setmana passada, dilluns passat. I, per tant, tornem a agrair la presència del síndic, del senyor Rafael Ribó; també del senyor Sánchez i el senyor Vendrell, que ens acompanyen aquí a la Mesa, i del conjunt de l'equip del Síndic de Greuges per, com van dir la setmana passada, continuar amb aquests dos darrers blocs de l'informe anual del Síndic de Greuges.

Val a dir, pel que fa a l'ordre del dia, que el primer punt el deixaríem pendent per a properes comissions. I, per tant, passariem directament al segon punt de l'ordre del dia, que és la presentació de la segona part de l'informe.

Pel que fa al procediment, hem acordat fer mitja hora de presentació per part del síndic de cada un dels dos blocs. Per tant, mitja hora i mitja hora. Tindran, els portaveus dels grups parlamentaris, cinc minuts per a cada un dels blocs. Després d'aquests cinc minuts per a cada portaveu farem un petit recés perquè l'equip del síndic pugui preparar també les respostes. I seguiríem, com vam fer dilluns passat, amb les respostes i empalmant amb la presentació del segon bloc.

La presentació serà de mitja hora per a cada bloc. Intentaré ser estricte tant pel que fa a aquesta mitja hora inicial com després als cinc minuts de cada portaveu. D'acord? (Pausa.)

Per tant, sense res més, passaria la paraula al síndic de greuges perquè pugui presentar aquest informe.

Gràcies.

**El síndic de greuges (Rafael Ribó i Massó)**

Gràcies, president. Avui m'acompanyen l'adjunt general i el senyor Vendrell, com ha dit el president. També m'acompanyen la directora del gabinet i els assessors Jordi Reixach, Elisenda Padrós, Pilar Busquiel, Núria Sala i Nela Ávalos. Torno a repassar si no me'n deixo algun..., i els tècnics Marta Buil i Gemma Sarret, que veig que no estan a la sala però s'incorporaran, suposo, al llarg de la sessió.

En aquest primer bloc voldria, com fem en les compareixences, posar-los l'accent en alguns temes, la qual cosa no vol dir que siguin els únics temes, ni molt menys, que hi ha a l'informe que vostès coneixen..., ni a tota l'activitat de la casa durant el 2012. Sempre fem opcions sobre el que considerem més important, però és evident que en el debat poden sortir altres qüestions que diputades i diputats vulguin subratllar.

L'àrea de consum és l'àrea que ha rebut més consultes: 4.451, que representen el 27 per cent del total de les consultes. També és l'àrea on s'han iniciat més actuacions en global: queixes, consultes i actuacions d'ofici fan 5.443, ja sigui sobre entitats financeres, sobre subministrament elèctric o sobre telecomunicacions. És una àrea amb un alt grau d'acceptació de resolucions: el 67 per cent, tenint en compte que tant hi han administracions com empreses privades que donen serveis d'interès general.

Permetin que m'aturi en un tema en què vam intervenir l'any passat i hi continuem intervenint enguany, que semblaria en principi dificultós per al síndic però que escau plenament, creiem, amb les nostres competències, com és el tema de les mal anomenades «preferents».

Vàrem iniciar una actuació d'ofici a principis del 2012. Vostès saben que aquest és un producte comercialitzat a tot Europa però reservat per a inversors molt especialitzats. No és adequat per al que se'n diu «clients minoristes». Així s'ha dit en totes les pautes que acompanyaven la distribució d'aquest producte.

Ara ens trobem que molts afectats denuncien que van ser objecte d'una comercialització irregular i gens transparent. Nosaltres ens vàrem basar en l'Estatut d'autonomia de Catalunya, que parla del fet que tothom té dret a una informació veraç i a entendre les característiques i els preus dels productes i dels serveis, i en el Codi de consum de Catalunya. I vàrem concloure que ens trobem davant de casos de mala pràctica i de manca d'ètica. I vàrem recomanar, en aquesta actuació d'ofici del 2012, que calia eliminar aquestes males pràctiques en tot el que era la comercialització d'aquests productes, que calia facilitar una informació detallada que en molts casos no s'havia donat, que caldria que administracions i òrgans supervisors valoressin el que són arreu codis de bones pràctiques i que els òrgans supervisors aprofundissin el control que s'ha de fer sobre bancs i entitats financeres que comer-

cialitzin aquests tipus de productes. Molt en concret, ens vàrem referir a l'Agència Catalana de Consum, perquè creiem que hauria d'haver fet un esforç preventiu abans que es donessin aquestes vendes i d'especialització, disposant de personal format en el sector bancari i financer per fer front a aquesta comercialització..., i que cal promoure serveis de defensa dels clients als bancs, i demanàvem un sistema gratuït per resoldre per via d'arbitratge tots aquells casos individuals més flagrants d'irregularitat en la comercialització de les anomenades «preferents».

Parlem de les preferents. No voldria que ningú es confongués amb una resolució que hem tret fa molt pocs dies sobre l'obligació que s'ha fet en algunes entitats, molt en concret Bankia - Caixa Laietana, de l'adquisició i subscripció d'accions. Un doble engany. Primer amb preferents i després amb aquesta adquisició. En aquest cas, vostès ho saben perquè és públic i ho dic en aquesta compareixença, el síndic ha demanat la intervenció de la fiscalia, perquè d'acord amb la Llei del síndic, que vostès van fer, quan veiem indicis de possibles il·lícits penals hem de demanar la intervenció de la fiscalia. I puc dir que se m'acaba de facilitar el text d'una sentència del 18 de març on s'obliga al retorn íntegre del capital.

En aquest apartat també parlem de la vaga en els transports públics. Vàrem rebre queixes d'usuaris que exposaven com havien estat afectats els seus drets per les reiterades convocatòries de vaga en els transports, pels freqüents incompliments d'horaris extrapolats de les vagues i per les anomenades «vagues de zel». El síndic, òbviament, defensarà sempre l'exercici del dret de vaga tal com està previst en la Constitució, que demana un previ, especialment quan les vagues afecten els serveis públics..., i que han d'estipular-se uns serveis mínims acordats com un compromís públic.

Ara bé, cal donar tota la informació real i necessària perquè es pugui utilitzar, si escau, un transport alternatiu. Cal adoptar, per tant, mesures proactives per facilitar, per exemple, l'exercici del dret de devolució del bitllet, agilitar la tramitació d'aquestes devolucions, ampliar terminis per sol·licitar-les..., o devolució dels bitllets a través d'altres mitjans com mitjans no presencials.

La informació sobre els serveis mínims acordats s'ha de facilitar de forma clara i amb anticipació suficient. I davant d'una vaga de zel o de qualsevol altre tipus de vaga que es pugui considerar abusiva, il·lícita o il·legal i que afecti greument la qualitat del servei, dèiem al Departament de Territori i Sostenibilitat que ha de vetllar perquè les mesures adoptades per corregir la situació irregular o les que se'n derivin siguin adequades i es portin a terme efectivament.

Un segon bloc de matèries és el que afecta el medi ambient, contaminació acústica, llicències d'activitats, gestió de residus... Són un clàssic en els informes del síndic les queixes per molèsties per sorolls, en aquest cas de veïns, d'establiments o de celebracions festives. Aquí hi ha, com sempre que parlem d'un dret, un contrapès amb un deure, un deure i un dret que afecten tothom: les persones, els veïns, que s'han de compor-

tar cívicament; els titulars d'activitats o establiments, que han d'exercir complint la llei, i les administracions, que han de vetllar pel compliment de la llei.

Ens hem trobat amb ajuntaments que no actuen suficientment darrere les denúncies, i nosaltres demanem una actuació decidida dels poders públics. Ens hem trobat amb determinades activitats o establiments, que acostumen a tenir caràcter recreatiu, com ara bars o discoteques, o guinguetes de platja, que també entren en aquest apartat.

A l'informe sobre la contaminació acústica que vàrem presentar en aquest Parlament el 2007 vàrem parlar del fet que si bé hi ha un desenvolupament d'una activitat econòmica aquesta s'ha de fer amb ple respecte a la legalitat vigent i als drets de les persones.

Les mateixes administracions de vegades protagonitzen activitats que poden donar lloc a queixes, com l'organització de festes, revetlles, concerts, de vegades en sales o equipaments municipals que manquen de les condicions d'aïllament adequades, i cal plantejar-los que n'han d'analitzar l'impacte acústic.

Un altre tema que voldria destacar-los en l'apartat de medi ambient és el de les molèsties provocades pels anomenats «habitatges d'ús turístic». No parlem d'apartaments turístics que estan totalment dedicats a això. Parlem d'habitatges d'ús turístic barrejats dins d'edificis on hi han habitatges amb finalitats pròpies de residència. Sabem sobre la legislació, però sabem també que la legislació, que permet aquesta activitat, demana una comunicació i una intervenció preceptiva quan es donin determinats efectes que poden afectar els drets d'altres. Sent un control administratiu posterior a l'inici de l'activitat, demanem un control molt més àgil i immediat i una resposta molt més clara per part dels ajuntaments quan tenen denúncies; demanem que hi hagi un seguiment del que fan els titulars d'aquestes activitats, i demanem als ajuntaments que no deixin d'exercir la doble tasca de vetllar pels drets dels particulars i pels drets dels veïns a viure sense que això els comporti molèsties intolerables.

Un altre bloc es refereix a l'urbanisme i habitatge. Tenim en aquest cas queixes sobre subvencions i ajuts per a habitatge, queixes sobre disciplina urbanística o queixes sobre obres i via pública.

Un primer apartat, el més important i conegut segurament des de la perspectiva mediàtica, de protesta social, de l'any 2012, és tot el que va a l'entorn de les dificultats en el pagament de l'habitatge habitual, famílies que han perdut el seu habitatge per no haver pogut fer front als pagaments, i la manca d'un nombre suficient d'habitatges socials de lloguer.

Vàrem constituir en el síndic un grup de treball amb l'Agència de l'Habitatge de Catalunya, amb el Col·legi d'Advocats, amb el Col·legi de Notaris, amb el Tribunal Superior de Justícia, amb Càritas, com a institució de trinxera, a primera línia d'aquest problema, i amb representants de les entitats financeres, i hem treballat mesos i mesos de la forma més discreta però efectiva possible.

Hem plantejat mesures fiscals, hem plantejat sistemes de redreçament de deutes, hem plantejat el tractament de la plusvàlua i hem plantejat propostes per a l'anomenada Sareb, o «banc dolent».

Les mesures fiscals les vàrem recollir en l'informe del 2011, i puc dir que en part, i per acció de grups parlamentaris que es van mostrar favorables al que plantejàvem i de la mateixa conselleria, es varen reflectir en el pressupost del 2012.

Vàrem plantejar un sistema de redreçament de deutes en el cas de sobreendeutament familiar, sortit d'aquesta comissió, i no era res més que la proposta d'adaptar al marc legal català allò que funciona amb normalitat a França o Alemanya. O sigui que en tots aquells casos on a partir d'una relació desigual, perquè és una relació desigual, la que hi ha entre el particular i l'entitat financera..., es busqués una regulació per redreçar deutes en casos d'un endeutament amb bona fe, que vinguin per causes sobrevingudes i per temes aliens a la voluntat del que queda amb el deute. En definitiva, allò que se'n diu «donar una segona oportunitat», analitzar cas per cas. La meua pregunta és: per què si en les democràcies madures funciona no pot funcionar a casa nostra? Què impedeix als governants i legisladors avançar per un camí com aquest?

Vàrem plantejar el tractament de les plusvàlues en els casos d'execucions hipotecàries. És realment un absurd que algú que ha deixat la «vivenda» pel pagament d'ics milers d'euros després es trobi amb la demanda de plusvàlua per una quantitat el doble o el triple d'allò que l'ha fet deixar de poder gaudir d'un dret tan important com la «vivenda».

Vàrem recomanar, en aquest cas evidentment a les Corts Generals, una reforma de la Llei d'hisendes municipals, i vàrem recomanar als ajuntaments que s'avancesin, fins i tot abans que es fes aquesta reforma, amb mesures, com alguns han practicat, començant per l'Ajuntament de Barcelona, per poder esmenar aquest absurd.

I per últim, quan vàrem veure que es creava l'anomenat «banc dolent», vàrem plantejar quelcom que ens sembla d'una matemàtica de radical justícia i de sentit comú: si abaixem un 54 per cent el valor del tòxic i la resta ho paguem amb diner públic, mantenim el 100 per cent del deute al que està a punt de ser desnonat i facilitem un parc immobiliari tòxic al banc dolent per a la pura comercialització, si això és públic, ja, no es pot reservar una part d'això per a «vivenda» social? Els parla algú que ha entès que la tasca d'*ombudsman* és de corredor de fons. I de la mateixa forma que van caient algunes qüestions que se'ns havien dit que eren radicalment impossibles, i no els en vull citar algunes de molt recents, van caient, vol dir que al final es va a mesures com la que proposem, avui, amb fermesa, els demano que també creguin en l'oportunitat de plantejar davant de les autoritats pertinents que del Sareb en sortís una proposta com la que hi ha en aquest informe, que el síndic presenta com a síndic i amb tota la responsabilitat com a síndic, però després d'haver consultat tot aquell ventall d'entitats i institucions que els he citat.

Em fa vergonya dir-los que en aquest apartat tenim queixes sobre la protecció de la legalitat urbanística.

Dos mil tretze; continuem encara amb aquesta cançó, una manca de compliment de l'ordenament jurídic urbanístic. De vegades per falta de redacció, o per demora, o aplicació ineficaç. Nosaltres demanem el que és exercici preceptiu per part de l'Administració competent..., i que ho ha de fer amb rapidesa i sense dilacions injustificades; demanem que es tingui en compte que és un supòsit i un funcionament anormal, que pot donar lloc al fet que l'Administració faci deixadesa de les seves responsabilitats i es trobi davant d'una responsabilitat patrimonial.

Cal fer mesures d'execució forçosa. Evidentment, les multes coercitives hi poden ajudar, però hi ha quelcom que se'n diu «execució subsidiària», que no hauria de ser ja ni recordat per part del síndic de greuges. Si hi ha una flagrant il·legalitat urbanística, cal actuar. I torno a dir-los-ho: a mi ja em comença a provocar enrogiment que ho hagi de dir encara l'any 2013.

I per últim, en aquest apartat, hi hem afegit totes les qüestions relatives a tributs: impostos locals, impost sobre la renda de les persones físiques –són matèria de queixa–, taxes locals i un dispers etcètera.

Ens han vingut algunes qüestions sobre taxes municipals com a exemple primer d'aquest apartat. Persones que qüestionen la prestació efectiva del servei que paguen o procediments de modificació d'ordenances que regulen aquests tributs. En el primer cas, un d'emblemàtic seria el de la taxa de recollida d'escombraries. O bé quan no es produeix o quan no hi ha suficients receptacles, fins i tot, per a aquesta recollida, quan no estan a l'abast de tothom o quan es posa la taxa malgrat que no s'hagi acreditat que es faci ús d'aquell habitatge o d'aquell servei. La taxa es merita quan s'inicia una prestació, quan es publica i es dona publicitat a les ordenances fiscals, i quan això està..., pensant que entra en vigor a partir de la seva publicació oficial. Hem de recuperar en aquest camp un principi tan elemental com el de confiança legítima: jo pago, tu m'ofereixes un servei.

I, en segon lloc, els citaria el deure d'informació als obligats tributaris. Tenen dret a ser informats i a ser assistits per part de les administracions. Cada vegada vivim en un major bosc de complexitat d'obligacions tributàries i de dificultats serioses en el contribuent. El sistema tributari i la seva ordenació emana de tres estaments diferents: l'estatal, l'autonòmic i el local. Són diverses les persones que expressen un desconcert, per exemple, per l'increment en la quota tributària de l'impost sobre els béns immobles. I el síndic ha assenyalat que els obligats tributaris en relació haurien d'estar informats amb exactitud sobre quin ha estat l'augment del tipus de gravamen i en virtut de quina norma i per quin estament. I això encara continua sent objecte de desigualtat jurídica.

Gràcies, senyor president.

#### El president

Molt bé; moltes gràcies, síndic. Passaríem ara, doncs, a les preguntes i intervencions per part dels portaveus dels grups parlamentaris, començant pel portaveu del

Grup Parlamentari d'Esquerra Republicana, el senyor Josep Andreu.

### Josep Andreu Domingo

Gràcies, president, síndic i tots els que l'acompanyen. Jo voldria començar per l'últim punt, i sí que, amb tot el respecte per la figura i el treball del síndic, en aquesta qüestió de tributs fer palès que, com a alcalde, a cops trobo que l'actuació d'aquests fets que ens heu anomenat de les escombraries no la trobo del tot encertada. I ho dic per experiència, perquè a cops, a través de les queixes que s'han formulat i de les resolucions de la vostra institució..., s'emparen en qüestions que jo crec que ja estan molt debatudes i que tenen una jurisprudència. El fet que ens diguin que durant aquell any no han ocupat la casa crec que no du enlloc, perquè s'obvia el pagament de la taxa d'escombraries; el fet que a cops ens diguin que tiren la brossa en un altre municipi no dóna peu, entenem, perquè s'exoneri d'aquesta taxa; el fet que a cops ens diguin que fan el compostatge i que fan la tasca de la recollida ells mateixos crec que no exonera que es paguin aquests tributs, perquè, a cops, si ens anem a aquestes altres interpretacions resultarà que municipis en què s'utilitza durant un mes de vacances només la taxa d'escombraries també hauríem de fer fraccionaments, reduccions... I això d'aquí crec que està molt computat, eh? Jo crec que els ajuntaments, encara que alguns diguin altres coses, amb la taxa de brosses no fem cap ingrés extraordinari ni cap benefici, eh?, sinó que..., i cada dia més.

