



# INFORME AL PARLAMENT 2013

**SÍNDIC**

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES



# INFORME AL PARLAMENT 2013

**SÍNDIC**

---

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES

Síndic de Greuges de Catalunya

1a edició: Febrer de 2014  
Informe al Parlament 2013  
ISSN: 2014-7252

Maquetació: Síndic de Greuges

Imprès sobre paper ecològic

Disseny original: America Sanchez  
Foto portada: © Jordi Canyameres

# ÍNDIX GENERAL

<b>CAPÍTOL I: CONSIDERACIONS GENERALS</b> .....	7
<b>CAPÍTOL II: LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC EN DADES</b> .....	15
2.1. DADES PER MATÈRIA .....	18
2.2. ESTAT DE LES ACTUACIONS .....	23
2.3. PERFIL DELS USUARIS .....	28
2.4. TRAMITACIÓ AMB ADMINISTRACIONS I EMPRESES .....	33
2.5. VALORACIÓ DEL SERVEI DEL SÍNDIC .....	58
<b>CAPÍTOL III: LES ACTUACIONS MÉS RELLEVANTS</b> .....	65
<b>3.1. POLÍTIQUES SOCIALS</b> .....	69
3.1.1. Educació i recerca	
▪ L'accés a les activitats complementàries en condicions d'igualtat .....	71
▪ El desenvolupament del principi d'educació inclusiva .....	73
▪ Les garanties d'una educació de qualitat a les unitats d'escolarització compartida .....	77
▪ Dificultats econòmiques per accedir a l'ensenyament universitari .....	79
▪ Actuacions d'ofici .....	82
3.1.2. Infància i adolescència	
▪ Regulació i límits de les mesures de contenció als centres de menors .....	91
▪ Els acolliments en família .....	93
▪ El dret a una alimentació adequada: la malnutrició infantil .....	95
▪ Actuacions d'ofici .....	98
3.1.3. Salut	
▪ Dret a obtenir medicaments i productes sanitaris .....	109
▪ Dret d'accés als serveis sanitaris públics .....	112
▪ Dret a ser atès dins d'un termini adequat .....	115
▪ L'accés a la història clínica .....	119
▪ Actuacions d'ofici .....	121
3.1.4. Serveis socials	
▪ Prestació econòmica per cures en l'entorn familiar .....	123
▪ Les prestacions econòmiques vinculades al servei .....	126
▪ Problemes en la provisió de recursos i serveis per a persones amb discapacitat .....	129
▪ La renda mínima d'inserció .....	131
▪ Actuacions d'ofici .....	137
<b>3.2. ADMINISTRACIÓ PÚBLICA I TRIBUTS</b> .....	139
3.2.1. Administració pública	
▪ El procediment administratiu com a garantia .....	141
▪ La tramitació d'expedients sancionadors en el marc de la campanya "No vull pagar" .....	145
▪ L'acreditació de la titularitat i l'homogeneïtzació de les tarifes socials del transport metropolità .....	147
▪ L'endarreriment en el pagament a proveïdors i contractistes .....	150

▪ La contractació de serveis d'atenció a les persones . . . . .	152
▪ La titularitat de drets funeraris: durada i dret de renúncia. . . . .	154
▪ La preeminència de les bases en els processos selectius. . . . .	156
▪ La protecció eficaç en matèria de seguretat i salut a la feina . . . . .	159
▪ Afectacions dels drets retributius dels empleats públics. . . . .	163
▪ Incidències amb relació al gaudi de les vacances . . . . .	166
▪ La presència de les administracions a les xarxes socials . . . . .	169
▪ Accés dels grups polítics als mitjans de comunicació municipals . . . . .	171
▪ Publicació de les actes del ple i de les sessions de la junta de govern local . . . . .	174
▪ Actuacions d'ofici . . . . .	177
<b>3.2.2. Tributs</b>	
▪ El dret del contribuent a ser informat i el dret a la devolució d'ingressos indeguts. . . . .	179
▪ Qüestions relatives a les taxes i a les ordenances fiscals que les regulen . . . . .	182
▪ La plusvàlua municipal derivada d'una execució hipotecària o dació en pagament. . . . .	184
▪ L'impost sobre béns immobles i els errors en les valoracions cadastrals . . . . .	186
▪ Actuacions d'ofici . . . . .	188
<b>3.3. POLÍTIQUES TERRITORIALS</b> . . . . .	189
<b>3.3.1. Medi ambient</b>	
▪ Les molèsties per sorolls i llicències ambientals: els espais d'oci nocturn. . . . .	191
▪ Els albergs il·legals . . . . .	193
▪ Consideracions amb relació a la informació ambiental . . . . .	195
▪ Actuacions d'ofici . . . . .	197
<b>3.3.2. Urbanisme i habitatge</b>	
▪ Les urbanitzacions amb dèficits . . . . .	199
▪ La titularitat i la conservació dels camins rurals . . . . .	201
▪ La responsabilitat dels ajuntaments en l'atorgament de la llicència de primera ocupació . . . . .	203
▪ La intervenció dels ajuntaments en els problemes d'estacionament . . . . .	205
▪ Polítiques d'habitatge social. . . . .	207
▪ Els habitatges traspassats a la SAREB. . . . .	209
▪ Compliment de la recomanació del Síndic sobre el redreçament de deutes . . . . .	211
▪ Actuacions d'ofici . . . . .	213
<b>3.4. CONSUM</b> . . . . .	215
▪ Propostes per afrontar la pobresa energètica . . . . .	217
▪ Les participacions preferents de l'antiga Caixa Laietana. . . . .	219
▪ L'obligació de les empreses d'informar adequadament els consumidors . . . . .	221
▪ Actuacions d'ofici . . . . .	224
<b>3.5. SEGURETAT CIUTADANA I JUSTÍCIA</b> . . . . .	227
▪ Inadequació dels registres civils a les necessitats dels ciutadans. . . . .	229
▪ Afectació a l'accés universal a la justícia . . . . .	232
▪ Necessitat d'equiparar els preus als centres penitenciaris . . . . .	236
▪ Els procediments policials i l'ús de la força . . . . .	238
▪ Actuacions d'ofici . . . . .	240

<b>CAPÍTOL IV: ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS DEL SÍNDIC</b> .....	243
<b>4.1. RESOLUCIONS COMPLERTES</b> .....	246
▪ Polítiques socials .....	246
▪ Administració pública i tributs .....	260
▪ Polítiques territorials .....	270
▪ Consum .....	275
▪ Seguretat ciutadana i justícia .....	277
<b>4.2. RESOLUCIONS NO ACCEPTEDES</b> .....	280
▪ Polítiques socials .....	280
▪ Administració pública i tributs .....	290
▪ Polítiques territorials .....	306
▪ Consum .....	306
▪ Seguretat ciutadana i justícia .....	307
<b>4.3. OBSTACULITZACIÓ I MANCA DE COL·LABORACIÓ</b> .....	310
<b>CAPÍTOL V: ACTIVITAT INSTITUCIONAL I DIFUSIÓ</b> .....	311
<b>5.1. RELACIONS D'ÀMBIT INTERNACIONAL</b> .....	313
<b>5.2. RELACIONS D'ÀMBIT ESTATAL</b> .....	316
<b>5.3. ORGANITZACIÓ DE JORNADES I FORMACIÓ</b> .....	317
<b>5.4. COOPERACIÓ</b> .....	317
<b>5.5. ACTUACIONS DE DIFUSIÓ</b> .....	318
<b>ÍNDIX DE TAULES I GRÀFICS</b> .....	319





## ■ CONSIDERACIONS GENERALS



El Síndic de Greuges té com a funció protegir i defensar els drets i les llibertats i, amb aquest objectiu, supervisa l'activitat de les administracions, els organismes que en depenen i les empreses que presten serveis d'interès general i té la potestat de fer recomanacions per millorar l'actuació de les institucions esmentades.