Després tenim les deixalleries, que estan al servei de tots els ciutadans, que molts cops, si sectorialitzem aquest servei, encara, a l'ajuntament, hi perdem diners.

I el cert és que molts cops aquestes queixes ens vénen de grans restaurants, de càmpings, que si els comptéssim el percentatge de brossa que tenen dins de la taxa global del municipi els hauríem de multiplicar, i per molt, aquest servei.

En el tema de la legalitat urbanística, espero que una nova situació que hi ha de l'urbanisme en el nostre país..., i que la pressió que hi havia fins al moment..., siguin molt menys i ens puguem ajustar a tots els paràmetres de la legalitat urbanística. En aquesta qüestió hi hem d'estar tots, eh?, les comissions territorials d'urbanisme, en primer lloc els ajuntaments i els serveis d'infraccions urbanístiques.

Respecte als temes de medi ambient, sobre l'ordenança de soroll, és cert. Crec que els ajuntaments hi hem de fer més. Hem de procurar aquest respecte pel descans dels veïns. I també és cert que a cops els ajuntaments som els que fem les revetlles o les festes, però crec que són molt puntuals i que són amb motius festius molt assenyalats. També és cert que hi ha l'associació d'oci nocturn, que ens va darrere, als ajuntaments, jo crec que d'una forma injustificada i a cops no ajustada a la realitat.

En el tema dels apartaments turístics, crec que quan estan dintre d'una mateixa propietat, amb divisions horitzontals, és més que raonada, la queixa que plantegeu, i que s'hauria de regular absolutament.

Suposo que no..., hagi abusat de la meua condició d'alcalde, però pensava que ho havia de dir.

I ara, ja més en la meua condició de diputat i portaveu, en el tema de les preferents, de les males pràctiques i que la institució del síndic ho ha portat a la fiscalia, tot el suport del grup que represento. Absolutament tot. I tant de bo que tinguem èxit a evitar i allunyar per sempre aquestes males pràctiques.

I en el tema del consum, que és el bloc més elevat de queixes, haureu de redoblar l'esforç, que ha de ser molt, perquè aquestes males pràctiques que hi ha en les companyies elèctriques, en el sector financer i en el sector, suposo, de la telefonia mòbil les puguem eradicar completament del nostre horitzó.

Gràcies, president.

### El president

Moltes gràcies, senyor Andreu. Té la paraula la portaveu del Grup Parlamentari Socialista, la senyora Núria Segú.

### Núria Segú Ferré

Gràcies, senyor president. En primer lloc, donar la benvinguda al senyor Rafael Ribó, al síndic, i a totes les persones que l'acompanyen del seu equip, vuit dies després de la seva primera compareixença.

Bé, entrant una mica i de manera ràpida a la presentació que ens ha fet, primer he de dir-li que compartim les recomanacions que fa respecte a les preferents i també a les males pràctiques de les diferents entitats financeres, sobretot aquella que fa menció de l'assistència gratuïta per trobar una via d'arbitratge entre els afectats i l'entitat financera. Creiem que aquest és un camí que s'hauria d'impulsar arreu de Catalunya i amb el grau de proximitat més alt possible al territori, perquè parlem de gent gran, gent que té dificultats d'accedir a la informació i d'accedir..., tot i que a les entitats financeres els va ser fàcil d'accedir a ells, no?, però a ells, ara, avui, a l'hora de saber on s'han de dirigir per tenir informació els és força difícil.

Respecte a tot el bloc de consum, ens preocupa que de manera continuada, any rere any, sobretot els temes que fan referència a les queixes en telecomunicacions o telefonia continuïn sent en aquest cas importants i significatius, junt amb el tema de les companyies elèctriques. No sé si el síndic, ja que això és una qüestió constant i constant que es va repetint un any darrere l'altre, ens podria fer algunes consideracions de tipus més a mitjà termini, de tipus més global, per trobar el desllorigador en aquest assumpte.

Pel que fa referència a l'accés a l'habitatge, sabem que hi ha ajuntaments que han començat a posar el tema de no cobrar la plusvàlua. En aquest cas, compartim plenament el tema de les reserves per a habitatge social que ha fet vostè avui aquí i que va fer públic el seu dia.

Ens preocupen dues coses de l'apartat d'ordenació del territori. La situació de les urbanitzacions. Vostè ens

parla del fet que tenen el grup de treball aquest que comencen a treballar i ens parlen del fet que vista la situació que hi ha de crisi actual s'haurien de fer necessitats concretes i propostes imaginatives que donin resposta a les necessitats d'aquestes urbanitzacions. Volíem saber una mica aquest grup treball..., el calendari de treball, si hi ha previsió que tinguin algunes primeres conclusions aviat, de manera més concreta, perquè creiem que és un tema que ha deixat d'estar a l'agenda política d'aquest país, però, malauradament, les dificultats, i les mancances sobretot, d'aquestes urbanitzacions en serveis bàsics, com és el clavegueram, o l'enllumenat, o l'abastament d'aigua de boca, segueixen sent-hi. Tot i que entenem que..., el drama dels desnonaments és el que ocupa les primeres planes dels diaris, però aquest tema dels serveis bàsics a les persones que viuen en urbanitzacions, que en molts casos són persones que han perdut el seu primer habitatge i han passat a viure en urbanitzacions..., que era el seu segon habitatge..., i per tant són persones que ja vénen amb una situació complicada, amb un poder adquisitiu molt baix.

L'execució subsidiària dels ajuntaments. Vostè recorda el deure dels ajuntaments de després de tot el procediment de multes coercitives passar a l'execució subsidiària, i ens recorda que poden recuperar els diners en cas de manca de pressupost per fer-les per part del mateix propietari de l'immoble que sigui objecte d'execució subsidiària, de l'immoble o de la realitat física que no..., es correspongui a la legalitat que s'ha d'enderrocar.

Sabem que això és difícil, senyor síndic. Per tant, li demanem si més enllà de recordar l'obligació..., perquè a vegades el propietari, i més en aquesta situació..., desapareguts, empreses que han fet fallida i no es troben responsables, i tenim municipis, pobles i ciutats fins i tot amb obres parades, mig ensulsiades, que haurien de ser subjectes inclús d'execució subsidiària, *a priori*, potser, i tenim tot això que és difícil trobar-hi el desllorigador. Si no tens en qui repercutir la despesa, als ajuntaments a l'hora d'acordar i de dur a terme l'execució subsidiària els costa prendre aquesta decisió per allò que significa a les seves minvades finances municipals.

I per últim, recollida d'escombraries. Considerem que hi ha una certa opacitat en el cost de la taxa. No que la taxa no s'hagi de fer. I determinades posicions, que esmentava el portaveu d'Esquerra Republicana, sobre si s'ha de pagar o no..., indubtablement, la taxa d'escombraries no depèn de la voluntat subjectiva d'utilitzar o no el servei. Però sí que és cert que hi ha una certa opacitat en el còmput d'aquest tribut, que ha de respondre al que val el cost. I experiències que s'han fet per adequar més el cost de la recollida per diferents àmbits de municipi... M'explicaré, i potser amb la concreció em serà més fàcil. Hi ha estudis i propostes d'analitzar si val el mateix i si el rebut de la brossa ha de ser el mateix en un tipus de ciutat jardí, per entendre'ns, en un tipus d'urbanització, de zona del municipi d'habitatges unifamiliars, aïllats o aparellats, o en una zona del municipi amb ciutat compacta, amb blocs plurifamiliars. Indubtablement, el cost de la

recollida d'escombraries no és el mateix. Els ajuntaments apliquen el mateix import per la recollida d'escombraries, i fins i tot apliquen als blocs unifamiliars la taxa de recollida d'escombraries als pàrquings en línia subterranis. Hi ha ajuntaments que apliquen taxa de recollida en aquest sentit. I per tant...

**El president**

Senyora Segú...

**Núria Segú Ferré**

...creiem que potser es podria avançar –no sé què n'opina el síndic– en la transparència en aquest rebut.

Moltes gràcies.

**El president**

Moltes gràcies, senyora Segú. Ara seria el torn de la portaveu del Grup Parlamentari del Partit Popular de Catalunya, la senyora Dolors Montserrat.

**Dolors Montserrat i Culleré**

Gràcies, president. Crec que ja deu haver vist que ens fa falta temps, perquè als diputats que m'han precedit en l'ús de la paraula els ha faltat temps, per l'interès de la temàtica, no solament del dia d'avui, de l'altre dia, i, evidentment, de tota la tasca de la sindicatura.

Gràcies, síndic, i gràcies al senyor Sánchez, també al senyor Francesc Vendrell i a tots els que l'acompanyen.

Ha començat vostè per l'àrea de consum. És cert que és l'àrea que té més queixes, per dir-ho d'alguna manera. M'agradaria començar pel tema de les preferents. Recordo que a finals del novembre..., no sé si l'octubre o el novembre..., novembre, potser, del 2011, o desembre del 2011, al Parlament de Catalunya ja van entrar també, de la mateixa manera que a vostè li han arribat queixes, queixes de les preferents. Van entrar a la Comissió de Peticions. No sé si en vam trametre alguna cap a la seva sindicatura o..., no sé com va anar. El que sí que recordo és que es va demanar tot un informe per part de la conselleria per poder ajudar a entendre i a veure des de la visió catalana, com vostè comentava al principi, què és el que podíem fer. Val a dir que els diferents grups parlamentaris van fer iniciatives, i recordo que tot just començar l'any, per tant devem parlar del principi del 2012, ja es feia alguna iniciativa que es va aprovar en el Parlament de Catalunya. De totes maneres, coincideixo plenament amb la valoració que vostè fa del tema de les preferents, i fins i tot recordi que dilluns passat jo mateixa feia esment del que vostè havia denunciat davant de la fiscalia..., i que li donàvem suport.

Hi han moltes queixes que fins i tot també ens les fan arribar als polítics i que recauen sobre l'Agència Catalana de Consum. I, és clar, jo suposo, síndic, que moltes de les queixes que vostè té provenen també del fet que molts ciutadans s'han adreçat a l'Agència Catalana de Consum i no els han resolt res, per dir que quasi

no els han atès. Vostè ha fet una petita matisació en positiu, que potser no hi ha prou personal per poder atendre. Llavors, jo li pregunto, síndic, què creu que hem de fer. Perquè si l'Agència Catalana de Consum, en uns moments que hem d'entendre que estem en una situació de crisi, no ara, sinó ja des del 2008, 2009, 2010, 2011, 2012 i a dia d'avui, no ens serveix per al que ens ha de servir, poder que la tanquem. O, si més no, potser que el Govern de la Generalitat hi posi més dotació; en fi, no sé si econòmica o optimitzar recursos humans d'altres indrets perquè ajudin i col·laborin amb aquesta Agència Catalana de Consum. Perquè, si no, en definitiva, la tasca, qui l'ha de fer..., és evident, ja es veu, no?, que la fa vostè.

Jo li voldria fer una pregunta, perquè també ens arriba als polítics: si li ha arribat, a vostè, alguna queixa dels paradistes dels mercats, que tenen greus problemes als mercats o «mercadillos» municipals, o sigui en els pobles, pels contractes i les adjudicacions, en els quals veuen unes certes negligències. I, per tant, a alguns que se'ns han adreçat, síndic, els hem dit que amb tota la documentació que tinguin vagin a la sindicatura i que portin tota la documentació per veure si vostès poden empènyer perquè es pugui resoldre aquesta problemàtica que tenen centenars de persones que són autònomes però que, evidentment, treballen..., i treballen a través dels mercats.

És evident que el tema de l'electricitat, el gas i la telefonia, i les lectures aproximades..., escolti'm, tenen desconcertat, evidentment, tothom. És una qüestió que..., és que s'adrecen a la primera persona, i et trobes de vegades que a algú li han tancat el gas de manera injusta perquè el de més amunt o el de més avall ha tingut un problema i han tancat tot el gas a tot un minibloc de tres, quatre, «vivendes» per tal que els veïns obliguin a aquell que deu a pagar. O sigui, és una cosa que, de veritat li ho dic, síndic, fa una angúnia enorme. I li dono totalment la raó a vostè.

I el tema de l'electricitat. Jo crec que hem de dir que, per favor, hi han persones grans que amb el tema de les lectures aproximades, escolti'm, els vénen uns rebuts que ni en un any, els vindrien. Sí, després diuen que els ho retornen, els tornen la devolució. Però, bé, aquelles persones grans, aquell matrimoni, com poden realment valorar si és cert que els ho tornen o no? Per tant, eren aquestes dues.

En el tema del medi ambient, totalment d'acord. Crec que els ajuntaments...

I en el tema del medi ambient i l'urbanisme, i també el tema de les taxes –ho dic perquè haig d'anar comprimint–, ens va arribar, als diputats, aquesta passada legislatura, un dossier –l'he tret, perquè aquests dies me'l mirava pensant en vostè– de l'Associació Catalana de Municipis, en el qual hi ha moltes qüestions recollides: el tema de la contaminació acústica, el tema que parlàvem de l'habitatge, el tema que parlàvem d'aquestes «vivendes» turístiques o aquest habitatge turístic. I crec que es tracta que..., molts ajuntaments, a través de les seves entitats, en aquest cas de l'ACM, ja ens demanaven als legisladors, per dir-ho d'alguna manera, que féssim algunes matisacions i que poguéssim

introduir algunes millores en la normativa. Per tant, és evident que ho hem fet, que ho fem, i també posar-li-ho en coneixement. Vostè, segur que evidentment el té, si el tenim nosaltres..., de l'Associació Catalana de Municipis.

Sobre el tema dels tributs, m'ha agradat escoltar l'il·lustre diputat d'Esquerra Republicana i alcalde, i els diputats que m'han precedit, en el tema de la brossa. Jo ho entenc perfectament. Però també cal valorar que hi ha moltes persones que s'adrecen a nosaltres, principalment aquelles persones grans que per motius de salut o per motius d'edat s'han traslladat a viure amb fills o s'han traslladat de «vivenda»..., tenen la seva «vivenda» i els ve el rebut de la brossa tal qual. I, per tant, aquí crec que s'hi hauria de fer quelcom per... Sempre s'ha dit que amb el cost de la brossa no s'hi han de fer guanys. L'alcalde crec que ho deia. Diu: «No hi guanyem res.» O sigui que es repercuteix el cost de la brossa, però és evident que hi ha persones que potser sí que s'haurien de valorar..., que potser té un cost afegit en un ajuntament, però s'hauria de valorar la possibilitat que si estan un any fora de casa seva, o un any i mig, no perquè estiguin en una segona residència, sinó que per motius personals i de salut estiguin en un altre lloc, no hagin de pagar, evidentment, la brossa.

Em deixo moltíssimes coses al tinter, però dir-li que en tot el que vostè ha comentat en aquest primer bloc li fem costat, perquè hi coincidim.

Gràcies.

**El president**

Gràcies, senyora Montserrat. Seria el torn ara de la portaveu del Grup Parlamentari de Ciutadans, la senyora Carmen de Rivera.

**Carmen de Rivera i Pla**

Sí; gracias, presidente...

**El president**

Perdó! –perdó! M'he deixat Iniciativa. Perdó –perdó. Rectifico. Seria el torn, doncs, de la portaveu del Grup Parlamentari d'Iniciativa - Verds, la senyora Hortènsia Grau. Perdó.

**Hortènsia Grau Juan**

Gràcies, president; gràcies, síndic, i benvingut tot l'equip, i gràcies per l'informe, com ja us vam dir dilluns passat.

Bé, en cinc minuts i molt breument, molt esquemàticament o telegràficament, perquè justament els blocs que vénen en aquesta primera part crec que són molt importants i a més han copsat la realitat d'aquests últims mesos; tot el que fa a habitatge, dació en pagament, preferents...

Bé, hi ha una cosa que es constata llegint tots aquests blocs i que està com un fil..., apareix de manera transversal en moltes de les problemàtiques i de les quei-



xes de la ciutadania. Fan referència, per una part, a la manca de transparència, a vegades, en la manera d'actuar de l'Administració o de qui ostenta el poder. És a dir, aquesta relació desigual de què vostè parlava entre ciutadà o administrat i Administració, o bé entitat financera, és a dir qui té el poder, sigui econòmic, sigui financer. També una deslleialtat, una deslleialtat i una desorganització, a vegades, o descoordinació, m'agradaria més, entre els diferents nivells de l'Administració, que es va també fent palesa. I, per tant, són coses que es repeteixen també en els informes dels darrers anys.

Personalment, ens preocupa moltíssim, a veure, el tema de les preferents. Perquè és una estafa, una estafa més a què estem sotmesa, la ciutadania, i que afecta més de 500.000 persones. I a més, com deia la senyora Montserrat, en aquest Parlament, justament, ens va entrar a la Comissió de Peticions. Però és que el Parlament ja va aprovar el gener del 2012 una proposta de resolució, i des d'aquesta proposta de resolució realment hem avançat poc, perquè fa el paper que havia de jugar la Comissió Nacional del Mercat de Valors, que havia realment de dirimir aquells bancs o caixes que havien tingut una actuació fraudulenta..., i que s'havien de tornar els diners.

Ara, afortunadament, vostès ho han posat per via judicial en el cas de la doble estafa després de les accions preferents, com Laietana. Però és que això ja ho vam legislar, però sembla, que això ja ho veiem, que, bé, és com si aquest Parlament no tingués massa poder després per fer realment canviar les coses, no? És una democràcia, una mica, que està molt tutelada.

D'alguna manera..., després també havíem parlat del paper que havia de jugar l'agència catalana: d'assessorament, d'aconsejar, de fer la mediació, de fer l'acompanyament.

Les sancions que s'havien de fer a les entitats financeres que havien vulnerat flagrantment la llei; que a més ho sabem, sabem que no van fer els tests, sabem que van incomplir tots els passos que marca la normativa. Això tampoc sabem com està.

Bé, per tant, jo felicito la contundència amb què en aquest cas la sindicatura ha actuat, i l'ànim perquè continuï, atès que en el Parlament..., les propostes que aprovem no se'n fa massa cas, en tot això. Doncs a veure si entre tots aconseguim que hi hagi més contundència.

Un altre tema que també ens preocupa, el de la dació en pagament... Mesures de sobreendeutament, no, perquè ja en vam parlar la setmana passada. Però pel que fa a tots els temes d'habitatge i territori, ordenació del territori, per una part, dos temes molt preocupants, i també tenen a veure amb medi ambient. És la regressió, la regressió que observem en temes mediambientals justament per manca de transparència, perquè amb les lleis omnibus..., i diguem que mecanismes que existien de participació de la ciutadania i de participació d'implicats ja no existeixen. I, per tant, veiem com en temes urbanístics tenim un pas endarrer, una regressió. Qüestions que s'havien aconseguit o que s'havien ordenat veiem com ara no són tingudes

en compte. Sembla que la crisi, la crisi econòmica, sigui una bona excusa perquè tot estigui permès, eh? Ho veiem per exemple amb projectes..., ho vam veure amb l'Eurovegas o ara amb el Barcelona World. Ens preocupa molt, això, lligat també, sí, al tema del territori. Aquestes qüestions urbanístiques..., aquesta manca de compliment de la legalitat urbanística posa en risc... Per exemple, el territori agrícola tampoc..., tenim una regressió, amb aquesta legislació.

I com deia la senyora representant del PSC, el tema de les urbanitzacions. Amb la retallada que han tingut tant la Llei de barris com la llei específica que regulava els ajuts a les urbanitzacions per tal de poder legalitzar la seva situació –encara tenim moltes urbanitzacions, com vostè sap, que no estan recepcionades– tornem a estar en territori de ningú. I aquestes urbanitzacions..., no només és un problema mediambiental, que també, però, sobretot, una problemàtica social per als ajuntaments que les tenen. Bé, jo, com a representant de Tarragona, és un problema que, per exemple al Penedès, al Baix Penedès, ens afecta, i no només mediambientalment, eh?, sinó també socialment. Per tant, aquí ens agraden les recomanacions, i a veure si amb aquest grup que han posat podem posar fil a l'agulla perquè puguem prioritzar el tema d'ordenar aquestes urbanitzacions pel que fa a serveis: aigua, clavegueram, residus, etcètera.

I, per últim, el tema dels tributs. Aquí també ens agrada la recomanació, i aquí crec que és la via..., que és la de la transparència. Hem vist com molts ajuntaments, en uns moments de crisi, apujaven d'una manera desorbitada l'IBI, quan justament en els últims estudis del cadastre, valoracions econòmiques, els habitatges havien baixat. Per tant, hi ha hagut molta queixa ciutadana, perquè el que ha de quedar clar és a partir de quins criteris i en base a quins estudis econòmics s'imposa l'impost, l'IBI.

I ja està. Gràcies.

#### El president

Molt bé, senyora Grau; moltes gràcies. I disculpi el lapsus anterior, eh? En tot cas, ara sí, és el torn de la senyora Carmen de Rivera, portaveu del Grup Parlamentari de Ciutadans.

Gràcies.

#### Carmen de Rivera i Pla

Gràcies, president. Estimat síndic, senyor Vendrell, senyor Sánchez i la resta de persones que l'acompanyen..., en primer lugar dar de nuevo las gracias por este informe, que es un informe claro y que, como ya tuve la oportunidad de decir el otro día, es una radiografía de lo que está pasando. Y en este bloque que hoy discutimos, como es el consumo, pues, efectivamente, coincido con la señora Grau en que son temas que han llamado la atención y han sido portada, desgraciadamente, de todos los periódicos.

En especial, agradecemos las recomendaciones en el tema de las participaciones preferentes, con 300.000

familias catalanas que se han visto afectadas por este producto, que, como muy bien indica el *síndic*, puede que sea legal, pero, desde luego, tal y como se ha utilizado, dirigido a un grupo de personas, a minoristas, o sea que no es un producto para el gran público o un inversor medio, es un producto especial para inversores avezados, y además por cómo se ha obtenido en muchos casos el consentimiento para la contratación de estos productos, que desgraciadamente se ha visto en muchas ocasiones que han sido obtenidos, bueno, con un vicio de la voluntad, porque no han sido informadas convenientemente, las personas con las que se ha contratado, en especial en el caso de personas mayores, que han visto como, por ejemplo, habían contratado un producto, que era teóricamente una cuenta de ahorros que podían disponer cuando querían, que tenían que tenerlo contratado de por vida..., que es cuando, efectivamente, al inicio de la crisis esto ha estallado.

Todo esto ¿qué viene a decir, además? Pues que aquí, y coincidimos con usted en esto, han fallado los reguladores: ha fallado la Comisión Nacional del Mercado de Valores, ha fallado la Agencia Catalana de Consum, que tiene responsabilidades, que desde hace mucho tiempo tiene las competencias para ocuparse de todos estos productos, y me temo que hasta que no se hizo eco el *síndic* y no nos hemos hecho eco aquí en el Parlament no ha actuado. Por eso es tan necesaria la labor del *síndic*, y nosotros apreciamos grandemente..., y muchas veces quizás vamos un poco..., ¿«al retortero», se llama en castellano?, no lo sé, ¿«a remolque»? de lo que dice el *síndic*. Pero, bueno, ya es esto, también.

Por todo ello nos parece importante la recomendación que se hace en el informe respecto a las preferentes de que haya un sistema gratuito para el ciudadano de arbitraje, sobre todo para el caso de personas mayores, que efectivamente no han tenido la oportunidad de contrastar la bondad de lo que una persona de confianza les decía, que para ellos era la persona que les administraba sus pensiones y que les parecía de confianza, pero han sido engañados. Quizás muchas veces también los propios trabajadores de las cajas de ahorros no sabían muy bien lo que vendían. Pero esto en cualquier caso no es una excusa ni puede eximir en ningún caso..., el papel de estas compañías. Perdón, si me permite un momento... (*Pausa.*)

Por último, y para terminar con este bloque de las preferentes, tener nuestro agradecimiento, nuestro apoyo, nuestra felicitación, por la contundencia que ha tenido el *síndic* de haber enviado a la fiscalía los casos de Bankia y Catalunya Caixa, en la recompra, que ya hemos entendido que no es en las preferentes..., pero lo vimos en la recompra de acciones, las que obligaban a las personas clientas.

En el tema de quejas sobre suministros, tanto eléctricos como de gas, como de telefonía móvil, o de telefonía sencillamente, agradecer las recomendaciones y todas aquellas gestiones que haya podido hacer el *síndic*, porque ya hemos visto, hemos deducido del informe, que nada más interesarse el *síndic* por el tema se ha conseguido inmediatamente que las entidades pu-

dieran rectificar aquellos abusos que se habían podido... Ha habido casos de personas mayores que, no teniendo internet ni nunca haber tenido internet en su casa, por el teléfono han contratado una tarifa plana de internet. O sea, hay este sistema, que aunque es legal también, poder contratar productos por teléfono, es evidente que ha inducido a transacciones que no eran queridas por estos clientes.

Efectivamente –termino ya, presidente, que me está mirando, ya lo veo–, respecto a las tasas en general..., decir que en el caso del IBI es clamoroso. O sea, los edificios, las fincas, no hacen más que perder valor y el IBI va subiendo.

Y adherirnos a todos aquellos ciudadanos que han hecho quejas sobre suministros, también telefónicos, y la falta de continuidad en el suministro, por ejemplo de electricidad y telefonía.

Y por último, por último ya –termino, treinta segundos–, felicitar..., porque sabemos de la eficacia y la rigurosidad con que se ha trabajado y se ha hecho este grupo de trabajo con el colegio de abogados, con el colegio de procuradores, con los bancos, para paliar el desastre de todas aquellas personas desahuciadas..., y la recomendación que ha hecho este grupo y que también se hace de que el 30 por ciento del parque de viviendas en poder del Sareb se ponga a disposición de todas aquellas personas que han vivido el desahucio y han perdido su casa.

Nada más. Muchas gracias.

#### El president

Gràcies, senyora de Rivera. Seria el torn ara del portaveu del Grup Mixt, el senyor David Fernàndez.

#### David Fernàndez i Ramos

Gràcies, president, i gràcies un cop més a l'equip del Síndic de Greuges. Molt ràpidament, allò, un minut i quinze segons per a cada bloc, gairebé a cop de titular, eh?

Respecte a consum, tres reflexions. Una, sobre les conseqüències nefastes de les privatitzacions i la descapitalització dels serveis públics, arrencades a la dècada dels vuitanta, a tres nivells, com a mínim: els serveis deficients i deficitaris i la corrua de males pràctiques i clàusules abusives..., segona, la primacia absoluta del negoci per damunt de l'obligació del servei públic, i això seria a la llum dels fets, dels beneficis que han tingut grans operadors, com Gas Natural o Telefónica, que han tingut beneficis multimilionaris, l'any passat.

Una primera pregunta, també, que seria les informacions que puguin tenir relatives a la denegació de servei o talls abusius, en la mesura en què és un servei públic.

Una molt centrada, òbviament, en les preferents. Per nosaltres no són males pràctiques. És un frau, és una estafa, i sobretot és un delictes que ha de ser castigat.

Ha fallat també tota l'arquitectura pública: el legislador, el regulador, el supervisor.

I, encara, senyor síndic, un tercer engany: hi ha hagut el primer; el segon, que és convertir-ho en accions, i el tercer, que és aquest 0,5 privilegiat que va ser puntualment informat perquè ràpidament retirés i bescanviés..., que és aquest sector que sí que eren inversors privilegiats, que no s'han endinsat en el maldecap perpetu de les preferents.

I respecte a la voluntat de bones pràctiques, nosaltres pensem que s'haurien de legislar. Que depèn de la bona voluntat ho dona afortunadament també la realitat, que té males notícies cada dia, però també de bones: Caixa Pollença mai va vendre preferents, o Caja Laboral, una caixa cooperativa amb vuitanta mil socis, fa dos anys que fa dacions en pagament sense necessitat de ser... És a dir, l'únic problema que hi ha aquí és de voluntat política, de l'Administració pública i de les entitats financeres. Són 27.000 milions, que afecten, les preferents. I també suposo que si hi ha problemàtiques també hi ha responsables. Caldrà dir que «la Caixa» del senyor Fainé ha col·locat 4.947 milions en preferents, que el Banc Sabadell del senyor Oliu n'hi ha col·locat 1.823 i que el drama de Caixa Catalunya hi ha col·locat 510 milions.

Respecte al primer bloc, de consum, una discrepància que hem detectat a l'informe, a parer de la CUP, que és que hi ha una certa hegemonia de la gramàtica del poder i de la criminalització de les classes populars. I em refereixo, òbviament, a la qüestió del dret de vaga. El poder toca molt el violí i ha acabat construint una música que diu que el dret de vaga és equiparable a altres drets. El dret de vaga és un dret fonamental. És obvi que quan s'exerceix col·lideix amb altres drets, però pensem que hi ha una jerarquia fonamental, perquè el dret de vaga és dels pocs estris que els treballadors i treballadores d'aquest país, citant Layret, tenen per defensar els seus interessos. Coneixem perfectament el contingut i el contingut d'aquella vaga. També caldria incorporar l'abús d'autoritat de TMB, l'opacitat de TMB i la poca transparència d'una empresa que és pública i que ha maltractat i maltracta avui els seus treballadors.

Respecte al segon punt, també molt ràpidament, a cop de titular, més enllà del que s'ha dit ens sobten les poques queixes o actuacions respecte a la ubicació d'abocadors, línies d'alta velocitat, canonades de transport de gas i aigua o els efectes amagats de les grans infraestructures. Posem per cas la divisió que pateix Girona des que va arribar el TAV. Ja són cinc anys que Girona està partida per la meitat amb un mur, no? I què hauria passat, volem saber què hauria passat, si s'hagués instal·lat aquí Eurovegas..., tot el que es va anunciar, que liquidàvem tota la legislació i ja anava amb un marc d'impunitat per a un senyor com Sheldon Adelson, que me n'estalvio epítets, perquè aleshores sí que no acabaria mai.

La pregunta és: a criteri del síndic, per què són més crítiques sobre problemàtiques personals i no sobre vulneració d'ordenances que afecten l'ordenació territorial.

I, després, també, en l'àmbit del *mobbing*, del drama dels apartaments turístics, sí que voldríem dir que també ha sigut una impunitat que ha sigut també permesa, alenada segurament, per la mateixa Adminis-

tració, que entra en una lògica de *mobbing* immobiliari..., de com s'han gentrificat barris com el Raval, com s'ha expulsat gent gran que vivia de lloguer..., i quina és l'altra cara del model turístic. I com els responsables públics són els màxims responsables d'intentar-ho fer, m'agradaria citar una frase de l'Ítziar González, regidora de Ciutat Vella, molt singular, i que diu que quan va arribar a Ciutat Vella... «Quan vaig començar a analitzar el cas hi havia 2.500 apartaments turístics, i cap no declarava l'activitat. Era un negoci opac. Quan parlo de tot això no parlo solament de màfies estrangeres. Parlo també d'empresaris locals. En tot aquest procés que vaig viure com a regidora vaig descobrir una part dolenta: que jo no podia exercir la voluntat popular. És a dir, mana més el mercat que l'Administració pública.»

El tercer punt, respecte a la qüestió de l'habitatge. Continua sent un drama, a la llum també de la recent sentència de la Unió Europea: 22.000 desnonaments el 2012. Més enllà del crac del 2008, l'habitatge avui continua sent una mercaderia, no pas un dret. Aquest és el drama, i la responsabilitat i complicitat directa de l'Administració pública és prou coneguda, malgrat que es negui. Una, denigració del lloguer i foment de la societat de propietaris, gairebé com a herència del franquisme, de la cultura franquista. Dos, liquidació de la premissa fonamental que no es pagui més del 30 per cent. Tres, inexistència de mercat públic. Quatre, política de transferència de rendes públiques a rendes privades. És a dir, el sector públic, com a agent en el mercat immobiliari, no l'ha modificat; simplement l'ha alimentat. No ha aconseguit ser un agent potent per reduir l'especulació del preu de l'habitatge, un 40 per cent, a l'Estat espanyol, per sobre del mercat, segons els informes de l'FMI. I dèficit d'equipaments residencials d'emergència.

I respecte al Sareb, coincidir amb l'informe. I com ho volem tot, no volem que sigui un 30, sinó que, ja que els hem rescatat, tot el que està rescatat és patrimoni públic.

I molt breument –prometo reduir a tres minuts la segona intervenció–, respecte als tributs, absolutament d'acord, i també des de l'agraïment..., que la informació clara i suficient als obligats tributaris és clau, no com a proposta de màxims, sinó de mínims. Intentarem que això s'incorpori a la Llei de transparència, des d'aquest grup, perquè la informació és la clau de la democràcia.

I, una mica, amb l'última reflexió sobre l'Administració de vidre..., i respecte a la reflexió de l'última sessió, continuar insistint respecte a la qüestió de la finestra única i que no podem individualitzar la política i la democràcia. Calen també lògiques comunitàries. I ens agradaria recordar també que amb un abús tributari fiscal, com va ser la càrrega sobre l'impost de l'aigua a la dècada dels noranta, setanta mil famílies es van negar a pagar l'impost. Van fer una lluita col·lectiva i van aconseguir que un abús sobre un servei públic fos minvat.

Gràcies i perdó.

## El president

Gràcies, senyor Fernández. No caldrà que redueixi a tres minuts la segona intervenció. Podrà fer cinc minuts com ara. Cinc minuts i una miqueta més, eh?

És el torn ara, finalment, de la portaveu del Grup Parlamentari de Convergència i Unió, la senyora Annabel Marcos.

Gràcies.

## Annabel Marcos i Vilar

Moltes gràcies, president. Reiterem la benvinguda al síndic, a l'adjunt del síndic, al senyor Francesc Vendrell i a tot l'equip que l'acompanya.