Al llarg del 2013 el Síndic de Greuges ha impulsat la supervisió en 14.354 casos, ha conclòs 9.517 expedients d'investigació i ha emès 3.338 resolucions amb recomanacions adreçades a l'organisme o l'administració supervisada. En un 98% dels casos aquestes recomanacions han estat formalment acceptades i en un percentatge fins i tot lleugerament superior ja s'han portat a terme.

Les queixes sobre matèries de política social han estat les més nombroses, en una clara projecció de la crisi econòmica sobre les persones, i també com a conseqüència directa de la reducció pressupostària, sovint dràstica, en les polítiques pròpies de l'estat del benestar.

El detall de totes aquestes actuacions i recomanacions es pot trobar en les pàgines següents i també en l'espai web en què es recullen totes les resolucions emeses al llarg del 2013 ([www.sindic.cat](http://www.sindic.cat)).

En aquest capítol es vol posar l'accent sobre les consideracions i les recomanacions d'ordre general que es desprenen del conjunt de l'activitat acomplerta al llarg de l'any pel Síndic de Greuges de Catalunya.

## ACCÉS A LA INFORMACIÓ

Aquest darrer any el Síndic ha continuat duent a terme una quantitat important d'actuacions motivades per la denegació per part de les administracions de l'accés a una informació sol·licitada per una tercera persona. L'absència, encara, d'una nova regulació no pot ser l'excusa per mantenir una dinàmica de negació o, si més no, per posar obstacles a l'exercici del dret d'accés.

Les voluntats expressades per la totalitat dels grups parlamentaris en la ponència

que ha de culminar els treballs d'elaboració de la Llei de transparència, dret d'accés a la informació i bon govern coincideixen i reforcen les recomanacions del Síndic formulades en l'informe monogràfic que va presentar la institució sobre el dret d'accés. Estem davant d'una qüestió essencial per al bon funcionament de la nostra democràcia. El dret d'accés s'ha de poder exercir sense traves i directament, i cal garantir que les excepcions a l'exercici d'aquest dret siguin les mínimes. Aquestes són bases sense les quals no és possible exercir el control democràtic dels governants ni desenvolupar una bona pràctica de participació ciutadana.

Això, però, contrasta amb el fet que moltes administracions i institucions, independentment de l'adscripció política del seu govern, imposen encara avui unes pràctiques que dificulten enormement, o fins i tot impedeixen, el dret d'accés.

En espera que el Parlament aprovi la llei, el Síndic recomana amb caràcter general a totes les administracions que actuïn d'acord amb els principis que es desprenen dels treballs de la ponència parlamentària i de l'Informe sobre el dret d'accés a la informació pública, sense necessitat d'esperar aquesta nova regulació.

En qualsevol cas, el Síndic continuarà vetllant pel compliment del dret d'accés i donant una màxima atenció a la resolució de totes les queixes que es puguin plantejar sobre aquesta qüestió.

## DRET A LA BONA ADMINISTRACIÓ

Les reclamacions rebudes per la manca d'observança del procediment evidencien l'existència de pràctiques administratives que no tenen en compte els principis d'objectivitat, imparcialitat i igualtat en el tracte. És per això que s'ha de recordar que l'Administració ha d'aplicar ineludiblement el procediment preestablert per resoldre una sol·licitud o per exercir una potestat determinada, com ara la punitiva en el cas del procediment sancionador, i que només qui té la competència per regular el procediment és qui pot modificar el procediment en qüestió.

De la mateixa manera continuen sent injustificables els llargs terminis de què l'Administració gaudeix per donar resposta a les demandes presentades pels ciutadans o el requeriment al ciutadà de documents de què l'Administració ja disposa. Cal recordar que la major part de les administracions dels països del nostre entorn disposen de terminis de resposta molt més breus.

Enguany, en una multitud de queixes rebudes al Síndic s'ha fet palès l'incompliment sistemàtic dels terminis que obligaven l'Administració tant a fer un pagament com a resoldre de forma singular i explícita un procediment iniciat per la persona interessada. Les tensions de tresoreria no justifiquen l'impagament d'unes obligacions concretes per l'Administració a favor de terceres persones, siguin físiques o jurídiques.

El Síndic recomana amb caràcter general que quan les tensions de tresoreria es produeixin l'Administració expliciti documentalment a la persona interessada un compromís de pagament amb un calendari aproximat de realització i que prèviament estableixi una prelación de pagaments seguint uns criteris raonats i públics.

En aquesta mateixa direcció, és exigible que les administracions actuïn sempre seguint el principi que tot procediment ha de finalitzar amb una resolució expressa i que aquesta s'ha de notificar en el termini establert i la forma escaient, d'acord amb la norma que regula aquell procediment. L'abús del silenci administratiu negatiu fa que fins i tot en molts casos s'utilitzi per intentar finalitzar un procediment. Aquesta pràctica vulnera el procediment administratiu i afecta el dret a una bona administració.

## PROTECCIÓ DELS DRETS SOCIALS

El Síndic ha estat instat a actuar davant l'Administració per requerir-li el pagament de prestacions econòmiques reconegudes i que es corresponen a polítiques essencials de l'estat del benestar.

Malgrat la confluència de la crisi econòmica, d'una banda, i el finançament deficitari de la Generalitat de Catalunya i de les institucions locals, d'una altra –que provoquen una dismi-

nució de les partides pressupostàries i una tensió de tresoreria–, cal recordar que no hi ha cap situació financera, per precària que sigui, que pugui acabar justificant creuar determinades posicions en detriment de la protecció dels drets socials.

Enguany, el Síndic ha alertat del risc de malnutrició en els infants, que requereixen, per la seva vulnerabilitat, i d'acord amb les obligacions dels poders públics en la protecció de la infància, una atenció especial per evitar situacions de vulnerabilitat extrema. Les administracions van reaccionar amb rapidesa a les recomanacions formulades pel Síndic l'estiu passat. Poques setmanes després de l'informe es van anunciar algunes actuacions, per exemple des del Departament d'Ensenyament, encaminades a pal·liar situacions de màxima precarietat.

Aquestes mesures encara estan en curs i pendents de valoració, com ara la dotació d'1,8 milions per a beques menjador. Tot i així, en data d'avui encara hi ha qüestions, com els retards en el pagament de les beques, la unificació de criteris d'accés a les beques menjador o el protocol de detecció, seguiment i resposta davant la malnutrició, que estan pendents. Paradoxalment, són mesures de baix cost econòmic, però d'una transcendència enorme per pal·liar aquesta problemàtica. Aquests fets porten el Síndic a recomanar als organismes afectats (consells comarcals, departaments d'Ensenyament, Benestar i Família i Salut) que no retardin més aquestes mesures. En aquest sentit, el Departament de Salut ha informat recentment que, conjuntament amb el Servei Català de la Salut, s'està treballant en un document d'ampliació i de desenvolupament del protocol per a la detecció i el seguiment de situacions d'especial dificultat en l'alimentació d'infants, coordinadament amb el Departament de Benestar Social i Família i amb el Departament d'Ensenyament, i també amb la col·laboració de la Societat Catalana de Pediatria. Aquesta mesura ha de contribuir a millorar la detecció de les situacions de malnutrició infantil.

Una altre exemple de reacció de l'Administració a propostes del Síndic de Greuges està relacionat amb la pobresa energètica i, més particularment, amb la proposta de la treva hivernal i de la creació d'una comissió de tre-

ball amb tots els actors liderada per la Generalitat. Certament, aquesta consideració té a veure més amb la rapidesa de la resposta que amb els resultats que aquesta resposta hagi assolit. Caldrà esperar que transcorrin uns quants mesos per fer-ne una valoració posterior.

En qualsevol cas, el Síndic recomana que totes les institucions i empreses implicades incorporin aquesta qüestió en les seves agendes de treball per poder definir una acció política sobre la pobresa energètica; una política de la qual avui dia Catalunya està mancada malgrat que són desenes de milers les persones que, a causa de la precarietat econòmica, requereixen aquesta acció pública.

El volum més important d'actuacions del Síndic en matèria social ha continuat sent el relatiu a la gestió de la renda mínima d'inserció. Tot i que es pot interpretar com a bona notícia el fet que el nombre de queixes noves sobre aquesta matèria no s'hagi incrementat significativament en relació amb anys anteriors, cal veure amb preocupació els centenars d'actuacions que el Síndic no ha pogut resoldre i que estan obertes des del 2012 i els mesos finals del 2011.

En els últims mesos s'ha apreciat una represa en el pagament de molts expedients que havien quedat suspesos de manera injustificada. Tot i així, es constata que, malgrat que es fa la represa, es mantenen unes quantitats pendents de pagament en concepte d'endarreriments que són molt importants per a les persones afectades, atesa la seva situació de precarietat econòmica i de privacions materials bàsiques.

El Síndic ha suggerit al Departament d'Empresa i Ocupació que quan es denegui la prestació sol·licitada, o bé se suspengui o s'extingeixi la concedida, ho faci de manera precisa i diligent. Fins ara ho ha fet de manera poc precisa i poc clara, sense concretar circumstàncies ni dades particulars tingudes en compte i, a més, amb un retard considerable. Aquesta manera de procedir deixa la persona en indefensió. Per això, el Síndic suggereix al Departament que tramiti tots els expedients d'acord amb el procediment normatiu, especialment pel que fa al compliment de terminis i a la justificació individualitzada i argumentada de cada decisió.

La recomanació del Síndic de procedir de manera urgent a la reforma normativa que el Govern ha anunciat sobre la renda mínima d'inserció es considera de compliment imprescindible per corregir totes les mancances detectades i atendre efectivament les necessitats bàsiques de totes les persones.

Pel que fa al dret a l'habitatge, cal assenyalar el silenci i, per tant, la negativa implícita de la societat de gestió d'actius procedents de la reestructuració bancària – SAREB – a la proposta del Síndic de destinar un mínim del 30% dels habitatges de què disposa a lloguer social. De la mateixa manera, es continua sense atendre la demanda del Síndic que les Corts espanyoles modifiquin la Llei d'hisendes Locals per garantir que cap persona que hagi d'encarar una execució hipotecària hagi de fer front a l'impost de la plusvàlua municipal. Cal destacar, positivament i com a contrast, la reacció de molts ajuntaments, que han acceptat el suggeriment del Síndic sobre aquesta qüestió i han trobat solucions provisionals per evitar que les persones afectades hagin de fer front a una nova despesa motivada pel pagament d'aquest impost.

El Síndic insta totes les institucions a continuar treballant per assolir la modificació de la Llei d'hisendes locals, de manera que es declarin exemptes d'aquest impost les transmissions d'habitatges habituals derivades d'una execució hipotecària. En concret, el Parlament de Catalunya hauria d'impulsar la tramitació al Congrés de Diputats de la Proposició de llei que va trametre el 31 de juliol del 2012 i que encara està pendent de debat.

De les moltes consultes i queixes rebudes al Síndic en matèria de consum, la comercialització de les participacions preferents ha tingut un protagonisme especial, per la connotació social de moltes de les persones afectades. Aquests casos posen al descobert tant la desprotecció que pateix el consumidor de determinats productes financers, de resultes de posicions i pràctiques abusives de determinats operadors financers, com de mancances greus en la regulació de determinats productes per part dels organismes competents. Les evidències d'aquestes pràctiques eren tan contundents en el bescanvi de preferents de Caixa Laietana per accions de Bankia que el Síndic en va donar trasllat a la Fiscalia.

El Síndic recomana un seguit de mesures per prevenir situacions d'aquest abast en el futur, entre les quals hi ha millorar la forma en què actuen els organismes reguladors i supervisors, facilitar informació suficient i entenedora als consumidors sobre aquests productes i impulsar una educació financera dels ciutadans.

Les recomanacions per posar fi a les demores que hi ha per accedir al sistema de salut públic han protagonitzat una part molt important de l'actuació del Síndic davant el Departament de Salut. La cronificació d'un temps d'espera superior al temps garantit s'ha d'acabar, i més encara quan la incorporació a la llista d'espera es produeix després de visites prèvies a especialistes i proves diagnòstiques que requereixen, a la vegada, el seu temps i que sovint es fan en terminis d'espera excessius i poc raonables.

El Síndic ha estat suggerint que es proporcioni als pacients la data, encara que sigui aproximada, d'intervenció i el número d'ordre dins de la llista d'espera, com a expressió d'una pràctica de transparència i garantia de planificació.

El Departament ha informat el Síndic de la inclusió d'aquesta possibilitat com a opcional en la nova aplicació informàtica. Un altre aspecte que cal destacar és la valoració que es farà d'ofici sobre l'impacte en la qualitat de vida del pacient que tindrà el temps d'espera. Això ha de servir per ajudar a fixar criteris de prioritització en les llistes d'espera.

El Síndic recorda que és imprescindible que el Departament supervisi rigorosament els serveis dels centres concertats de la mateixa manera que ho fa amb els públics, ja que la responsabilitat de la prestació no la pot defugir.

Les restriccions pressupostàries en matèria de salut han tingut un impacte especialment gran en la prestació farmacèutica. En opinió del Síndic, en la nova regulació impulsada pel Govern espanyol sobre les condicions de finançament públic dels medicaments no s'ha ponderat prou el fet que el consum més gran de fàrmacs pugui recaure en persones que, precisament a causa de la seva malaltia, es trobin en una situació econòmica compromesa, per exemple per haver hagut de deixar la seva activitat laboral per la malaltia.

Davant la constatació que el copagament de la medicació hospitalària de dispensació ambulatoria pot comprometre la salut de les persones afectades, el Síndic recomana que es reguli la farmàcia gratuïta, encara que aquesta sigui a càrrec del Gatsalut, per suavitzar una aplicació taxativa del marc normatiu del Govern espanyol.

L'impacte negatiu que ha provocat la reducció pressupostària s'ha deixat sentir especialment en les prestacions econòmiques per cures en l'entorn familiar i també en les prestacions vinculades al servei residencial. L'origen de les modificacions en matèria de dependència cal buscar-lo bàsicament en el Reial decret 20/2012, de 13 de juliol, que preveu una reducció del 15% de l'import mensual i la possibilitat d'una suspensió del pagament de la prestació fins a un màxim de dos anys.

Tot i que la Generalitat de Catalunya no va voler aplicar la facultat d'incrementar la reducció i va informar que no aplicaria la suspensió fins al termini màxim dels dos anys, el cert és que només molt recentment s'ha començat a observar, en algunes comunicacions fetes al Síndic, la tímida represa d'alguns pagaments.

Igualment greu és la suspensió de la prestació vinculada al servei de residència. L'afectació d'aquesta mesura impedeix l'atenció adequada de moltes persones dependents. Per això esdevenen del tot inajornables les mesures de l'Administració per garantir l'accés de les persones dependents al servei més adequat a cada cas sense que això comprometi la qualitat del servei.

La desigualtat social té en l'educació una projecció que sovint no s'evita, ni tan sols s'amorteix. L'efecte de la crisi econòmica ha derivat en la dificultat creixent de famílies per satisfer les quotes de les activitats escolars complementàries dels seus fills. La constatació, a partir de les queixes, que en centres educatius concertats no sempre hi ha una diferenciació efectiva i clara entre l'horari lectiu i l'hora complementària, i la pràctica observada en algun centre de no permetre que l'alumne continuï a l'aula si la família no ha satisfet el cost d'aquella activitat alerten del risc que aquestes activitats complementàries siguin un àmbit de nova generació de desigualtat educativa.