Bé, en primer lloc, jo voldria fer esment de les participacions preferents; tenen molta importància. I dir que una de les vies de solució que va proposar el síndic va ser la via de l'arbitratge, via que actualment du a terme l'Agència Catalana de Consum des de finals de l'any 2012. Quant a les preferents, crec que n'he de fer una mica d'esment *a posteriori*, però vull fer unes pinzellades d'altres temes que s'han tractat.

El tema de les companyies de subministrament..., dic en el sentit que estan obligades a informar els usuaris en el cas de les seves incidències, i l'obligació aquesta està prevista per llei en l'article 211.4.b del Codi de consum de Catalunya. I creiem que aquesta obligació no solament és per als consumidors, sinó que també és extensiva en el cas de vaga per part dels transports públics.

Fariem una petició al síndic, una petició en el sentit que en la mesura que li pertoca, sempre dins de la legalitat, pugui facilitar a l'Agència Catalana de Consum la informació derivada de la seva actuació en relació amb el grau de compliment del Codi de consum per part d'aquelles empreses que són prestadores de serveis d'interès general, que afecten tothom, ja que aquesta informació podria ser molt valuosa per treballar conjuntament i poder desenvolupar una tasca més profitosa.

Quant al tema de les taxes i els tributs, estic totalment d'acord amb el diputat que m'ha precedit en l'ús de la paraula, Josep Andreu, diputat d'Esquerra Republicana. Parlava com a alcalde, però jo hi estic totalment d'acord. Les escombraries són serveis que presta l'ajuntament. Per tant, no tenen un efecte recaptatori, o sigui per a benefici de l'ajuntament, sinó que és simplement, merament, una prestació de servei públic.

Quant a l'exemple que ens posa la diputada del PP, l'entenc, però jo discrepo amb aquest exemple, perquè el que no podem fer..., evidentment, estem en una època de crisi, una època que hi han moltes llars tancades, però també moltes empreses. Llavors, crec que la fórmula..., o si la tingués també li sollicitaríem que ens pogués donar una fórmula..., com es pot repercutir una taxa sent totalment de manera transparent i de manera que no perjudiqui uns i beneficiï els altres..., repercutir aquesta taxa. Perquè l'exemple és molt clar: una parella de..., o una senyora viuda ha de marxar a casa els fills perquè no té suficient po-

der adquisitiu per poder viure, com a la inversa, que passa. Parlem de gent gran que ha d'anar a casa els pares, i al contrari, també: gent jove que ha d'acudir, desgraciadament, a casa els pares perquè no pot subsistir. Seria un desequilibri, entenc jo, econòmic que sobre aquestes persones es fes una reducció; sobre les empreses que desgraciadament han de tancar, o els autònoms que desgraciadament han de tancar, però que poden mantenir el seu local o el seu bé immoble, no repercutir... Jo veig que és una cosa una mica difícil de poder compaginar. Si realment té alguna línia sobre aquesta dallò, també li demanaria que ens donés algun tipus de línia.

Les participacions preferents. Entenc que tot és important, però és dels punts més importants d'aquest bloc, en què cal dir que l'organisme responsable tant de l'autorització com de la comercialització d'aquests productes és la Comissió Nacional del Mercat de Valors. No obstant això, els problemes relacionats amb els serveis financers, entre els quals podem destacar tant la contractació de préstecs hipotecaris, que és el que més ens ha tocat viure últimament, com les participacions preferents, han augmentat els darrers anys de forma significativa. I aquests problemes han constatat una realitat, com és que els usuaris d'aquests serveis financers ara com ara no gaudeixen de cap nivell de protecció, estan totalment desprotegits, o com a mínim no tenen la protecció adequada que es mereixen.

Davant d'aquesta situació, l'Agència Catalana de Consum va engegar l'any 2011 una campanya d'inspecció de les entitats financeres que havien comercialitzat aquests productes, i va requerir tot un seguit d'informació. Paral·lelament, també es va mantenir contacte amb totes les entitats que havien comercialitzat productes, tant les intervingudes com les no intervingudes, per tal de poder explorar vies de solució per als més afectats. I en aquest cas, les no intervingudes, les solucions que van donar per als afectats van anar en la línia de no tenir la possibilitat d'oferir solucions viables, ja que el FROB i les condicions imposades també per les autoritats comunitàries limitaven moltíssim la seva capacitat. Diferent ha sigut el cas de Catalunya Caixa o de Bankia.

El temps se m'exhaureix, però no puc deixar de fer esment..., un agraïment quant al treball fet pel tema de l'habitatge habitual, de la manca de pagament per moltes famílies, de la falta de pagament..., per la feina feta amb el grup de treball que han fet conjuntament el síndic amb l'Agència d'Habitatge de Catalunya, amb el Col·legi d'Advocats de Barcelona, el Col·legi de Notaris de Catalunya, Càritas, el Tribunal Superior de Justícia, i les mesures que es van poder desenvolupar. Els temes entenc que són temes que intenten donar una sortida, tot i que estem encara molt estancats. Crec que la feina des del Parlament de Catalunya l'hem fet, l'hem fet possiblement el millor que hem pogut. Però ara estem en una situació encara molt estancada i cal agilitzar d'una manera..., que també li agrairia que ens pogués donar alguna fórmula per poder tirar endavant.

Moltes gràcies, president.

### El president

Gràcies, senyora Marcos. Bé, finalitzades les aportacions dels diferents grups parlamentaris, ara faríem un recés de deu minuts com a màxim per poder preparar la segona part del bloc. I, per tant, ens retrobaríem aquí d'aquí..., us deixo deu minuts..., amb l'exposició del segon bloc. Primer, les respostes d'aquest bloc, i ja, de passada, i tot seguit, el segon bloc.

Gràcies.

La sessió se suspèn a un quart de sis de la tarda i quatre minuts i es reprèn a dos quarts de sis i cinc minuts.

### El president

Molt bé. Després d'aquest breu recés, com hem dit serà ara el torn de resposta a les intervencions dels grups parlamentaris, i després, acte seguit, amb un lleuger canvi de la gent que acompanya el síndic, passaríem directament a la presentació del segon bloc d'aquesta segona part de l'informe anual.

Per tant, té la paraula el síndic per respondre les intervencions dels grups parlamentaris.

### El síndic de greuges

Gràcies, president. Una petita correcció sobre el primer bloc: m'he oblidat de citar, que estava present, hi era, i ara tornarà a ser-hi, ha sortit un moment... Ah!, no, està aquí, el senyor Dani Ruiz, que no l'he citat en la primera llista d'assessors assistents.

Solemnement, el tema que mereixeria més estona de debat i de reflexió, fins i tot molt més enllà d'aquesta comissió, l'ha plantejat el portaveu del Grup Mixt, de la CUP, sobre el dret de vaga. Des del síndic hem intentat sempre que analitzem els drets més fonamentals, seguint l'ordenament internacional i el propi ordenament, tenir en compte l'exercici d'un dret i els exercicis dels drets de tercers. És així que jo els vaig explicar l'altre dia que ens havíem pronunciat amb èmfasi arran dels esdeveniments de la plaça Catalunya o el que hi va haver a l'entorn d'aquest edifici a continuació. Amb un to molt solemne vàrem parlar del fet que hi havien drets, fins i tot, que malgrat les falles administratives s'havien de respectar i que no es poden retallar de cap manera, i no perquè ho digui només el síndic, sinó perquè, ho torno a dir, ho han dit totes les jurisprudències que hi ha al nostre entorn. El mateix diria sobre el dret de vaga, però aquest informe el que assenyalava és que el que no es pot menystenir és el dret de tercers quant a la informació i quant a l'ús alternatiu de mitjans per exercir també els seus drets quan s'exerceix el de vaga.

Entrant en qüestions puntuals i concretes, nosaltres seguim també molt atentament tota l'evolució de pronunciaments sobre serveis, com pot ser el de recollida de la brossa, i evidentment mantenim a les nostres resolucions que tothom ha de pagar per aquesta recollida i que si de cas hi han casos claríssims en els quals no es pot exigir: quan no hi ha la llicència de primera ocupació, quan no hi ha la cèdula d'habitabilitat, quan

és un sistema en runes, quan hi ha una excessiva distància sobre els llocs on s'ha de depositar –és un dels exemples que es dona en aquest informe i en què sovint trobem l'acceptació per part de les administracions. I, també, quan hi ha hagut una manca de transparència en la redacció de l'informe tècnic poden sorgir queixes que nosaltres haurem de tractar mantenint l'equilibri entre els principis del cost en concret i de la seva cobertura i de l'equivalència amb el servei que es presta. I crec que en aquest sentit totes les resolucions del síndic van seguint aquestes fites d'interpretació.

Seria molt important analitzar macroqueixes, o *supercomplaints*, sobre territori, infraestructures i afectació. Però és que pràcticament no n'arriben, al síndic. En vàrem tenir una –ara ho analitzàvem en aquest *break* que hem tingut, aquesta parada, amb els meus col·laboradors– amb la MAT, i la van dur a la Unió Europea, i en tinc una altra, després, amb una línia similar a la MAT, que venia de l'Aragó, i vàrem obrir en ambdós casos totes les reflexions sobre la necessitat de facilitar la participació en els debats sobre aquestes infraestructures.

Malgrat que ningú ho hagi citat, perquè no és del 2011, permetin-me que els recordi que quan tots tractem, i amb l'atenció que ho fem, i s'ha fet en aquesta comissió, el problema de l'habitatge, tenim de fa molt poc un pronunciament molt important del Tribunal Europeu, i aquí no hi hauria d'haver descans fins a aconseguir la traducció completa del que diu el Tribunal Europeu. Sé que escapa a l'àmbit competencial del nostre ordenament, però aquí hi han efectius com per fer també aportacions perquè això sigui així sense dubtes.

Recordin el que diu la introducció de l'informe del 2012: es falla, amb manca de celeritat i en actuació directa, sobre problemes públics molt importants, i s'incrementa la desafecció. Aquest n'és un. No m'atreviria a dir que fos l'únic, no m'atreviria a dir que és l'universal, no m'atreviria a dir que haguéssim d'anar a remolc de l'espai mediàtic que té, però és un cas claríssim de com sembla que costi, i ho dic en pla molt suau, connectar des dels mecanismes reals de decisió, de govern –que en definitiva «govern» ve de «timoner», de portar el timó de la nau, d'aquí ve la paraula–, amb el problema concret i les solucions que ara ja ens han indicat, que a més són d'obligat compliment. O sigui, no és que ara opini el síndic, o l'institut mundial de síndics; ara ja ho fa una sentència –no hi ha res més ferm en dret que una sentència–, i hauria de ser objecte d'immèdiata aplicació, amb tots els terminis que calguin de rigor institucional i de respecte als ritmes parlamentaris, però sense dubtes. I quan contemplo dubtes al respecte penso: «Encara no s'ha entès el missatge que la democràcia es regenera si som capaços de fer entrar aquest aire fresc, que la gent entengui que la sobirania, que la voluntat popular, que l'interès general, no són paraules buides, són traduccions immediates d'aquelles decisions que poden arreglar seriósament problemes.»

És en aquesta línia, i ja he insistit en la força de la sentència, que ens vàrem pronunciar categòricament sobre les plusvàlues, que continuarem mantenint la ban-

dera alçada de les comissions de sobreendeutament o de la participació del Sareb.

I, evidentment, i com aquí també s'ha dit, donar moltíssim les gràcies a totes les entitats –he de dir que sense dubtes tothom ens va dir que «sí» de seguida a la col·laboració, aquest ventall que els he presentat– que ens van ajudar a elaborar..., i a continuar reflexionant sobre aquest dret tan important que és l'habitatge, essent la dació en pagament no pas l'element principal que varem elaborar. No voldria trencar cap llança ni a favor ni en contra de la dació en pagament, però voldria dir que és un tema molt més complex i ric en solucions que no pas la formulació senzilla d'aquella afirmació.

Treballem en el tema d'urbanitzacions. Vostès deuen recordar que aquest Parlament va entrar en una llei de barris i després va entrar en una llei d'urbanitzacions. Segurament, ara és el pitjor moment quant a disponibilitats pressupostàries per recordar-ho, com passa tant amb barris com pot passar amb urbanitzacions. Però molt aviat tindran vostès un informe –elaborat també en una comissió àmplia i d'un gran respecte a la participació, fins i tot amb una relació amb la fiscalia per temes que han estat pendents a tribunals, que és la contradicció d'aquest tema, per medi ambient, etcètera– ampli i molt contundent al respecte, que acabarà una fase d'elaboració des del síndic. Dic «una fase»; continuarem treballant-hi. I el que sí que els garanteixo és que també estarem en la primera línia de demanda i d'exigència del compliment de tot allò que plantejarem com a solució d'aquest tema.

Hem rebut queixes sobre paradistes de mercats, sí. En tenim diverses; crec que són a l'entorn de quatre o cinc. Afecten qüestions que toquen les ordenances, o de vegades la manca d'objectivitat en l'adjudicació. I, per tant, també hem resolt en aquesta direcció.

Un tema que també és molt present en el cor del grau de credibilitat del sistema polític i institucional, com són les preferents. Nosaltres ens vam adreçar a la Comissió Nacional del Mercat de Valors. És el primer que varem fer, perquè és l'autoritat per excel·lència a nivell d'ordenament espanyol. La comissió, el seu dia, va fer una circular que ella mateixa ja reconeix que va ser insuficient. Podem dir que sí que va advertir el seu dia, però va ser d'una manera molt insuficient. Nosaltres considerem que tant la comissió, però encara amb més propietat l'Agència Catalana de Consum, que és la institució del nostre ordenament propi, haurien d'haver actuat per prevenir aquests efectes. La tasca de prevenció és molt important en totes les possibles lesions de drets. I és aquí on nosaltres afirmem que segurament no hi ha hagut personal suficient i segurament no hi ha hagut personal suficientment especialitzat en aquest tipus de productes que es comercialitzaven i en la informació. Hi ha hagut falles en les informacions; les respostes han estat desiguals. Hi ha hagut entitats que han complert amb les seves respostes. Una vegada evidenciat el problema i assenyalada, si més no per part del síndic, la manca d'ètica de com s'havien col·locat, hi ha hagut entitats que han entrat a solucionar-ho. Lògicament, algú deurà dir: «Paradoxalment, les que van més endarrerides

són...», diguin-ne vostès «intervingudes» o «nacionalitzades», utilitzin el terme que vulguin. I és aquí on els poders públics tindrien més marge per aconseguir solucions, perquè en definitiva se les fa surar amb diners de tothom, i no oblidin que la part més elevada de la factura del rescat, o anomenin-ho com vulguin, va adreçada a aquest sector. I és diner públic, i és diner que tard o d'hora repercuteix sobre tots els contribuents. Però ara amb més motiu podríem demanar respostes molt més immediates.

Deixo de banda l'actuació de la justícia. Perdonin que en l'anterior intervenció no m'he pogut resistir a citar-los ja una sentència a partir del que tots aquí hem considerat molt positiu, quan ens varem adreçar a la fiscalia amb el darrer tema el 2013.

L'apartat de consum pel que fa a les companyies de serveis d'interès general. No deixaré de felicitar el legislador català –aquí n'hi ha alguns que hi eren, ja–, que es va atrevir amb l'Estatut del 2006 a col·locar aquesta definició de forma pionera en el panorama internacional. Molt pocs sistemes legals tenien aleshores l'encàrrec a l'*ombudsman* –a Catalunya, el síndic– d'aquesta qüestió. No hi ha ningú més a l'Estat espanyol. I ara comença ja a estendre's arreu de les democràcies més avançades, no pas per casualitat. Els he de citar, evidentment, el món d'Escandinàvia, o Nova Zelanda, o el Canadà, i hi han altres democràcies madures, que ens porten anys matemàtics i anys en qualitat d'avantatge en democràcia, que hi van entrant i que ens demanen experiències, perquè aquí anem avançant en aquesta línia que vostès ens varen encarregar.

És un tema que creixerà molt, per una raó molt senzilla: assistim –cadascú deu tenir la seva posició al respecte– a una objectiva privatització de molts serveis, i, cada vegada més, prestacions i serveis que afecten drets fonamentals fornits per poder públic passen a ser fornits per operadors privats. Però continuen havent-hi drets, enmig. I, per tant, no es tracta ni de lloar ni de maleir, que estigui en mans privades. Es tracta de saber tocar el tema dels drets que estan afectats per veure qui protegirà aquests drets i com s'hi pot donar garantia i salvaguarda, com vostès encarreguen amb una certa funció al Síndic de Greuges a Catalunya.

Cada vegada n'hi hauran més. Nosaltres, evidentment, treballem cada vegada en més sectors. Vam començar en telefonia, en electricitat, en gas, en aigua, en transport, entrem ja en el sistema bancari i financer. Però, evidentment, no fem el paper de l'Administració. És un altre rol. L'Agència Catalana de Consum té moltes més competències que el síndic. Perquè se m'entengui, com es deia a la reunió anterior, l'Agència Catalana de Consum pot entrar a El Corte Inglés, i no faig cap publicitat. Nosaltres, de moment, no n'estem encarregats.

És evident que hi han debats importants, per exemple sobre els aliments, que tard o d'hora potser farem madurar que hi ha una dimensió d'aliments que té interès general. Però estem lluny d'això. Molt abans hi ha totes les companyies que abans els he citat.