Per evitar aquesta possibilitat, el Síndic recomana que el Departament d'Ensenyament reguli de manera urgent les activitats complementàries escolars i també els ajuts per fomentar-ne l'accés, sobretot en el cas dels infants amb més privacions. També suggereix que es garanteixi la diferenciació clara entre les activitats complementàries i les activitats lectives pel que fa al seu contingut curricular i que s'impedeixi que aquesta hora complementària es destini a reforçar el currículum oficial, pel greuge que això comporta a tots els alumnes de l'escola pública que no disposen d'aquesta hora i per la discriminació afegida als alumnes de la concertada que en puguin quedar exclosos per raons econòmiques.

### LLIBERTATS I QUALITAT DEMOCRÀTICA I INSTITUCIONAL

L'any culmina amb un seguit d'anuncis sobre futures modificacions normatives que incideixen directament sobre la regulació de l'exercici de les llibertats democràtiques. Sobre totes aquestes qüestions el Síndic ha obert vies de seguiment i anàlisi i, si escau, instarà les institucions competents a impulsar les actuacions oportunes per evitar cap lesió de drets.

També el 2013 s'ha caracteritzat per noves mesures que han incidit directament en l'àmbit de l'Administració de justícia. Aquestes, lluny de resoldre algunes mancances materials, organitzatives i de personal que aquest àmbit arrossegava des de feia anys, sembla que consolidaran la sobrecàrrega existent dels jutjats i incrementaran encara més uns retards difícilment compatibles amb l'exercici d'una justícia ràpida i diligent. La desaparició de la figura dels denominats *jutges substituïts* i *magistrats suplents*, que a Catalunya afecta 270 persones, obre seriosos dubtes sobre l'estalvi que pot provocar i garanteix un col·lapse per la saturació dels jutjats, atesa la sobrecàrrega dels jutges i magistrats titulars.

Han estat diverses les queixes davant del Síndic entorn de la regulació de les taxes en l'àmbit de l'Administració de justícia, l'altra mesura impulsada pel Govern espanyol en aquest camp. El Síndic de Greuges va suggerir al Defensor del Poble que estudiés el cas i

dugués a terme les actuacions oportunes per garantir el dret d'accés a la tutela judicial efectiva i, concretament, que interposés un recurs d'inconstitucionalitat per l'afectació directa dels articles 24 i 9.2 de la Constitució. Tot i així, la defensora del poble no hi va presentar cap recurs.

En el marc del procés de recentralització, el Síndic no pot deixar d'esmentar la presentació, per part del Govern espanyol, de l'informe CORA. Tal com el Síndic ja va evidenciar al seu dia aquest informe parteix d'uns apriorismes i errors de càlcul que invaliden algunes de les seves conclusions i recomanacions. En algun cas, fins i tot algunes d'aquestes propostes tindrien un resultat contrari a la racionalització i estalvis necessaris.

Pel que fa al suggeriment d'eliminar els defensors autonòmics, el Síndic torna a denunciar que aquest fet va associat, en primer lloc, a una disminució de les garanties dels drets dels ciutadans i, en segon lloc, a una ineficiència més gran. La possible desaparició d'institucions que treballen des de la proximitat i la substitució per altres que actuen de manera centralitzada des de la distància no pot fer preveure cap estalvi. El Síndic ja va constatar que les dades econòmiques que sustentaven l'informe del Govern espanyol no responien a dades reals ni ajustades a la veritat. Entre altres observacions possibles, cal assenyalar que el cost que aquest informe atribueix a cada actuació del Síndic és tres vegades superior al cost real.

En qualsevol cas, el Síndic recorda les consideracions i les recomanacions aprovades per organismes internacionals (Resolució de l'Assemblea Parlamentària del Consell d'Europa, d'octubre de 2013, i Informe Congrés dels Poders Locals i Regionals, d'octubre de 2011) i que no haurien de ser ignorades pel Govern d'Espanya a l'hora de plantejar, en el marc de l'estat autonòmic, qualsevol proposta de redisseny de les institucions de defensa de drets.

Paradoxalment als esforços de racionalització que el Govern d'Espanya manifesta que busca, l'any culmina sense que el Defensor del Poble hagi atès encara la proposta del Síndic de Greuges de signar un conveni de col·laboració per donar compliment a l'article 3.b de la Llei 24/2009, del 23 de desembre, del Síndic de

Greuges. Aquest fet comporta una evident ineficiència en la supervisió de l'Administració general de l'Estat a Catalunya i una duplicitat en alguna de les actuacions que afecten l'Administració local i de la Generalitat.

## REFLEXIÓ FINAL

Finalment, cal destacar els bons resultats que es van obtenint en el context de l'acció d'investigació del Síndic en combinació amb la creixent col·laboració de la institució amb les administracions.

Un resultat d'això és l'acceptació tan elevada per part de les administracions i els organismes supervisats de les recomanacions formulades pel Síndic i l'absència de situacions d'obstaculització a les tasques d'investigació que aconsegueix la institució.

És necessari, però, donar més celeritat a la resolució dels problemes que els ciutadans confien al Síndic. Calen mecanismes més àgils de relació amb l'Administració i un accés més immediat a la informació de què disposa quan és rellevant per a la investigació portada a terme pel Síndic de Greuges. En aquest sentit, es valora molt positivament la major agilitat obtinguda en aquesta relació des de l'ús de la tramitació electrònica amb les administracions locals (ajuntaments,

consells comarcals i diputacions) i amb els departaments de Justícia i Ensenyament de la Generalitat de Catalunya. Recomanem la incorporació de la resta de l'Administració de la Generalitat de Catalunya a la tramitació electrònica, no només per donar compliment al que la llei preveu, sinó especialment per guanyar més celeritat en la comunicació i la resolució dels problemes i també per garantir més eficiència, atès l'estalvi tant en paper com en les trameses postals.

En aquesta mateixa direcció, ens proposem avançar en la resolució més immediata dels problemes que els ciutadans ens confien disposant, com ho fan moltes altres administracions europees en les seves relacions amb els ombudsmen respectius, d'una persona de contacte amb el Síndic en cada unitat administrativa i organisme supervisat. Sens perjudici que l'actuació del Síndic en cada una de les queixes es formalitzi i es vehiculi al màxim responsable de cada institució, l'existència d'aquesta persona de contacte amb capacitat per facilitar informació, valorar el problema i vehicular ràpidament la possible solució permetria al Síndic i a l'Administració finalitzar més ràpidament l'actuació i al ciutadà resoldre el problema. És per això que recomanem a totes les administracions i organismes supervisats que designin les persones que hauran d'assumir aquestes funcions.



## ■ LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC EN DADES



## 2. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC EN DADES DURANT EL 2013

L'Informe anual del Síndic de Greuges també requereix fer una mirada a les principals xifres i estadístiques de l'activitat institucional. Les xifres que presenta l'Informe no deixen de ser una selecció de les més rellevants d'entre totes les possibles, ja que l'objectiu és ajudar a interpretar i valorar l'actuació de la institució tot posant les dades al servei de l'Informe anual i no a l'inrevés.

**Les actuacions del Síndic des del 2009 reflecteixen l'erosió dels drets socials**

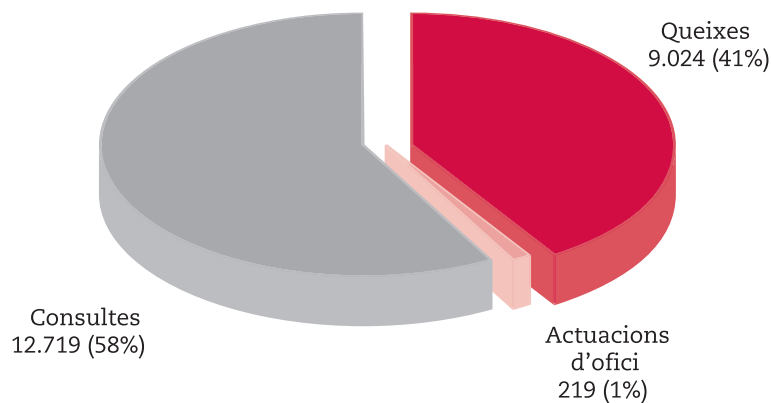
És oportú contextualitzar les dades del 2013 amb les dels anys anteriors. Això permet veure quina és l'evolució de l'activitat de la institució i quines tendències es produeixen. Aquesta contextualització va acompanyada de la informació bàsica per comprendre tant el tipus d'actuació realitzada per la institució (queixes, actuacions d'ofici, consultes) com quines han estat les principals matèries que han estat objecte de tramitació per part del Síndic, i molt especialment tenir present què han representat en nombre i percentatge les aportacions del Síndic de Greuges a la resolució efectiva de les queixes i els problemes tractats.

### 1. Actuacions del Síndic iniciades el 2013

	N	%
■ Queixes	9.024	41,1
■ Actuacions d'ofici	219	1,0
■ Consultes	12.719	57,9
<b>Total</b>	<b>21.962</b>	<b>100</b>

### 2. Actuacions tramitades el 2013

	N	%
Queixes	13.996	51,7
Actuacions d'ofici	358	1,3
Consultes	12.719	47,0
<b>Total</b>	<b>27.073</b>	<b>100</b>



## 2.1. DADES PER MATÈRIA

Les actuacions del Síndic de Greuges al llarg del 2013 reflecteixen les conseqüències socials de la crisi econòmica i, particularment, l'impacte de la disminució pressupostària en les polítiques socials que vertebraven l'estat del benestar. El tipus de queixes rebudes i la tendència a l'increment de les queixes, que enguany es torna a produir, permet establir una relació entre l'actuació del Síndic de Greuges aquests darrers anys i l'erosió progressiva des del 2009 dels drets socials.

Del conjunt de les queixes tramitades el 2013, el 39,3% es correspon a matèries de serveis socials, educació, infància, salut, treballs i pensions; concretament 5.641

anys anteriors i no s'havien resolt encara a l'inici del 2013.

Seguint amb aquesta anàlisi, el segon grup de matèria pel que fa al volum de tramitació de queixes ha estat la relacionada amb el procediment administratiu, particularment la potestat sancionadora de l'Administració i els tributs. Les actuacions de cultura i llengua, com ja és habitual en altres anys, han estat les que menys han ocupat la tasca del Síndic de Greuges.

En les taules següents, de la 4 fins a la 9, es pot resseguir amb detall el nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes de cadascun dels àmbits i les seves matèries. Així, es poden destacar les prop de 8.000 actuacions

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

	2010		2011		2012		2013	
	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	<b>4.263</b>	<b>39,1</b>	<b>5.465</b>	<b>42,1</b>	<b>6.251</b>	<b>46,5</b>	<b>5.641</b>	<b>39,3</b>
Educació i recerca	1.230	11,3	1.665	12,8	1.634	12,2	1.552	10,8
Infància i adolescència	516	4,7	560	4,3	687	5,1	839	5,9
Salut	580	5,3	831	6,4	852	6,3	736	5,1
Serveis socials	1.773	16,3	2.104	16,2	2.775	20,6	2.200	15,3
Treball i pensions	164	1,5	305	2,4	303	2,3	314	2,2
<b>Administració pública i tributs</b>	<b>2.585</b>	<b>23,8</b>	<b>2.963</b>	<b>22,8</b>	<b>2.982</b>	<b>22,2</b>	<b>4.215</b>	<b>29,4</b>
Administració pública	2.098	19,3	2.366	18,2	2.323	17,3	3.439	24,0
Tributs	487	4,5	597	4,6	659	4,9	776	5,4
<b>Polítiques territorials</b>	<b>2.564</b>	<b>23,6</b>	<b>2.556</b>	<b>19,7</b>	<b>2.243</b>	<b>16,7</b>	<b>1.861</b>	<b>13,0</b>
Medi ambient	892	8,2	964	7,4	867	6,5	862	6,0
Urbanisme i habitatge	1.672	15,4	1.592	12,3	1.376	10,2	999	7,0
<b>Consum</b>	<b>528</b>	<b>4,9</b>	<b>552</b>	<b>4,3</b>	<b>1.189</b>	<b>8,8</b>	<b>1.419</b>	<b>9,9</b>
<b>Seguretat ciutadana i justícia</b>	<b>845</b>	<b>7,8</b>	<b>1.249</b>	<b>9,7</b>	<b>717</b>	<b>5,3</b>	<b>1.168</b>	<b>8,1</b>
<b>Cultura i llengua</b>	<b>83</b>	<b>0,8</b>	<b>184</b>	<b>1,4</b>	<b>70</b>	<b>0,5</b>	<b>50</b>	<b>0,3</b>
<b>Total</b>	<b>10.868</b>	<b>100</b>	<b>12.969</b>	<b>100</b>	<b>13.452</b>	<b>100</b>	<b>14.354</b>	<b>100</b>

actuacions del Síndic de Greuges tramitades davant de les administracions públiques sobre aquestes matèries, d'un total de 14.354. Cal matisar que aquestes xifres es corresponen amb les queixes rebudes al Síndic des de l'1 de gener del 2013 fins a finalitzar l'any, més les que s'havien rebut

del Síndic, d'un total de 27.000, relacionades amb el procediment sancionador, la inclusió social (renda mínima), els tributs i els problemes amb telefonia i empreses d'electricitat. És a dir, un 5% de matèries (5 de 78) acumulen prop del 30 % de les actuacions (aproximadament 8.700) d'un total de 27.000.

## 4. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes tramitades el 2013 en l'àmbit de polítiques socials

<b>4.1. Educació i recerca</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>	<b>Queixes</b>	<b>%</b>	<b>AO</b>	<b>%</b>	<b>Consultes</b>	<b>%</b>
Organització i planificació del sistema escolar	457	22,3	423	29,0	26	27,4	8	1,6
Preinscripció a l'educació i centres	398	19,4	274	18,8	27	28,4	97	19,6
Estudis universitaris i recerca	323	15,8	187	12,8	5	5,3	131	26,5
Beques i ajuts	224	10,9	174	11,9	13	13,7	37	7,5
Altres ensenyaments	141	6,9	100	6,9	1	1,1	40	8,1
Drets i deures dels alumnes	132	6,4	55	3,8	8	8,4	69	13,9
Necessitats educatives especials	124	6,1	82	5,6	8	8,4	34	6,9
Professors	100	4,9	77	5,3	-	-	23	4,6
Assetjament escolar	96	4,7	42	2,9	-	-	54	10,9
Altres	52	2,5	43	3,0	7	7,4	2	0,4
<b>Total</b>	<b>2.047</b>	<b>100</b>	<b>1.457</b>	<b>100</b>	<b>95</b>	<b>100</b>	<b>495</b>	<b>100</b>

<b>4.2. Infància i adolescència</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>	<b>Queixes</b>	<b>%</b>	<b>AO</b>	<b>%</b>	<b>Consultes</b>	<b>%</b>
Problemes en les relacions familiars	376	29,0	146	19,9	24	22,4	206	45,1
Drets de les famílies. Subvencions i ajuts	247	20,8	196	26,8	4	3,7	47	10,3
Problemes de salut i/o de discapacitat en l'infant	146	11,3	107	14,6	7	6,5	32	7,0
Equips d'atenció a la infància i l'adolescència (EAIA)	145	11,2	83	11,3	2	1,9	60	13,1
Centres de menors	118	9,1	67	9,2	26	24,3	25	5,5
Acolliment familiar i adopcions	97	7,5	50	6,8	12	11,2	35	7,6
Educació en el lleure, oci i activitats esportives de l'infant	67	5,2	34	4,6	7	6,5	26	5,7
Menors immigrants no acompanyats	31	2,4	14	1,9	12	11,2	5	1,1
Altres	69	5,3	35	4,8	13	12,1	21	4,6
<b>Total</b>	<b>1.296</b>	<b>100</b>	<b>732</b>	<b>100</b>	<b>107</b>	<b>100</b>	<b>457</b>	<b>100</b>