Nosaltres, amb les companyies elèctriques hi tenim una relació directíssima, en què..., ens encarreguen..., sobre incidències que es produeixen en el servei, de

connexió, de tarifació, entrem també en tots els temes del dèficit elèctric, que porta com a connotació, al costat, el mateix preu..., o aquesta realitat tan nova a què l'Estat espanyol s'ha compromès com qui més en el món, que és que el 2018 hi haurà *smart meters*, o sigui, comptadors informatitzats, a tots els llocs on hi hagi connexió a la xarxa.

També tenim un gran camp de treball en telefonia, i intentem donar les respostes més immediates possibles. He de dir que portem un ritme molt important, amb solucions molt positives en els casos que ens plantegen, i, evidentment, a qualsevol d'aquestes companyies hi entrem directament quan considerem que hi ha talls abusius o serveis denegats sense el procediment que està estipulat, sense els advertiments necessaris al respecte.

I a Catalunya gaudim d'un gran instrument, aquí s'ha citat, que és el Codi de consum, i tot el que demana d'informació, on, per exemple..., encara hem d'anar firmant recomanacions i resolucions perquè sovint no hi ha serveis telefònics gratuïts d'informació al consumidor, com estableix el Codi de consum. El 2013 encara hem d'anar recordant que aquestes són les llacunes que mantenim..., en el codi.

Nosaltres treballem amb una gran col·laboració amb aquestes companyies i amb la mateixa Agència Catalana de Consum. Fa mig any, aproximadament, vàrem tenir unes jornades amb els uns i amb els altres. Fins i tot, algunes realitats fèiem conèixer als uns i als altres. O sigui, quasi quasi vam fer, permeti'm l'expressió, com de *celestinos*, eh?, que potser en una situació més normal hauria d'haver estat més fluid..., i a partir d'aquí..., que treballen encara més en el seu propi pla. Nosaltres tenim establert un conveni de col·laboració amb l'Agència Catalana de Consum, i, evidentment, en aquest marc de fluïdesa hi ha una gran voluntat d'intercanvi d'informació o de rebre tota aquella que la mateixa agència ens pugui facilitar.

I dir-los, per últim, que aviat –i els ho dic amb un cert orgull, malgrat que alguns expressin incomprendiments cap a la institució del síndic– els presentarem actius de com en el pla internacional el Síndic de Greuges treballa molt estretament amb els millors serveis que avui hi ha en el món pel compliment dels drets en aquest camp de les operadores.

Gràcies, president.

### El president

Gràcies, síndic. Ara uns petits segons o minuts per poder fer el canvi, com se m'ha demanat, del grup que acompanya el síndic, i passariem al segon bloc d'aquests quatre darrers punts de l'informe anual.

(Pausa llarga.)

Molt bé, passem, doncs, a aquest segon bloc de l'informe anual d'aquesta segona part.

### El síndic de greuges

Gràcies, president. S'ha incorporat en aquesta part de la sessió la gerent del síndic i s'hi han incorporat assessores i assessors d'aquestes àrees: Joaquim Soler, Pilar Prims, Alexandra Solà, Pilar Busquiel, Núria Sala, Mónica Arbeláez, Àngels Gayoso, Maria Trias i Eva Querol. Parlarem d'immigració, de salut, de serveis socials i de treball i pensions.

Sobre immigració, que saben vostès que és una temàtica en què la Generalitat té algunes competències, hem tingut 204 actuacions en l'exercici del 2012, i sobre aquest tema hem obert dues actuacions d'ofici.

Una toca de ple, encara que toca altres dimensions, el tema de la immigració per estudiar l'absència del registre de parelles de fet i la seva incidència en el dret de residència de familiars no comunitaris. A Catalunya, la regulació de convivència estable en parella prevista en el llibre segon del Codi civil estableix que el vincle es constitueix o bé per convivència durant més de dos anys, o per formalització amb escriptura pública o per tenir fills en comú. La legislació catalana, per tant, no exigeix cap inscripció registral. D'aquí que, de vegades, quan se'ns preguntava sobre les decisions municipals de suprimir el funcionament dels registres, havíem de concloure que no era contrari a dret. Ara bé, la regulació estatal de residència de ciutadans membres de la Unió Europea, fruit de la transposició de la normativa comunitària, estén el seu àmbit d'aplicació a parelles amb qui el ciutadà comunitari mantingui una unió anàloga a la conjugal inscrita en un registre públic. Per tant, la regulació estatal impossibilita a la pràctica l'exercici del dret d'entrada i de residència en règim comunitari a parelles mixtes constituïdes a l'empara de la legislació catalana que no hagin pogut inscriure's en un registre municipal.

Creiem que el legislador estatal no ha tingut en compte els criteris constitucionals i estatutaris, el repartiment de competències, i concretament la relativa a la regulació del dret civil català. Per tant, hem fet propostes que impliquin la modificació d'aquesta normativa estatal.

I vam fer una segona actuació d'ofici per estudiar el procediment dissenyat per la Direcció General per a la Immigració per elaborar els informes d'estrangeria des de la competència de la Generalitat. El síndic fa una valoració positiva del protocol d'actuació que el Departament de Benestar Social i Família i les entitats municipals van signar per col·laborar en aquesta qüestió. I en aquest sentit hem observat algunes disfuncions en el circuit i procediment dissenyat, com per exemple que la instrucció incompleix el termini d'emissió i notificació dels informes de trenta dies hàbils previst al Reglament d'estrangeria, o que la qualificació de documents proposta d'informe dels ajuntaments com a preceptius i determinants no s'adiu amb la qualificació que es desprèn del Reglament d'estrangeria com a facultatius no vinculants, que es restringeix el ventall d'opcions per presentar la sol·licitud, que no sembla raonable que el ciutadà hagi d'abonar als ajuntaments que així ho hagin fixat a l'ordenança fiscal una taxa per emissió de document proposta de l'informe municipal.

En segon lloc, els parlaré de salut. He de dir un altre any que, malgrat ser el servei més universal que existeix a Catalunya, en proporció no és el que genera el major nombre de queixes. Saben que tots nosaltres, pràcticament tots, podem gaudir de la targeta blava per fer servir el servei públic de salut. Hem tingut actuacions sobre el dret a la universalització de la sanitat, sobre la farmàcia gratuïta i sobre les llistes d'espera per intervencions quirúrgiques.

En primer lloc, els parlaré de quelcom que sembla que avui no existeix, però que va originar queixes el 2012, que és el tema de l'euro per recepta i les mesures urgents per garantir la sostenibilitat del sistema nacional de salut. Això es troba suspès, malgrat que va ser objecte, com he dit, de diverses queixes i nombroses consultes. I en aquest sentit va en paral·lel a la publicació del reial decret on hi ha l'aportació que els usuaris han de fer en la prestació farmacèutica.

Sobre l'assistència sanitària, la nova regulació ha suposat que persones que fins ara tenien una cobertura sanitària pública total l'hagin deixat de tenir i s'hagi limitat la seva atenció a la urgència. Així mateix, a Catalunya, el sistema català va regular mitjançant una instrucció l'accés sanitari de cobertura pública als ciutadans estrangers empadronats a Catalunya que no tenen la condició d'assegurats o beneficiaris.

Hem tingut diverses problemàtiques pel que fa a l'aportació farmacèutica, tant en el cas de pensionistes com en la descoordinació en alguns serveis que haurien d'haver prestat els poders públics.

Hem obert una actuació d'ofici per comprovar si els retards en el pagament de la factura de la seguretat social a les farmàcies catalanes posava en risc el dret dels usuaris. Cal ressaltar que el Col·legi de Farmacèutics de Catalunya apuntava que són les oficines de farmàcia les que assumeixen la despesa dels interessos originats. I aquí hem de mantenir i recordar el dret dels usuaris a obtenir la medicació –recordin vostès ja una actuació que al seu dia vàrem fer per un fàrmac costós que semblava que es denegava en alguna part de la farmàcia–, i també l'obligació de les oficines de farmàcia de dispensar tots aquests medicaments. Vàrem suggerir a la Generalitat corregir el retard en l'abonament de la factura de farmàcia i abonar-la en el temps acordat. Saben que aquest tema torna a ressorgir el 2013 amb força, i nosaltres hem anat a l'obertura d'una nova actuació d'ofici molt més global que la que vàrem fer l'any anterior.

Segueixen arribant queixes sobre el temps que s'ha d'esperar per les visites a especialistes, proves diagnòstiques o intervencions quirúrgiques. Hem de recordar novament la plena vigència del Decret 354/2002. Hi han discrepàncies, que es fan evidents, entre la informació que proporciona el CatSalut sobre el temps mitjà d'espera i el temps que realment ha hagut d'esperar algun pacient en algunes de les queixes tramitades, i s'ha suggerit la revisió dels circuits d'informació i la necessitat que el temps d'espera publicat al CatSalut s'ajusti al temps real d'espera.

Hem obert dues actuacions d'ofici, una per les llistes d'espera d'intervencions quirúrgiques amb temps d'es-

pera gratuït i una per les llistes d'espera per a intervencions quirúrgiques cardíaques a l'Hospital de Bellvitge, en concret després que els facultatius d'aquest centre denunciessin esperes de vuit mesos.

Pel que fa pròpiament a la gestió de les llistes d'espera, es van rebre diverses queixes, majoritàriament referides a intervencions quirúrgiques no urgents sense temps d'espera gratuït. És evident que els pacients tenen dret a conèixer el lloc que ocupen a la llista d'espera i la data aproximada en què podran ser intervinguts, i es va suggerir introduir la variable de data prevista d'intervenció.

Continuem rebent algunes queixes sobre les dificultats per obtenir documentació de la història clínica de familiars o de familiars difunts.

I, per últim, han estat nombroses les queixes relacionades amb el dret a escollir equip d'atenció primària i metge de capçalera.

Pel que fa als serveis socials, és l'àrea en què s'han rebut més queixes: 1.656. Ja ho valoràvem en la sessió anterior, el dia 11 de març. Han estat la renda mínima, o les subvencions i ajuts per a persones amb discapacitat o les subvencions i ajuts per a gent gran.

Les actuacions realitzades en l'àmbit dels serveis socials han estat en gran part, encara que no de manera exclusiva, relacionades amb restriccions pressupostàries. I val la pena que ho tinguem en compte, una mica a diferència del que dèiem el 2011, on l'origen principal del volum de queixes era per mala gestió, com va ser la decisió el seu dia de canviar de transferència bancària a xec la renda mínima d'inserció.

Aquestes limitacions, aquestes limitacions pressupostàries, han afectat de manera important col·lectius que ja es trobaven en situacions més vulnerables, com ara persones grans i persones amb discapacitat, però també altres sectors de població que com a conseqüència de la crisi s'han vist obligats a recórrer al sistema de protecció social.

Vull recordar aquí el que diem al preàmbul de l'informe. Evidentment, no és 2012, però encara hi som sense resoldre'l. Depèn de com es resolgui el pressupost de la Generalitat del 2013, trossejarem, i no ho deixaré de dir, drets socials fonamentals. I, aleshores, l'informe que els haurem de presentar l'any vinent no serà ni com el del 2011, de mala gestió, o el del 2012, d'aquestes limitacions pressupostàries. Serà un informe d'autèntica situació –perdonin l'expressió, no exagero– de catàstrofe.

En primer lloc, els vull parlar dels procediments de reconeixement de la dependència i d'accés a les prestacions. Les queixes relacionades amb això són bona mostra de l'afectació de restriccions pressupostàries. Els problemes plantejats han estat en part coincidents amb els d'anys anteriors, sobretot pel que fa a les demores en la tramitació del procediment i la manca de reconeixement dels drets en els casos de defunció. Hi hem d'afegir enguany queixes sobre la situació dels cuidadors no professionals de les persones dependents. Les prestacions per a cuidador no professional i les reformes derivades de la normativa estatal han suposat, per exemple,



una minoració de l'import d'aquestes prestacions, que les persones cuidadores hagin d'assumir despeses de cotització en cas que es vulguin mantenir d'alta en el règim de seguretat social i la possibilitat d'un termini de suspensió per accedir a aquesta prestació. Aquestes modificacions comporten un empitjorament de les mesures de suport previstes inicialment per a les persones dependents i per als seus cuidadors.

També els he de parlar encara d'incidències en la gestió de la renda mínima d'inserció. Són situacions que deriven bàsicament de la demora en la resolució d'una primera sol·licitud, de la manca de represa de la prestació després d'una suspensió o de la manca d'adaptació de l'import de la prestació al canvi de circumstàncies de les famílies.

També s'ha constatat que hi ha moltes persones que van ser afectades per les incidències en el canvi del pagament de l'any 2011. Hi ha qui encara no se li han abonat els endarreriments pendents. Parlem del 2011!

Tots els casos tenen en comú la desprotecció en què es troben les famílies per manca de recursos per atendre necessitats bàsiques. Recordo que la finalitat de la renda mínima d'inserció és evitar que es produeixin o s'agreugin situacions de risc d'exclusió social.

Els he de parlar també de la revisió d'expedients en aquesta renda mínima. S'han fet nombroses actuacions que tenen a veure amb el procés de revisió dut a terme per la Generalitat durant l'any 2011. En aquell procés, com s'ha pogut comprovar, es van produir disfuncions diverses, que en moltes ocasions han suposat lesions de drets en les persones afectades. Algunes qüestions destacables serien la insuficiència de la informació a les persones, agreujada per la manca d'informació dels professionals dels serveis socials bàsics, o una interpretació dubtosa o poc fonamentada de les circumstàncies que podien justificar la suspensió. Davant d'això tornem a demanar una avaluació individualitzada dels casos i esmenar amb celeritat les anomalies produïdes.

Trobem també queixes a l'entorn de l'atenció de les persones mitjançant els serveis socials bàsics. Aquests han de poder oferir una informació acurada, detallada i precisa sobre els recursos a què poden tenir accés en cada cas i sobre els requisits exigits. Això ja és la primera de les primeres línies de la trinxera, en les circumstàncies en què vivim. És important establir criteris homogenis sobre la competència d'uns serveis o d'altres per atendre les persones que demanen l'actuació dels serveis socials, i demanaríem una coordinació eficient entre aquests diversos serveis.

Hem rebut queixes sobre les condicions de funcionament de centres residencials. Les deficiències plantejades a les queixes són diverses i no es poden qualificar de generalitzades, però en tot cas exigeixen un procediment intern d'investigació per aclarir els fets i corregir possibles actuacions incorrectes. S'ha de potenciar la qualitat dels serveis, i per això cal garantir les condicions materials del centre i estudiar formes de millora en l'atenció de les persones, i cal avaluar també la disponibilitat de personal suficient i adequat. Hem assenyalat defectes en ràtios de personal als cen-

tres residencials per a persones amb discapacitat, hem plantejat la conveniència d'establir mesures de control i de seguiment per garantir que els ajustaments no afectin la qualitat dels serveis, i tot d'acord amb el criteri de participació previst en la Llei de serveis socials.

I els hem de parlar de la inserció laboral de les persones amb discapacitat. Coneixem les restriccions presupostàries que provenen de retallades que s'han fet en els pressupostos generals de l'Estat; però, si bé el Govern de la Generalitat va prendre mesures per compensar aquesta reducció, cal assegurar la continuïtat d'aquelles mesures de suport a la integració laboral de les persones amb discapacitat.

I, per últim, permetin-me que els parli breument de treball i pensions. Hem rebut queixes sobre centres ocupacionals, sobre la pensió de jubilació o sobre la incapacitat permanent.

Els donaré l'exemple de la incidència de la crisi i la recessió econòmica en el deteriorament de les polítiques actives d'ocupació, especialment en la revocació i eventual devolució de les subvencions. Han estat diverses les queixes sobre atorgament i la posterior revocació de subvencions per a la promoció de l'ocupació autònoma amb motiu de la revisió d'expedients. S'han de justificar en el termini de dos mesos comptats a partir de la recepció de la resolució d'atorgament i el compliment de la finalitat, i en cas d'incompliment s'obliga al reintegrament de les subvencions percebudes. El síndic ha suggerit a l'Administració la flexibilització dels terminis i una interpretació més flexible i benèvola de la normativa a fi que les persones afectades puguin aportar qualsevol mitjà de prova, atesa la precària situació econòmica en què es troben. A d'altres persones se'ls ha concedit la subvenció corresponent, però no en perceben el pagament, i el síndic s'ha adreçat al Departament d'Empresa i Ocupació perquè adopti les mesures d'agilitació oportunes a fi d'evitar aquestes dilacions.

És el darrer apartat de les nostres intervencions en comissió abans del Ple. Segurament, és el més punyent. Segurament, és la punta de l'iceberg més flagrant d'on som i en quin moment ens trobem. Comentàvem amb un de vostès en la petita parada que hem fet quin informe i com creix. Sí, creix, i quin informe! No és responsabilitat de cap dels presents. No es tracta ara que ens tirem els uns als altres cap mena de falses acusacions. Sí que és responsabilitat de tots els presents, començant pel síndic, com els deia abans en un altre exemple, que hi hagi respostes, prioritats, àgils i clares, sobre allò que afecta seriosament la línia de flotació del col·lectiu social.

Gràcies, president.