<b>4.3. Salut</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>	<b>Queixes</b>	<b>%</b>	<b>AO</b>	<b>%</b>	<b>Consultes</b>	<b>%</b>
Gestió dels recursos sanitaris (listes d'espera, tancament de CAP, reducció de personal)	391	27,0	253	34,9	5	41,7	133	18,7
Prestacions sanitàries	292	20,2	168	23,2	6	50,0	118	16,5
Disconformitat amb el diagnòstic i tractament de la malaltia	283	19,5	90	12,4	-	-	193	27,1
Disconformitat amb el tracte rebut pel pacient	197	13,6	126	17,4	-	-	71	10,0
Dret a l'historial mèdic i testament vital	80	5,5	32	4,4	-	-	48	6,7
Salut mental	79	5,5	19	2,6	-	-	60	8,4
Altres	127	8,8	36	5,0	1	8,3	90	12,6
<b>Total</b>	<b>1.449</b>	<b>100</b>	<b>724</b>	<b>100</b>	<b>12</b>	<b>100</b>	<b>713</b>	<b>100</b>

<b>4.4. Serveis socials</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>	<b>Queixes</b>	<b>%</b>	<b>AO</b>	<b>%</b>	<b>Consultes</b>	<b>%</b>
Inclusió social (renda mínima d'inserció i prestacions no contributives)	1.932	59,5	1.355	61,9	5	41,7	572	54,7
Persones amb discapacitat (subvencions i ajuts, reconeixements de grau i accessibilitat)	735	25,6	466	21,3	6	50,0	263	25,2
Gent gran (subvencions i ajuts, serveis residencials i atenció domiciliària)	538	16,6	346	15,8	1	8,3	191	18,3
Sense llar	33	1,0	15	0,7	-	-	18	1,7
Persones amb addiccions	7	0,2	6	0,3	-	-	1	0,1
<b>Total</b>	<b>3.245</b>	<b>100</b>	<b>2.188</b>	<b>100</b>	<b>12</b>	<b>100</b>	<b>1.045</b>	<b>100</b>

<b>4.5. Treball i pensions</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>	<b>Queixes</b>	<b>%</b>	<b>AO</b>	<b>%</b>	<b>Consultes</b>	<b>%</b>
Prestació d'atur	328	37,9	79	25,2	-	-	249	45,1
Inserció laboral	235	27,1	130	41,4	-	-	105	19,0
Pensió de jubilació	167	19,3	53	16,9	-	-	114	20,6
Incapacitat laboral	91	10,5	25	8,0	-	-	66	12,0
Expedients reguladors d'ocupació	29	3,3	13	4,1	-	-	16	2,9
Altres	16	1,8	14	4,5	-	-	2	0,4
<b>Total</b>	<b>866</b>	<b>100</b>	<b>314</b>	<b>100</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>552</b>	<b>100</b>

## 5. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes tramitades el 2013 en l'àmbit d'administració pública i tributs

<b>5.1. Administració pública</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>	<b>Queixes</b>	<b>%</b>	<b>AO</b>	<b>%</b>	<b>Consultes</b>	<b>%</b>
Procediment sancionador i expropiació forçosa	2.956	58,5	2.262	66,2	5	25,0	689	42,8
Funció pública	645	12,8	431	12,6	6	30,0	208	12,9
Procediment administratiu	584	11,6	249	7,3	5	25,0	330	20,5
Responsabilitat patrimonial	232	4,6	139	4,1	1	5,0	92	5,7
Participació ciutadana, política i règim electoral	224	4,4	129	3,8	-	-	95	5,9
Autoritzacions i concessions	218	4,3	93	2,7	-	-	125	7,8
Contractació administrativa	86	1,7	53	1,6	3	15,0	30	1,9
Subvencions i ajuts	74	1,5	46	1,3	-	-	28	1,7
Patrimoni de l'Administració	30	0,6	17	0,5	-	-	13	0,8
<b>Total</b>	<b>5.049</b>	<b>100</b>	<b>3.419</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>100</b>	<b>1.610</b>	<b>100</b>

<b>5.2. Tributs</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>	<b>Queixes</b>	<b>%</b>	<b>AO</b>	<b>%</b>	<b>Consultes</b>	<b>%</b>
Tributs locals	983	72,7	640	82,6	1	100	342	59,4
Tributs estatals	259	19,2	82	10,6	-	-	177	30,7
Tributs autonòmics	110	8,1	53	6,8	-	-	57	9,9
<b>Total</b>	<b>1.352</b>	<b>100</b>	<b>775</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>576</b>	<b>100</b>

## 6. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes tramitades el 2013 en l'àmbit de polítiques territorials

<b>6.1. Medi ambient</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>	<b>Queixes</b>	<b>%</b>	<b>AO</b>	<b>%</b>	<b>Consultes</b>	<b>%</b>
Contaminació (acústica, odorífera, atmosfèrica, lumínica o radioelèctrica)	654	53,3	448	52,1	1	50	205	56,3
Gestió de residus	221	18,0	187	21,7	-	-	34	9,3
Llicències d'activitats	174	14,2	121	14,1	1	50	52	14,3
Molèsties o maltractaments d'animals	114	9,3	61	7,1	-	-	53	14,6
Arbrat i jardineria pública	27	2,2	14	1,6	-	-	13	3,6
Subvencions i ajuts	13	1,5	10	1,2	-	-	3	0,8
Altres	23	1,9	19	2,2	-	-	4	1,1
<b>Total</b>	<b>1.226</b>	<b>100</b>	<b>860</b>	<b>100</b>	<b>2</b>	<b>100</b>	<b>364</b>	<b>100</b>

<b>6.2. Urbanisme, mobilitat i habitatge</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>	<b>Queixes</b>	<b>%</b>	<b>AO</b>	<b>%</b>	<b>Consultes</b>	<b>%</b>
Mobilitat	314	19,9	219	22,1	-	-	95	16,4
Subvencions i ajuts a l'habitatge (renda bàsica d'emancipació)	288	18,2	199	20,1	2	22,2	87	15,0
Planejament i execució urbanístics	290	18,4	177	17,9	3	33,3	110	19,0
Disciplina urbanística i inspecció	269	17,0	182	18,4	-	-	87	15,0
Accés i adquisició d'habitatges	195	12,3	104	10,5	3	33,3	88	15,2
Conservació i manteniment d'habitatges	157	9,9	70	7,1	-	-	87	15,0
Desnonaments	37	2,5	17	1,7	-	-	20	3,4
Altres	29	1,8	22	2,2	1	11,1	6	1,0
<b>Total</b>	<b>1.579</b>	<b>100</b>	<b>990</b>	<b>100</b>	<b>9</b>	<b>100</b>	<b>580</b>	<b>100</b>

## 7. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes tramitades el 2013 en l'àmbit de consum

	<b>Total</b>	<b>%</b>	<b>Queixes</b>	<b>%</b>	<b>AO</b>	<b>%</b>	<b>Consultes</b>	<b>%</b>
Telefonia	1.841	39,0	335	23,9	1	6,7	1.505	45,5
Electricitat	1.066	22,6	485	34,5	2	13,3	579	17,5
Aigua	436	9,2	207	14,7	1	6,7	228	6,9
Transports	420	8,9	146	10,4	6	38,4	268	8,1
Gas	400	8,5	139	9,9	-	-	261	7,9
Administració defensa de consumidors	272	5,8	64	4,6	3	20,0	205	6,2
Altres	291	6,2	28	2,0	2	13,3	261	7,9
<b>Total</b>	<b>4.726</b>	<b>100</b>	<b>1.404</b>	<b>100</b>	<b>15</b>	<b>100</b>	<b>3.307</b>	<b>100</b>