#### El president

Moltes gràcies, síndic. Un cop feta aquesta presentació d'aquest segon bloc, i darrer, d'aquest informe anual del 2012, passariem, evidentment, a la intervenció dels grups parlamentaris. M'han demanat un petit canvi en l'ordre de les intervencions, i si no hi ha inconvenient per la resta de portaveus començaria la senyora Núria Segú, que ens ha demanat fer aquest canvi.

**Núria Segú Ferré**

Gràcies, senyor...

*(David Fernández i Ramos demana per parlar.)*

**El president**

Sí. Perdó, un moment, senyora Segú.

**David Fernández i Ramos**

Per disculpar-me, perquè faré un breu lapse pel premi a les Mares de Soacha, que baixaré a saludar, però torno, eh?

**El president**

Molt bé. Ara sí, senyora Segú.

**Núria Segú Ferré**

Gràcies, senyor president. Bé, pel mateix motiu que ha esmentat el representant de la CUP, perquè jo m'absentaré d'aquí a uns moments. Intentaré ser aquí per seguir la resposta del síndic. Si no, llegiré la transcripció que es farà de la comissió. I agrair en aquest cas a la resta de portaveus, especialment al representant d'Esquerra Republicana, poder intervenir en primer lloc.

Bàsicament, perquè creiem que és un dels blocs més interessants d'aquesta presentació que ens ha fet el síndic. De fet, les seves últimes paraules, no?, posen èmfasi en la importància de com impacta la crisi, les retallades i l'«austericidi», en l'àmbit social; no solament dels serveis socials, sinó en l'àmbit de la salut i també en l'àmbit de l'educació, com vam tenir l'oportunitat de veure el darrer dia.

Començaria per immigració, que si no ho recordo malament és el segon àmbit que té quantitativament menys queixes i menys consultes. Era l'1 per cent. Recordo que el darrer era el 0,5 per cent, que era cultura. Doncs el penúltim és immigració, no? Fa somriure una mica –ara veia el somriure del senyor Sánchez, si m'ho permet– com han canviat les tornes, no?, com temes que eren al centre del debat polític fa uns anys, com eren la cultura i la immigració, doncs avui són, en aquest cas, a l'informe del síndic, a la cua d'allò que genera consultes i també queixes. Felicitar en aquest àmbit, doncs, el síndic per l'actuació que ha emprès d'ofici per garantir aquest dret de les persones que viuen en parella i que per tant necessiten el requisit del certificat necessari per a la tramitació dels seus papers aquí en aquest estat.

Per altra banda, el tema de salut, que sí que és molt important per nosaltres, bàsicament per un tema: ens preocupa el tema de garantir el dret universal al sistema de salut. Sabem que el Govern ha anunciat la posada en funcionament d'aquesta nova targeta, però creiem que no compleix el requisit aquest previ que els deia del dret a la salut de caràcter universal i gratuït. Bàsicament: primer, tres mesos d'empadronament; després, només atenció primària durant el primer any, amb unes excepcions, que són aquelles malalties alta-

ment infeccioses, aquelles que són de risc de veritat, com són la sida, les ITS –les infeccions de transmissió sexual– i la tuberculosi, només aquestes, i has d'esperar un altre any més per tenir dret a l'atenció especialitzada més enllà del que poden cobrir les urgències. Nosaltres entenem que aquestes 116.000 persones avui a Catalunya no tenen garantit el dret a la salut de manera universal i gratuïta, amb aquesta targeta. Segur que és més que allò que va legislar el Govern del Partit Popular, però creiem que no es pot dir que amb aquesta nova targeta es garanteixi el dret a la salut de manera universal i gratuïta. I ens preocupa, aquest tema.

Segon tema en l'àmbit de la salut: l'impacte dels nous copagaments. No solament de l'euro per recepta, que ara està en suspensió, que crec que seria la terminologia adequada, sinó perquè ens preocupen –no sé si això entra a l'abast de les competències del síndic– aquestes xifres que ens han donat de caiguda del nombre de receptes. Nosaltres sempre hem defensat que implantar l'euro per recepta i explicar-lo com una mesura per racionalitzar o per desincentivar el consum de fàrmacs és una fallàcia, és mentida. Té un afany clarament recaptatori. Avui a Catalunya tenim la recepta electrònica. Només es poden demanar amb recepta aquells medicaments que han estat prescrits pel metge, i per tant que consten a la recepta electrònica. Per tant, o el metge prescriu de més, i per tant la mesura hauria de ser als facultatius, o ens enganyen quan diuen que amb l'euro per recepta el que farem és abaixar el consum de fàrmacs. No, perquè només es poden demanar amb recepta aquells que han estat prescrits. Per tant, això no és cert. Però ens preocupa precisament per això, perquè només es poden demanar amb receptes els medicaments prescrits pels metges, de primària o d'especialitzada, aquesta baixada del nombre de receptes. Si això fa que allò que..., tenim base científica o objectiva per dir que les persones, sobretot les persones grans –perquè és el col·lectiu que més ens preocupa a nosaltres, en l'eliminació de la farmàcia gratuïta–, han deixat d'anar a buscar medicaments que els tenien prescrits pels metges i els necessitaven per a una bona cura de la seva salut. Això, ens preocupa, a nosaltres; aquest dret.

I, per últim, el tema de les llistes d'espera. Vostè ha esmentat les dues actuacions que ha fet d'ofici. Nosaltres creiem que aquesta nova manera d'explicar, per dir-ho d'alguna manera, del Departament de Salut les llistes d'espera, que fa que un dia ens diguin que han baixat, que s'han reduït, i després l'endemà haguem de corregir, no genera cap tipus de confiança a la ciutadania, i a més a més el que fa és reduir la claredat. I crec que en el tema de les llistes d'espera aquest nou model que esperem d'implantació de la gestió –el síndic ho explica molt bé, primer fa una primera mesura i després s'espera, pendent de la resposta del departament de la implantació d'aquest nou model de gestió de les llistes d'espera, que sembla que està pendent que s'aprovi ara el decret, segons diu el seu informe– introdueix un element de poca claredat. Abans la llista d'espera de procediments quirúrgics era un termini, i ara la introducció de nous criteris nosaltres creiem que fa que la ciutadania..., si no som capaços d'explicar-ho de manera molt clara tindrem dificultats per-

què la ciutadania vegi clarament aquesta transparència que és necessària en aquest procés.

I, per últim, i ja per acabar, una proposta, senyor síndic, que li fem des del nostre grup. Ens preocupen les llistes d'espera de diagnòstic; ens preocupa, que és el que passa avui, el retard en el temps de ser atesos pels especialistes des de la derivació d'atenció primària, que és el canal ordinari. El retard en aquest temps a donar-te hora per a l'especialista fa que el temps d'espera per als diagnòstics també s'endarrereixi moltíssim. I, per tant, proves diagnòstiques i procediments quirúrgics que haurien d'estar ja dintre de les llistes d'espera, o sigui, del còmput de llistes d'espera, avui no hi són perquè esperen la visita a l'especialista. És una manera d'allargar el temps, i nosaltres creiem que és un punt d'opacitat del sistema.

Moltes gràcies per la benevolència del senyor president. Excusaré un moment la meua presència i intentaré tornar després.

Moltes gràcies.

#### El president

Gràcies, senyora Segú. Continuaríem, ara sí, amb l'ordre preestablert, i per tant tindria la paraula el portaveu del Grup Parlamentari d'Esquerra Republicana, el senyor Josep Andreu.

#### Josep Andreu Domingo

Gràcies, president. Permeti'm, però és que en el tema de la immigració he de dir que no em puc de treure de la meua condició d'alcalde. En el tema de la immigració és cert que tots els fluxos que ens venien per ajudar en la integració i en l'arrelament, que eren d'àmbit estatal, han estat retallats absolutament, i molts cops ens hem quedat, els ajuntaments, als peus dels cavalls, amb un problema que en algunes poblacions és molt important –a cops, el primer problema que tenen aquestes poblacions, però en general a totes tenen afectació–, i ens hem trobat sense eines, sense recursos, sense les ajudes que ens permetrien fer una integració normal d'aquesta comunitat dins de casa nostra, com a poble d'acollida que sempre hem estat al llarg de la història. Realment, i vull dir-ho, he de donar les gràcies als ajuntaments per l'esforç que fan, i no tan sols als ajuntaments, sinó a moltes entitats, especialment entitats com Càritas o altres entitats locals que esmercen voluntariat i esforç extraordinari en aquest fet. I a veure si el podem resoldre, perquè és una temeritat deixar-nos sense recursos en aquest tema, perquè això aquí ens pot portar, com ha portat a altres països d'Europa, i preguem perquè no vinguin aquí, actituds polítiques d'un populisme i d'unes connotacions que lamentarem si s'implanten en el nostre país.

Del tema de salut, realment n'ha parlat molt la diputada que m'ha precedit, i, a més a més, suposo que amb les aportacions de l'exconsellera Marina Geli, quasi que ha sigut monogràfic, no? Dir que estem perquè la sanitat continuï essent un dret i un dret universal, que hi hagi una sanitat pública que asseguri aquest

accés a la sanitat. Hi han qüestions que ja s'hi ha referit, com les llistes d'espera, com el dret a escollir metge, que hi estem absolutament alineats.

M'ha cridat l'atenció una qüestió, i ho dic amb la gravetat que sé que em reportaran les meves paraules. Heu fet èmfasi en el pagament a les farmàcies. Jo li vull dir, síndic, que ja voldríem molts ajuntaments o moltes entitats del tercer sector que ens paguessin tan puntualment com a les farmàcies. I, amb sinceritat, mentre un títol de farmàcia valgui 300, 400, 500.000 euros, em sembla que el problema és molt relatiu i que potser hauríem de focalitzar el pagament a aquestes entitats que pengen d'un fil, que és tot el que es deu al tercer sector, i que a cops es deuen pagar des del mes d'agost i setembre de l'any passat, i potser hauríem de mirar-ho, realment, a veure on hem de gastar els esforços i on s'ha de pagar primer. I ho dic amb la consciència del que he dit.

Sobre els serveis socials, jo crec que aquí sí que tenim el nus de la situació, en aquest moment, i de les queixes que rebem, que en seran més. És un teixit que s'ha fet amb molt de voluntariat. Sort en tenim, d'aquest teixit associatiu que s'ha fet entorn de la gent gran, la gent discapacitada, l'educació especial; del voluntariat no professional per a la Llei de dependència. I aquest sí que corre un gran risc que se'ns enfonsi.

Suposo que els esforços i les queixes..., sé que des de la institució es fa el que es pot i més, però aquí és allà on podem fer el trencament, l'esberlament, de la nostra societat del benestar, i suposo que és allà on més es necessita, perquè a cops aquestes incidències que diem que es retarden, ja sigui del PIRMI o pagar a aquests centres de disminuïts, o a aquestes escoles taller..., no tenen la possibilitat, ni molt menys, d'anar a un banc perquè els deixin un crèdit per poder aguantar tres mesos, quatre mesos. D'altres que es manifesten i que es queixen, segurament amb raó, sí tenen aquesta possibilitat de trobar un coixí financer que els ho permeti, i en aquest sector del benestar generalment això no hi és.

I, per últim, sobre el treball i les pensions, entrem en una qüestió de què voldria fer esment, que són els plans de pensió i la incidència que el retard en l'edat de jubilació ens pot causar sobre..., perquè a més a més no hi ha legislació, hi ha un buit legal en els plans de pensió. Què passa amb el retard de l'edat de jubilació, quina serà l'edat que es contemplarà si no és l'edat que es va subscriure quan es va iniciar el pla de pensió, o si serà..., a partir de la nova legislació, i que no ens passi..., que no vulguem que els plans de pensió els hagin de portar aquí en els pròxims anys perquè s'hagin tornat unes preferents.

Gràcies, president.

#### El president

Gràcies, senyor Andreu. Ara tindria la paraula la portaveu del Grup Parlamentari del Partit Popular, la senyora Dolors Montserrat.

## Dolors Montserrat i Culleré

Gràcies, president. Crec, honorable síndic, que les seves paraules dedicades a aquest segon bloc del dia d'avui –immigració, salut, serveis socials, treball i pensions– parlen per si soles. I és evident que vostè ens posa un repte: on som i cap on anem. I ens demana propostes i prioritats, tenint en compte les restriccions pressupostàries que avui vostè, evidentment, ens comentava. I, fins i tot, doncs, el que comporten aquests moments: el risc d'exclusió social.

És cert que governar és prioritzar, i és prioritzar per no haver d'arribar a aquest risc d'exclusió social. Però moltes vegades, i no ho dic amb esperit de crítica, els governs encaminen les polítiques cap a una direcció que ens pot portar a un risc important..., d'aquest mateix risc de l'exclusió social.

Són tantes i tantes coses, les que preocupen... Vostè ha fet referència al tema de la salut. Honorable síndic, poc hi afegiria. Només hi ha una qüestió que ja ens ho diu tot: l'any passat, la novena preocupació dels catalans, a través del CEO, era la salut; enguany està al setè lloc. Vol dir que, encara que no hagi rebut vostè moltes més queixes de les que potser requeriria o ens pensàrem, o creïem que poder hi hauríem arribat en el tema de salut, aquestes queixes i consultes, 1.760..., la realitat és que és la setèima preocupació.

Per tant, el servei més universal en aquests moments és allò que dius: com es garanteix el dret a la salut universal quan hi han tantíssimes queixes –vostè mateix ha parlat de les actuacions d'ofici– i quan hi han moltes qüestions, com el que ha dit la diputada que m'ha precedit en l'ús de la paraula?

Ha comentat el tema de l'euro per recepta. És veritat. Però permeti'm que li digui que en aquests moments que està en suspensió et trobes gent anant pel carrer i està contenta que no existeixi l'euro per recepta. Alguna cosa vol dir. Perquè la societat en si és la més sàvia, sap transmetre quina és la seva preocupació.

Parlem del tema de les farmàcies. És veritat, el Col·legi de Farmacèutics hi treballa i lluita moltíssim per poder escurçar..., i perquè, evidentment, puguin cobrar al més aviat possible. Però, és clar, al costat de les farmàcies hi ha el deute que té el Govern amb les entitats socials: concretament, 435 milions, dels quals 280 pertanyen al Departament de Benestar. Dins d'aquests 280 s'hi inclouen aquells 70 milions que encara es deuen des del mes de juliol a les residències, centres de discapacitats, etcètera. Podríem parlar de vergonya o no. És una decisió que ha pres el Govern. Jo no sóc qui per criticar, ja ho diré el dia del Ple. Set mesos més tard el Govern encara no ha pagat. Ni tan sols ha establert un calendari de pagament.

Són exemples que et demostren on som. Sensibilitat per part del Grup Parlamentari Popular, l'hem tingut, i ho hem demostrat a través de diferents iniciatives. No solament hem sigut el nostre grup..., i altres grups parlamentaris, però és evident que hi hem posat un accent molt especial.

Des del Partit Popular hem reiterat en diverses ocasions que es facin efectius els pagaments. Fins i tot,

en el passat Ple és evident que aquesta diputada que li parla, honorable síndic, parlava de qüestions puntuals sobre el tema de les cures i que provenen de l'any 2010. Vostè hi ha fet referència. Parlava del 2011. I, és clar, això desmarxa qualsevol economia; no familiar, l'economia social d'aquelles persones que són les més febles a Catalunya.

I recordàvem el tema de la renda mínima d'inserció. Destacar la necessitat urgent d'un canvi de model en la renda mínima d'inserció. De fet, voldria recordar que just abans de convocar eleccions, el Partit Popular de Catalunya i Convergència i Unió –en aquell cas vam parlar amb el conseller Mena i el conseller Cleries– vam arribar pràcticament a un acord per tal de posar en marxa una nova llei al respecte, que donés resposta a la situació que teníem en aquell moment, que és la situació actual, perquè és evident que no s'ha fet res més. Hi han hagut eleccions i estem on estem, i estem en un dels moments més crítics. Vostè mateix hi ha fet referència. Apostem per una llei que tingui com a objectiu la inserció laboral i/o social, depenent del perfil del qui rebí l'ajut. I crec que ho teníem molt avançat, però ha quedat encara a les beceroles.

Quan parla del mercat de treball –ja acabo, senyor president–, és evident que la taxa d'atur a Catalunya se situa, segons les dades de l'EPA, al voltant d'unes 900.000 persones. A Catalunya. Per això cal establir –creiem que potser no en fa esment totalment, l'informe– unes mesures concretes que permetin donar solució a les actuals mancances, que avui són absolutament palpables, quant a les polítiques actives d'ocupació, i especialment respecte al paper que desenvolupa el Servei d'Ocupació de Catalunya, entre d'altres coses.

Parlàvem de molts serveis socials que depenen, evidentment, dels ajuntaments, com molt bé vostè sap, honorable síndic. Però els ajuntaments també són els que més pateixen, i també pateixen aquestes restriccions pressupostàries que fan com... Per exemple, avui escoltava un company meu que és alcalde d'una població a què el Govern de la Generalitat deu, a aquest ajuntament, 40 milions d'euros. Díficilment, moltes accions socials que depenen dels ajuntaments es poden tirar endavant quan hi han aquests retards, retards tan i tan considerables.