### 8. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes tramitades el 2013 en l'àmbit de seguretat ciutadana i justícia

	Total	%	Queixes	%	AO	%	Consultes	%
Administració de justícia	730	37,8	236	21,7	3	3,7	491	64,3
Actuació de les forces de seguretat	687	35,6	489	45,0	62	76,5	136	17,8
Serveis penitenciaris	515	26,7	362	33,3	16	19,8	137	17,9
<b>Total</b>	<b>1.932</b>	<b>100</b>	<b>1.087</b>	<b>100</b>	<b>81</b>	<b>100</b>	<b>764</b>	<b>100</b>

### 9. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes tramitades el 2013 en l'àmbit de cultura i llengua

	Total	%	Queixes	%	AO	%	Consultes	%
Vulneració dels drets dels catalanoparlants	41	39,0	19	41,3	1	25,0	21	38,2
Cultura i arts	37	35,2	13	28,3	1	25,0	23	41,8
Vulneració dels drets dels castellanoparlants	21	20,0	12	26,1	1	25,0	8	14,5
Altres	6	5,7	2	4,3	1	25,0	3	5,5
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>100</b>	<b>46</b>	<b>100</b>	<b>4</b>	<b>100</b>	<b>55</b>	<b>100</b>



## 2.2. ESTAT DE LES ACTUACIONS

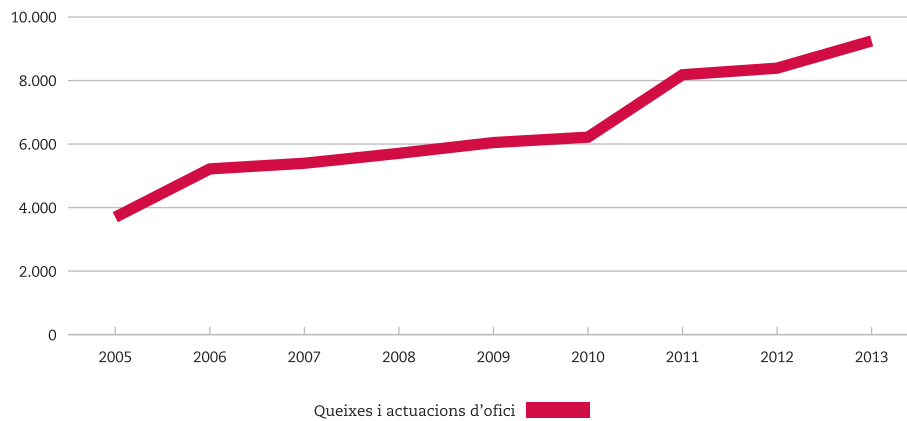
El temps de tramitació de les queixes i actuacions d'ofici en els expedients finalitzats el 2013 s'ha reduït en relació amb el 2012 i s'ha situat a 121,75 de mitjana. Si la perspectiva es fixa a l'inici de mandat es pot observar com la reducció ha estat progressiva i notable. Si el 2010 es va trigar 169,5 dies de mitjana per tancar 6.094 casos, el 2013 han estat 121,7 dies de mitjana per 9.517 expedients. És a dir, s'ha assolit una

reducció de dies de tramitació, malgrat que s'ha incrementat notablement (un 56%) el total de tramitacions finalitzades.

Les noves queixes presentades al llarg del 2013 pels ciutadans davant del Síndic de Greuges han estat 9.024, un 10% més que l'any anterior i un 50% més que el 2010 – inici de l'actual mandat–, en què van ser 6.095.

### 10. Evolució de les queixes i de les actuacions d'ofici del Síndic durant el període 2005-2013

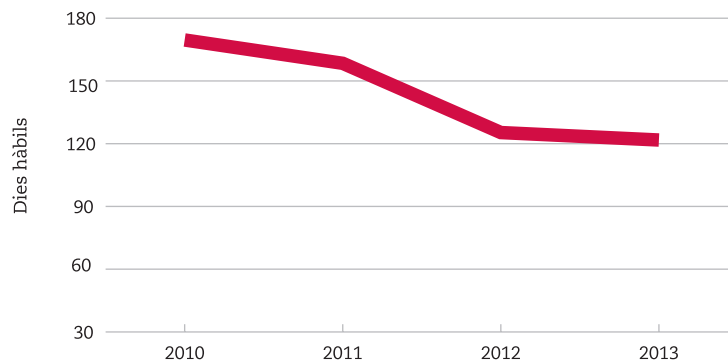
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Queixes	3.617	5.150	5.299	5.610	5.941	6.095	8.065	8.231	9.024
Actuacions d'ofici	81	68	96	97	105	121	115	155	219
<b>Total</b>	<b>3.698</b>	<b>5.218</b>	<b>5.395</b>	<b>5.707</b>	<b>6.046</b>	<b>6.216</b>	<b>8.180</b>	<b>8.386</b>	<b>9.243</b>



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

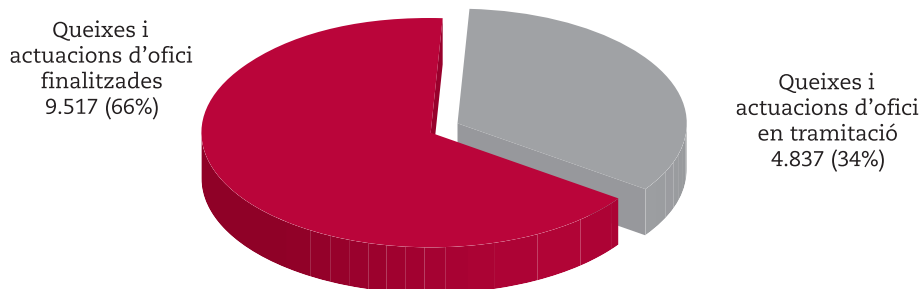
	2010	2011	2012	2013
Mitjana de temps de tramitació *	169,6	158,4	125,3	121,8
Expedients finalitzats	6.094	7.821	8.626	9.517

\* Dies hàbils



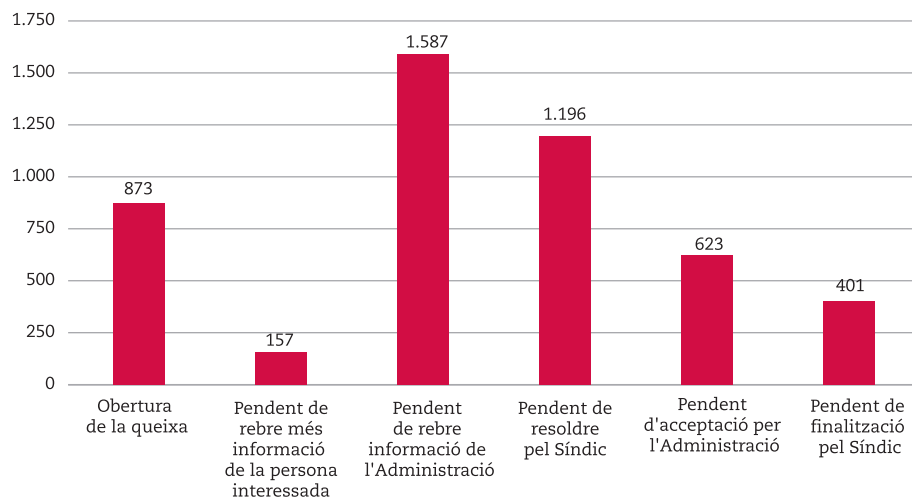
**122 dies és la mitjana de temps des que una queixa entra al Síndic fins que es resol**

## 12. Situació de les queixes i actuacions d'ofici en finalitzar l'any 2013



### 12.1. Queixes i actuacions d'ofici en tramitació

	N	%
Obertura de la queixa	873	18,1
Pendent de rebre més informació de la persona interessada	157	3,2
Pendent de rebre informació de l'Administració	1.587	32,8
Pendent de resoldre pel Síndic	1.196	24,7
Pendent d'acceptació per l'Administració	623	12,9
Pendent de finalització pel Síndic	401	8,3
<b>Total</b>	<b>4.837</b>	<b>100</b>



No totes les queixes rebudes al Síndic s'accepten a tràmit ni totes les acceptades porten concloure que hi ha una actuació irregular de l'Administració. Un percentatge petit de queixes no s'admeten per alguns dels supòsits que preveu la llei. De les que s'admeten, que són la gran majoria, cal esperar a finalitzar la tramitació de la queixa per determinar si hi ha o no cap irregularitat en l'actuació de l'Administració.