Per tant, agrair-li de nou la tasca; a vostè, donar-li les gràcies per la seva benevolència, president de la comissió. I dir-li que li donem suport, estem al seu costat. Però és evident que, més políticament..., avui potser hem parlat per tal de saber esbrinar, conèixer, les diferents qüestions de la temàtica..., el nostre parer, aquella qüestió política, aquell accent polític, que posarem en el dia del Ple, que si Déu vol suposo que serà ben aviat.

Moltes gràcies, honorable síndic, i també a tot el seu equip que l'acompanya, com no pot ser d'una altra manera, senyor Jordi Sánchez, senyor Vendrell, tots els membres que l'acompanyen i que també a la passada comissió estaven aquí presents.

Moltes gràcies.

## El president

Gràcies, senyora Montserrat. És el torn ara de la senyora Hortènsia Grau, pel Grup Parlamentari d'Iniciativa per Catalunya - Verds.

## Hortènsia Grau Juan

Gràcies, president. Bé, aquest segon bloc són temes que afecten drets fonamentals de les persones..., i que a més aquesta crisi colpeja més durament. I al final ja no sabem si és que realment la crisi és l'excusa per desmantellar tot un sistema del benestar, que en aquest país ja era feble i que no el teníem acabat de bastir, i que, realment, amb les polítiques que es porten actualment l'acabarem de desmantellar; polítiques de privatitzacions, de retallades, d'acomiadaments de personal en el servei públic, que fan que els serveis no es puguin prestar i que per tant es vulnerin drets fonamentals, com és el cas del dret a la salut.

Compartim tot el que deia la companya, la Núria Segú, però hi ha un tema que ens preocupa moltíssim, i és el de l'accés universal. Si bé el reial decret espanyol, el 16/2012, que Catalunya no va seguir, diguem-ne, no va complir en el sentit que va facilitar amb excepcions la targeta sanitària, exclouïa molta gent, el cert és que tot i els esforços de Catalunya per facilitar aquest accés avui dia encara no el tenim garantit. I ens trobem davant de situacions, moltes situacions, o bé per no estar empadronat, o bé per tenir targeta sanitària..., o per estar fora i tornar, de gent que no hi pot accedir. I això pot crear-nos un problema. De fet, ja ens crea –parlàvem amb gent de salut pública–, o ens pot arribar a crear, a part que es vulnera un dret, un problema de salut pública. En aquest sentit, vull dir..., estar totalment al costat. Nosaltres també des d'aquí reforçarem això, que totes les persones puguin tenir accés.

I sobretot ens preocupa..., i això sí que és una petició –aprofito aquí la comissió per fer-la-hi–, una petició que ens ha arribat, i és també d'un col·lectiu molt petit, molt minoritari, que no té targeta sanitària –ens ha arribat la petició–, que són les persones sahrauís que estan acollides en cases de malalts i que ens han fet arribar la seva petició. Ja hi vam treballar l'any passat. Són persones que estan aquí per curar-se, però resulta que no tenen accés, i això els ho dificulta.

Ens preocupa també molt, i més parlant des d'un territori, tot el tema de les diferenciacions i els greuges territorials que hi ha per accedir a proves diagnòstiques i a operacions. Veiem grans diferències territorials, i en molts casos que superen els sis mesos que marca la llei. I sobretot en proves diagnòstiques, quan hem preguntat i repreguntat moltes vegades al conseller de Salut, les xifres que el conseller ens contesta no ens concorden amb les xifres que trobem dels centres. Llavors, aquí creiem que hi poden haver greuges territorials. En concret, per exemple, a Tarragona hem tingut el problema de cataractes, totes les operacions oculars, que són índexs molt més alts que a la resta de Catalunya.

I també en aquest sentit ens preocupava, perquè en zones rurals això ha afectat moltíssim, tot el tema de com

s'ha aplicat el servei d'urgències nocturnes amb el tancament d'algunes farmàcies, que en alguns casos eren l'únic servei en pobles i zones que estan molt allunyades de centres de salut, i el tancament nocturn d'aquella farmàcia acaba deixant un territori sense cap tipus d'instrument de salut, diguem-ne, de servei de salut.

Pel que fa a la Llei de dependència, i molt breu, molt preocupats pel procediment de reconeixement de la dependència que es fa per a les prestacions, perquè no només l'endarreriment fins al 2014 dels pagaments deixa una sèrie de gent, 44.000 persones afectades, en una situació de molta vulnerabilitat, sinó que, a part, a sobre, les últimes normes que ha dictat l'Estat sobre el tema dels pagaments fan que la gent que no estava valorada no pugui cobrar. I es donen greuges de gent que potser estant més greu no podrà cobrar..., que altres que sí que cobren. Per tant, uns greuges comparatius terribles, i crec que aquí sí que s'hauria d'intentar..., el Govern català hauria de pressionar el Govern espanyol per poder-ho solucionar.

I també ens preocupa molt tot el que fa referència a la renda mínima d'inserció. L'any passat, ja, al nostre grup vam ser molt bel·ligerants en com s'havia gestionat el canvi de pagament, i sobretot a demanar dades de si realment aquell canvi de pagament, que es deia que serviria per detectar tants fraus i tantes irregularitats..., doncs voldríem saber de tot allò quins fraus i quines irregularitats.

I també voldríem saber com aquest canvi en l'accés a la renda mínima d'inserció afecta la infància, augmenta els índexs de pobresa, perquè creiem que al final són mesures que més que, com ens diuen, servir per a la sostenibilitat del sistema acaben sent mesures molt ideològiques, amb què sembla que s'acabi culpabilitzant els pobres pel fet de ser pobres.

I, per últim, ja per acabar, pel que fa a l'apartat de treball i pensions, ens preocupa també molt tot el tema que fa referència a les polítiques actives d'ocupació, perquè veiem, a part de la retallada de fons que ha vingut del Govern central, una mala gestió aquí a Catalunya. Llavors, tenim moltes queixes, tant de professorat com de possible alumnat, per exemple, pel que fa a cases d'oficis. Ja es van treure les escoles taller, que eren un instrument estupend per a una sèrie de nanos que tenien dificultat per fer la transició escola-treball, i sobretot per a nanos..., perquè poguessin entrar en el mercat de treball amb un mínim de formació. Però és que ara ens trobem que en el cas de les cases d'oficis arriben les convocatòries tard i malament, els ajuntaments es troben totalment en una situació de manca d'informació, de no saber quan podran preveure-les. I això ens deixa un dels pocs instruments que tenim de reinserció i un dels pocs instruments que tenim per a tot aquest jovent, un índex altíssim de gent que surt al sistema sense tenir ni el graduat ni cap formació professional..., era dels pocs mecanismes. I, per tant, ens quedem sense mecanismes bàsics d'inserció i d'integració, i jo diria de salvament.

Per tant, davant de tota aquesta situació, jo crec que sí que cal que el Govern prioritzi. El Govern ha de prioritzar a qui ha de pagar i què ha de pagar, i el Go-

vern, sobretot, haurà de prioritzar amb els pocs recursos que té què fem, si continuem salvant els bancs, si continuem salvant els poderosos, o realment salvem la població i salvem la gent i no acabem tenint, com vostè deia, una situació de catàstrofe en els pròxims presupostos.

Moltes gràcies.

#### El president

Gràcies, senyora Grau. És el torn ara per a la senyora Carmen de Rivera, portaveu del Grup Parlamentari de Ciutadans.

#### Carmen de Rivera i Pla

Gràcies, president. *Síndic*, yo siempre le digo que los informes que usted hace son una radiografía fiel. Pero en este caso, además de una radiografía fiel, lo que hay son los *highlights*, los focos de atención más dolorosos, más «punyents», como usted ha dicho, de lo que verdaderamente está pasando, y que alertan de un riesgo de exclusión y fractura social.

Coincidimos con usted, *síndic*, en que esta parte del informe, además de ser lo más doloroso es, como le he dicho, lo más grave, ¿no?, porque afecta ya directamente a personas que están en el último escalón, en el último asidero que tienen a la inserción y del que depende mucha gente, como es, por ejemplo..., cuando usted ha hablado de los problemas que han habido con el PIRMI, de los retrasos que la mala gestión del 2011, que continúa en el 2012 y en el 2013..., todavía siguen habiendo atrasos de aquella revisión del PIRMI, que pareció más un ejercicio de soberbia, soberbia que aquí se explicitó en el Parlament en pleno mes de agosto, que se cebó con las personas que estaban cobrando estas prestaciones y que se les culpabilizaba incluso de cobrarlas. A mí me hubiera... Bueno, supongo que usted y su equipo vieron esa comparecencia, pero fue una vergüenza por parte del *conseller* Mena, más que del *conseller* Cleries, y yo creo que el Gobierno debería haber pedido perdón por aquella comparecencia y cómo se trató aquel tema.

Efectivamente, el Departament de Treball se ha llevado la palma, no solo con el tema del PIRMI, sino con la revocación de las subvenciones para el trabajo autónomo. Se ha estado animando a la gente, se ha visto, a que buscara un autotrabajo. Cuando lo han buscado, cuando han hecho el esfuerzo, entonces se les retira la subvención porque no se pueden ajustar a lo mejor a los rigurosísimos plazos que dan desde el Departament de Treball, que no rigen para ellos, porque a ellos no se les aplican estos plazos, y, sencillamente, cuando contestan ya se han quedado sin presupuesto para que las personas autónomas se puedan acoger a estar subvenciones.

Nos preocupa también, *síndic*, y como temas candentes, el acceso universal a la salud..., bueno, que se pueden resumir como el repago farmacéutico, el euro por receta, el agobio que están padeciendo las oficinas de farmacia, que muchas han tenido que presentar concurso de acreedores o están en trance de presentar

concurso de acreedores. Es cierto que las farmacias durante mucho tiempo han ganado mucho dinero, pero no es el caso de ahora. Están pasando serios aprietos, porque están adelantando dinero de los medicamentos. Y yo he sido testigo de como en una farmacia iba una persona a pedir un medicamento que necesitaba por estar en preparación para trasplante de hígado y llevar una procesión de farmacias que dicen «pues no nos lo sirven, pues no lo tenemos», y no dispensarlo, porque el medicamento a lo mejor costaba quinientos euros, y la farmacia, a lo mejor, tarda cinco meses en cobrarlo, o seis. Pero no es una excusa para las farmacias. Las farmacias, efectivamente, tienen la obligación de servir estos medicamentos. Pero lo cierto es que muchas no lo hacen. A la que yo asistí lo hizo y lo suministró.

Nos preocupan también las listas de espera. Que haya ocho meses de espera en cardiología, para una operación de cardiología, es preocupante, como usted denuncia. Y también es preocupante que no se acabe de reconocer o hacer factible el derecho a escoger médicos de cabecera.

Todo esto, en definitiva, *síndic*, merma..., y delata que se está perdiendo la calidad asistencial y el acceso universal a la salud.

Sobre servicios sociales, la dependencia es un apartado que requiere una revisión, y son preocupantes las demoras en el reconocimiento de los cuidadores no profesionales, como usted ha dicho. Se ha apostado durante muchos años por los cuidadores no profesionales, y ahora también se les deja colgados. No solo no tenemos... Incluso cuando Convergencia y Unión estaba en la oposición, yo recuerdo la excelente tarea y la excelentísima labor del que fue *conseller* señor Cleries, que precisamente apostaban por este método. Y resulta que ahora se deja colgada a la gente, y hay muchas personas que todavía están esperando el reconocimiento del cuidador.

Y para acabar, porque ya he oído el timbre, yo me temo, *síndic*, que, como usted ha advertido, el informe del 2013 será el informe de la catástrofe. No tenemos todavía presupuestos, este Gobierno no ha presentado ante este Parlament todavía los presupuestos, y las noticias que tenemos son muy decepcionantes en este sentido. Esperemos que su vaticinio no se haga realidad.

Muchas gracias.

#### El president

Gràcies, senyora De Rivera. És el torn ara per al portaveu del Grup Mixt, el senyor David Fernández.

#### David Fernández i Ramos

Gràcies de nou. I per ordre temàtic. Respecte a immigració, tres reflexions. Una, que pensem que no estem en un país normal, òbviament, quan hi ha una ciutadania, si es pot dir així, de segona, quan hi ha més de cent mil persones que són els esclaus invisibles del règim, i en un país on el gorilla és blanc i la verge és negra també tenim un 15 per cent de la nostra pobla-

ció que no se'ls permet exercir el dret de ciutadania. Se'n pot dir «apartheid parcial», se'n pot dir «segregació», se'n pot dir com vulguem. En tot cas, sí que és veritat que la desprotecció no només afecta el col·lectiu immigrant, la immigració, que és un mot amb què tampoc ens identifiquem gaire, perquè tots som migrants, finalment, en un món que s'ha fet petit, no només per l'absència de recursos econòmics, socials o tangibles, sinó també pels simbòlics. I ens agradaria preguntar també pel grau de coneixement de les diferents comunitats migrants d'un mecanisme de protecció com pot ser el Síndic de Greuges.

I en clau positiva, prou positiva i proactiva, i havent fet les preguntes pertinents abans al senyor Sánchez, doncs per què no també editar tots els materials en urdú, en paixtu, en xinès, en les llengües eslaves que ja cohabitaven amb les nostres llengües comunes, no?

Respecte al segon bloc, de salut..., i semblarà que sempre diem el mateix. I és veritat, sempre diem el mateix, però és perquè sempre fan el mateix, i aleshores la lògica argumental és aclaparadora. Els monòlegs del poder a vegades són avorrits, però, sobretot, el que són és socialment injustos, no?, i dràsticament desiguals.

Per vincular el primer punt al segon, respecte a les limitacions, que són òbvies, a l'accés integral a la salut de les persones migrants, a nosaltres ens preocupa que ara hi ha l'argument que tothom té targeta sanitària, però el problema és que la guerra, perquè és una guerra, de l'accés a la sanitat de la migració avui es fa via no-empadronament i via dificultats; malgrat l'obligatorietat de ser empadronats, de no deixar-los empadronar o posar-los traves i dificultats. I, per tant, òbviament, com ja s'ha dit..., no em repetiré amb el tracte que reben respecte a aspectes com l'accés a l'especialista.

L'euro per recepta; la fragmentació del Servei Català de la Salut, en aquest misteriós informe de Pricewaterhouse, que ningú mai ha encarregat però que resulta que sí que existeix i ara no se sap com el van fer, però que existeix i que hi esquarteren el sistema nacional de salut; ens preocupen les mesures, com s'ha dit aquí, que són, òbviament, de repagament, mai de copagament, ja paguem; el doble ús també que ja es fa de dependències públiques per a fins privats, que és tota una metàfora de cap on avança..., i l'absència preocupant també de transparència en els nous models o vells models de gestió sanitària. Hi ha casos com el d'Innova de Reus o les denúncies de *Cafè amb Llet* que són altament preocupants. Segurament caldria un impacte de les polítiques de retallades en l'àmbit de salut no només en llistes d'espera, sinó també en el que afecta la vulneració flagrant de drets fonamentals.

Dos apartats que poden semblar més anecdòtics de la lectura de l'informe del Síndic de Greuges. Un, encara que només sigui un cas, és allò que afecta la llibertat religiosa i Administració pública. Se sobreentén que parlem dels testimonis de Jehovà, que sí que és veritat que planteja una reflexió que, com el dret de vaga, no podem fer aquí avui en un temps curt, que és com es garanteix la neutralitat confessional dels poders públics, perquè estem formalment en una administració

laica, i no és així, no?, amb la prominència evident de la religió i la pràctica catòlica.

I l'altre que també pot semblar..., no és anecdòtica, que és el dret a l'elecció, ja sigui en l'àmbit de l'escola o en l'àmbit del metge. És també la preocupació perquè en la desigualtat d'aquest exercici també hi ha desigualtats, i són desigualtats d'origen cultural, i al final qui utilitza més aquest dret és qui té més recursos simbòlics i culturals, perquè té consciència que el té.

I, per tant, encara queda moltíssima pedagogia i moltíssima feina per estendre els drets fonamentals.

Respecte als serveis socials, compartim àmpliament la lectura. L'escenari és de regressió absoluta. No només perquè la famosa Ítaca estigui intervinguda per la troica, sinó perquè Xipre està segregat..., sinó perquè hi ha un desballestament, una desconstitució del sistema constitucional i social de postguerra, que va néixer de les cendres del nazifeixisme.

Sí que ens preocupa, òbviament, és obvi, els ajuts a la dependència. També hi ha un clar paradigma de vasos comunicants. Destinem amplis recursos a segons quines coses, i per tant no els podem dedicar a altres, perquè l'economia es fa amb recursos limitats.

Ens preocupa l'impacte de gènere en la situació de precarització dels cuidadors i les cuidadores. L'economia de les cures avui està maltractada, deteriorada i degradada.

Això de les incidències del PIRMI segurament és la metàfora més sagnant d'on estem, perquè es va castigar les persones més pobres, però és que al mateix temps, en altres latituds properes i que ens afecten, es preconitzava l'amnistia fiscal dels que més han evadit, dels que més han eludit i dels que més han defraudat.

A nosaltres ens preocupa i ens consta..., i segurament les properes setmanes el visitaran persones migrants que no només els han retirat el PIRMI, sinó que estan avui obligades a retornar-lo i a pagar multes de fins a sis mil euros. En el cas del Maresme en tenim dos casos detectats.

I també ens preocupa que el... No entenc ni la meua lletra. Per tant... (*L'orador riu.*) Ja passa, eh? Sí, ens preocupa dels serveis socials que, finalment, durant trenta-quatre anys ens hem dedicat a una política paliativa i no pas transformadora. És a dir, a atendre les caigudes, però no a evitar que les coses caiguin, a treballar sobre els efectes i no sobre les causes.

I ja per acabar, sobre el treball és una reflexió més de marc ideològic dominant i justificatiu, que ens preocupa, que és aquesta teologia de la meritocràcia, el dogma del darwinisme social, el classisme que ens vol fer creure que la desigualtat és racional i que tot remet finalment a una disparitat entre talent i capacitat, no? Això és molt preocupant, perquè el classisme també és una forma d'apartheid i de segregació social.

I compartim àmpliament la reflexió del Grup Parlamentari d'Esquerra Republicana..., i quan abans ens referíem a les preferents, a les tasques de prevenció sobre productes d'especulació financera perillosos, pensem que amb les plans de pensions privats tenim

una oportunitat privilegiada per evitar que els plans de pensions siguin el nou producte vertebrat d'inversió no sé què, que en diran, i que tindrà molta rendibilitat.

Ja sé que ha sonat el cronòmetre. Només dir, ja ho vam dir la setmana passada, que per nosaltres la catàstrofe ja hi és, ja és aquí, ja ha arribat, ja estem en la catàstrofe: 72 desnonats el dia, 300 aturats el dia, 87 acomiadats el dia, 16 ERO diaris, amb una realitat que parla, sumant agregadors i indicadors, que cada dia 493 persones cauen pel penya-segat de diferents fesomies d'exclusió social.

No sé com deu estar ara mateix l'*ombudsman* de Xipre. Suposo que amb un atac de nervis terrible. I així és... Però permeti'm una falla per acabar, de termodinàmica. Només en el que ha durat aquesta sessió haurem abonat als mercats financers, només en interessos del deute, nosaltres, com a societat, com a poble, 1 milió d'euros; amb quatre hores d'interessos del deute pagaríem tot el que es deu a les entitats que lluiten contra la sida; amb tres dies d'interessos del deute pagaríem tot el que es deu a l'àmbit de la cooperació al desenvolupament, i amb dos mesos d'interessos del deute pagaríem tot el que es deu al tercer sector. I la falla és que la pluja fina persistent sempre és la que deixa més xop. Però hi ha una teoria de la granota: si vostè agafa una granota i la tira a una olla bullent, la granota salta, per instint d'autodefensa; si vostè posa la granota al fons de l'olla i comença a pujar el foc a poc a poc, l'acaba matant. I això és el que ens fan.

Gràcies.

#### El president

Gràcies, senyor Fernàndez. Finalment, és el torn per a la portaveu del Grup Parlamentari de Convergència i Unió, la senyora Anabel Marcos.

#### Annabel Marcos i Vilar

Gràcies, president. Bé, esquemàticament, perquè són moltes coses i molts temes a tractar, i, bé, per mi també és dels blocs més importants que s'han donat al llarg de les dues sessions que hem fet.

Quant al tema de la immigració, tenim una instrucció, la 1/2012, de 20 de març, que el que feia era establir una guia en la gestió d'aquests procediments, així com uns criteris orientatius per als ens locals, que són realment els que estan encarregats d'elaborar els documents proposats que aplica la Direcció General per a la Immigració.

Quant a la taxa que es comentava, que hi ha hagut una sèrie de taxes, des del Govern de la Generalitat no hi ha cap tipus de taxa. Es pot donar algun cas en què ajuntaments, a l'hora d'elaborar algun tipus d'informe, bé sigui per tasques d'inspecció d'habitatges, o entrevistes, o avaluar l'esforç, hi hagués taxa. Però des del Govern de la Generalitat, taxes, no se n'ha donat ni una.

I com a important en aquesta situació, dir que a hores d'ara els terminis d'elaboració i d'emissió d'informes s'han reduït de forma molt notable, i la mitjana de temps entre el registre d'entrada a la sol·licitud de

l'ajuntament i l'emissió de l'informe, que el mes d'octubre del 2012 es situava en 37,38 dies, des del desembre del 2012 fins al 31 de gener es situa en 25,81 dies.

Passant al tema de salut, s'han tocat diferents àmbits. Jo en voldria destacar quatre. Quant a la taxa, com bé s'ha dit i com bé ha comentat el síndic, estem en un moment de suspensió cautelar. Per tant, pel fet de la suspensió cautelar del Tribunal Constitucional no s'aplica. Però l'únic objectiu que tenia era un objectiu d'efecte dissuasiu en el consum de medicaments. I ho remarco, perquè no era de recaptació, sinó que des del departament s'ha dit, i s'ha comprovat, que era un objectiu merament d'efecte dissuasiu de consum de medicaments, per la qual cosa, perquè no pogués afectar les persones més febles, es va posar un topall i un límit anual de seixanta-una receptes. Per tant, qualsevol persona amb malalties cròniques o que necessàriament havia d'utilitzar medicaments tenia un topall de seixanta-una receptes. A partir de la seixanta-dues ja no es pagava.

Quant al problema de l'endarreriment del pagament a les farmàcies, hi estem totalment d'acord, però la Generalitat ha treballat i continua treballant per poder regularitzar aquesta situació. Aquesta situació no ens és donada per res més que per un tema de terminis, perquè no es poden mantenir els terminis previstos, però s'ha de tenir en compte, i no es pot obviar, la situació que hi ha, la situació a nivell estatal, i les limitacions en els mecanismes de liquiditat que tenim les comunitats autònomes, i en aquest cas el nostre país.

A nivell de llistes d'espera, no puc obviar..., tot i que hem comentat que salut no té tantes queixes com pensàvem. En les llistes d'espera he de donar una sèrie de xifres, xifres que han estat portades a la Comissió de Salut, que ara estan a hemeroteques, que han estat publicades. Per tant, no són xifres que em tregui de sota la màniga, sinó que realment existeixen, en el sentit que durant l'any 2012 un 89 per cent dels pacients ha aconseguit visita en el centre d'atenció primària seu, de referència, abans de quaranta-vuit hores d'haver-la sol·licitat; el primer semestre del 2012 més d'un 65 per cent dels pacients inclosos en el circuit de diagnòstic ràpid de càncer ha iniciat tractament abans dels trenta dies, amb excepció del càncer de bufeta, que ha estat un 55,5 dels pacients inclosos; pel que fa a intervencions quirúrgiques, durant l'any 2012 s'ha fet un gran esforç per actuar especialment en el grup de població que feia un període més gran que esperaven la intervenció prescrita, i el resultat d'aquesta actuació ha estat una clara disminució del temps d'espera, i el nombre de pacients en llista d'espera per als catorze procediments quirúrgics garantits s'ha reduït en 9.726 pacients. Això significa un 12 per cent de reducció. I, com a xifres molt significatives, la cirurgia oncològica es manté per sota els terminis considerats internacionalment com a estàndards de qualitat, parlem de per sota de quaranta-cinc dies, i la cirurgia cardíaca ha tingut un temps mitjà d'espera de 2,7 mesos per a la cirurgia coronària i de 3,9 mesos per a la cirurgia vascular, per sota també de les garanties establertes pel ministeri en tot l'Estat, que són de sis mesos.



Veig que se m'esgota el temps, però no puc obviar, tampoc, el reconeixement del tema dels serveis socials. Parlaria de cuidadors no professionals, renda mínima d'inserció... Ens afecta... Al cap i a la fi de tot plegat arribem a la mateixa conclusió: no tenim liquiditat, la Generalitat no té liquiditat per arribar a poder pagar el que es deu, i no és voluntat del Govern de la Generalitat estar en la situació que està.

De totes maneres, una xifra molt important, també, i és que l'any 2011 els recursos que es tenien..., i les demandes que hi havia per a prestació de renda mínima d'inserció s'han multiplicat per deu l'any 2012. Per tant, passem de 200 expedients a 2.000 l'any 2012, i parlem del fet que l'any 2012 es van poder notificar 1.000 expedients.

I per finalitzar, perquè el temps ja se m'ha exhaurit i no vull que el president m'hagi de cridar l'atenció, pensar que el pressupost del 2013 sempre ha anat, i s'hi ha d'anar, en la línia de garantir l'estat del benestar. Parlem avui de salut i de serveis socials, benestar, també educació, que en vam parlar a l'anterior comissió.

I no puc acabar sense dir que hi ha problemes de liquiditat, ho hem dit, problemes de liquiditat del Govern de la Generalitat, i que ens són donats per l'ofec a què ens sotmeten des de Madrid. Instem la portaveu del Grup Parlamentari del PP perquè ells puguin demanar a Madrid, que ens deuen tot el que ens deuen..., que ens ho puguin pagar, i d'aquesta manera segurament molts ajuntaments del nostre país no tindrien ni un cèntim d'euro de dèficit per part de la Generalitat de Catalunya. I també demanem que els diners que ens deuen des de Madrid, que són nostres, que ens els tornin, i així nosaltres podrem pagar.

Moltes gràcies.

#### El president

Gràcies, senyora Marcos. Faríem ara un petit recés de cinc minutets i acabariem amb la rèplica per part del síndic.

Gràcies.

La sessió se suspèn a les set del vespre i cinc minuts i es reprèn a un quart de vuit i quatre minuts.

#### El president

Molt bé. Acabem ja aquesta compareixença, finalment, amb les rèpliques per part del síndic a les intervencions dels grups parlamentaris.

#### El síndic de greuges

Gràcies, president; molt breument. És evident que les xifres d'immigració s'han reduït. Tots en sabem perfectament els motius, malgrat que jo també seria dels que demanaria que fóssim amatents perquè no ens contagiéssim algunes de les temàtiques que hi han per Europa. Em sembla que un dia ho vaig citar, la nostra sorpresa quan ens vam reunir tots els *ombudsmen* d'Europa a Barcelona el 2010; algú va dir que això era

inviabile als països nòrdics, i poc després van començar a aparèixer partits polítics com els finesos, primer, o d'altres, per no dir ja la barbaritat dels atemptats de Noruega, que anaven en una clau xenòfoba.

El que sí volia puntualitzar és que nosaltres a l'informe no assenyalem cap taxa per part de la Generalitat pels informes sobre la immigració, sinó que parlem d'ajuntaments que l'han cobrada, i demanem major coordinació, i possiblement acció a la Generalitat, perquè si hi han unes despeses municipals per fer determinades activitats no en recaigui el cost sobre la immigració, sinó sobre les arques públiques.

En l'apartat de salut, que és on hi ha hagut més pronunciaments i demandes cap al síndic, el síndic va estudiar el darrer reial decret llei, i ens va semblar, i ho diria amb la màxima prudència possible, que podia contenir elements d'inconstitucionalitat. Vàrem demanar assessorament a diversos llocs d'autoritat respecte al dret. No vàrem plantejar el recurs. Primer, perquè no tenim competència com per fer-ho, i, segona, perquè es va produir a l'ensems, en paral·lel, el canvi del *defensor del pueblo*; va ser un moment que la nova *defensora del pueblo* prenia possessió; la va prendre un dia abans que vencés el termini per presentar un recurs, i no ens va semblar metodològicament i institucionalment seriós fer-ho anar endavant.

Vam observar que el Govern de Catalunya va establir com a targeta..., i com a nous drets a l'entorn d'això. Ens sembla que és un tema de debat legítim entre grups parlamentaris, l'abast major o menor d'aquesta targeta. És d'aquells terrenys on el síndic no ha d'entrar directament, quan els governs opten per un enfocament o un altre, o una solució com aquesta, si no és que algú ens demostra que afecta seriosament un dret fonamental. Nosaltres mantindrem una actitud de garantia de cara a col·lectius que poguessin estar mancats de drets a la salut, però, també, al mateix temps, entendrem qualsevol mesura que vagi adreçada a combatre el que se n'ha dit el «turisme sanitari», i per tant l'abús sobre el sistema de salut.

El mateix els diria sobre el copagament. Nosaltres ens hem limitat a reflectir en l'informe la suspensió que hi ha hagut sobre el que era l'euro per recepta, però tots els debats sobre copagament són debats legítims, necessaris, que a Europa hi són en la majoria de societats comparables a la nostra. Però són debats que no pertanyen al síndic. Al síndic, ho repeteixo, li pertany veure si la resultant del debat i la decisió governamental afecta o no afecta drets.

Nosaltres a l'informe continuem mantenint que la regulació de les llistes d'espera continua estant igualment regulada amb un decret del 2002, tema que hem comentat i hem treballat sovint amb la mateixa conselleria, i se'ns ha dit que es preparava un nou decret d'actualització dels nous paràmetres que va anunciar el conseller i que sembla que es van aplicar. Fa molts anys que en les recomanacions del síndic plantejgem que caldria catalogar molt més les llistes d'espera amb diagnòs, no només amb intervenció, i les dades que ens dóna la conselleria sobre les noves llistes d'espera..., estem en fase de processament i contrastació. Pe-

rò el marc normatiu continua sent, com diem, l'informe, com jo he dit avui també, del 2002.

I pel que fa a la farmàcia, dins de la crisi general de pressupostos i de reduccions de fons per a polítiques públiques, nosaltres continuem mantenint com a premissa fonamental i forta que es garanteixi l'accés als medicaments, que és el dret fonamental que hem de mantenir. Vindrà després, en una segona línia, la coordinació de solucions, d'alternatives, si en aquesta farmàcia o l'altra, la relació entre el mateix Govern i laboratoris, proveïdors d'una part de la farmàcia pel que fa al servei hospitalari, etcètera.

No tenim cap resposta concreta pel tema dels sahrauís i les seves targetes sanitàries. Sabem que hi havia un conveni d'atenció. Ara està una mica en dubte. Molt disposats a rebre qualsevol tipus de queixa que se'ns pogués plantejar, però creiem que aquesta qüestió està en una situació molt precisa i puntual.

Insisteixo en la necessitat de coordinar més els serveis socials i a obrir-los més a la participació social. Continuem constatant que hem d'atendre queixes de la gestió caòtica del 2011, bàsicament de la renda mínima d'inserció. Això ja no té a veure amb limitacions pressupostàries. Això, ara ja en la cua, i molt menys amb les xifres que teníem després de l'estiu del 2011, té a veure amb mala gestió. Ho vam dir com a frontispici del nostre informe del 2011.

Igualment, estarem a l'aguait dels efectes que puguin passar amb l'evolució del tema dels cuidadors no professionals.

I els anuncio que el dia 9 d'abril, com ja deuen saber pràcticament tots vostès, tenim debat monogràfic sobre l'informe de pobresa infantil en la Comissió de la Infància al Parlament, on podrem veure de nou tot el tema de la pobresa infantil, la renda mínima, etcètera.

Voldria puntualitzar el terme «catàstrofe». Qui els parla és optimista de mena. Fins i tot, li han dedicat un llibre amb aquest títol de *L'optimisme de la raó*. Però crec que per ser optimista de mena s'ha de ser realista, i jo em referia que si hi han determinades limitacions, per dir-ho suaument, a la possibilitat pressupostària de l'any vinent a la Generalitat, pot haver-hi una autèntica catàstrofe en el que són els drets socials. Res del que coneixem fins ara. Si algú es pensa que del que parlem és de catàstrofe s'equivoca. Això sí, si

l'any vinent s'ha de reduir 4.000 milions el pressupost de la Generalitat, tinc garantida la catàstrofe pel que fa a drets socials.

I, per últim, què més voldria que poder-los presentar avui, com aquí s'ha demanat, fulls informatius en moltes altres llengües de les que ja els tenim. En tenim en català, en castellà, en àrab, en tenim en francès, en anglès, fins i tot ho hem fet en aranès, occità, però encara no hem pogut arribar ni a l'urdú ni a altres llengües que hi han a Catalunya. Però que em perdonin les senyores i els senyors diputats; fa tres exercicis seguits que retallem el pressupost; si acabem consolidant el que en aquests moments treballem com a síndic, serà una nova reducció del 15 per cent, i no hi ha ni un euro no ja per a traduccions, ni per a difusió ni per al compliment d'una qüestió en què els torno a demanar ajut: que el síndic sigui conegut per la immigració, com s'ha dit aquí, i pels autòctons, no només per la immigració. Hi ha un gran nombre de població autòctona que encara desconeix que té un servei gratuït per garantir els seus drets davant de les administracions i les empreses privades que donen serveis d'interès general. O sigui, perdonin el tall publicitari, però compto amb el seu ajut.

#### El president

Molt bé. De nou, moltes gràcies, síndic; gràcies a l'equip que l'acompanya, el senyor Sánchez, el senyor Vendrell, per l'exposició d'aquest informe anual.

Evidentment, recollim la sollicitud que ens va fer el primer dia de compareixença mitjançant la qual el síndic mostrava el desig de poder comparèixer més en aquesta comissió amb temes més específics, i per tant la Mesa recull aquest prec, o aquesta demanda, i oportunament també n'anirem parlant a l'hora de programar les properes comissions.

Fins aquí, per tant, la presentació de l'informe anual 2012.

Si no hi ha cap més qüestió a tractar, aixecaríem la sessió.

Moltes gràcies.

La sessió s'aixeca a un quart de vuit del vespre i tretze minuts.