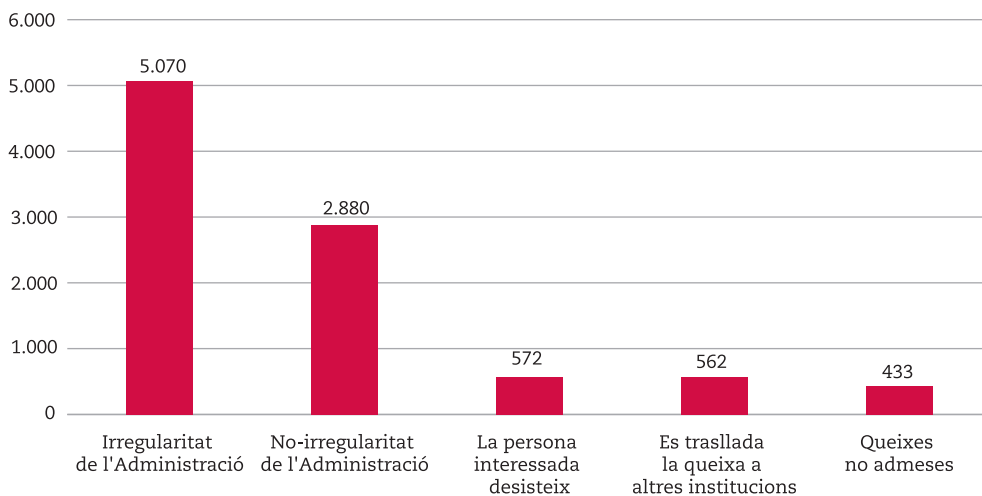
En un 30,3% de les queixes i actuacions d'ofici finalitzades el 2013 després de la investigació, no s'ha apreciat cap irregularitat en l'actuació de l'Administració. En un altre percentatge també limitat, al voltant del 6%, s'ha produït un desistiment de l'interessat, i en un altre percentatge similar la queixa ha

estat traslladada a d'altres organismes, per exemple al Defensor del Poble, al Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, a la Fiscalia o als síndics locals, i per tant, no se sap si finalment el que la va motivar suposava una irregularitat de l'Administració o no.

**De les queixes finalitzades el 2013 (9.517) en un 30,3% dels casos no s'ha apreciat cap irregularitat de l'Administració**

**12.2. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades**

	N	%
Irregularitat de l'Administració	5.070	53,3
No-irregularitat de l'Administració	2.880	30,3
La persona interessada desisteix	572	6,0
Es trasllada la queixa a altres institucions	562	5,9
Queixes no admeses	433	4,5
<b>Total</b>	<b>9.517</b>	<b>100</b>



Del conjunt de queixes i actuacions d'ofici que s'han tancat amb suggeriments, després de constatar alguna irregularitat en l'actuació de l'organisme supervisat, cal destacar l'elevat percentatge d'acceptació per part d'aquestes institucions dels suggeriments i les recomanacions que el Síndic els ha adreçat.

**En un 98% dels casos  
l'Administració accepta  
els suggeriments del  
Síndic**

En un 98% dels casos, l'Administració o l'empresa destinatària de les actuacions accepta de manera total o parcial els suggeriments fets i, per tant, encarrila la solució del problema que el ciutadà ha confiat al Síndic perquè es resolgui. En aquest punt, cal remarcar que també s'ha produït un increment de les acceptacions que fa l'Administració de les recomanacions del Síndic amb referència a l'any anterior, que tot i ser molt important es va situar al voltant del 94%. En qualsevol cas, el que és destacable és que només en un 2% dels casos en què el Síndic fa suggeriments amb l'objectiu de trobar una solució als problemes plantejats pel ciutadà, aquests no són acceptats per l'Administració.

L'acceptació dels suggeriments és, en tot cas, la decisió prèvia a la resolució efectiva del problema. Quan una persona confia al Síndic la seva queixa el que finalment espera és, bàsicament, la resolució del problema que la va originar. Doncs bé, la quantitat de

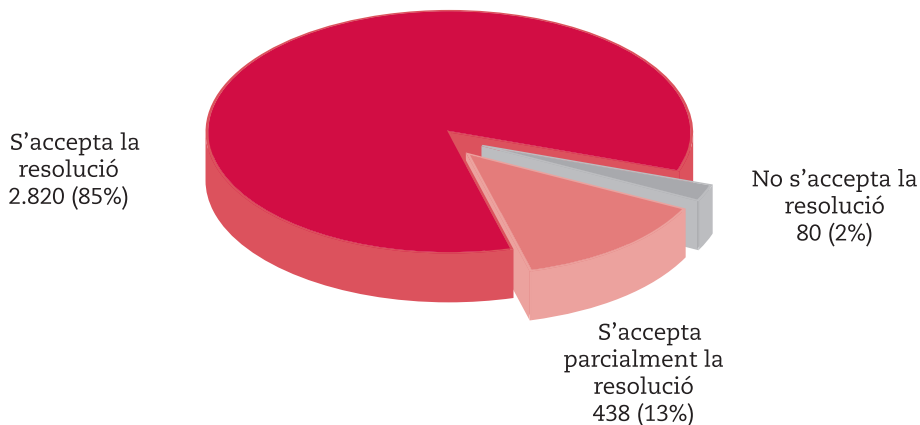
problemàtiques que després de l'actuació del Síndic s'han resolt de manera efectiva s'aproxima novament a la pràctica totalitat dels casos en què l'Administració ha acceptat els suggeriments. La valoració del grau de compliment es fa mitjançant un seguiment específic de cada cas, tant amb la persona que ha presentat la queixa com amb l'Administració.

**Del 2005 al 2013 s'ha  
passat de 3.698 queixes i  
actuacions d'ofici a 9.243**

Del seguiment finalitzat en data 31 de desembre del 2013 (3.008 casos) es constata que només en un cas s'ha produït un incompliment de les resolucions prèviament acceptades. En un 41,8% s'ha complert la resolució prèviament acceptada. I en un 57,5% de les queixes el problema s'ha resolt tan bon punt l'Administració ha tingut coneixement que el Síndic havia iniciat la investigació. El 2013 aquesta circumstància es va produir en 1.732 queixes, que va resoldre l'Administració a l'inici de la intervenció del Síndic.

Això vol dir que d'un total de 5.070 situacions en què s'havien detectat irregularitats, s'han donat solucions efectives en 3.007 casos, la qual cosa representa un 59,3% de totes les irregularitats detectades. La resta de casos està encara en seguiment, atesa la proximitat de la data en què es va emetre la resolució del Síndic, però en qualsevol cas no hi ha motius per pensar que els percentatges de resolució efectiva d'aquests casos variïn significativament dels que ja se n'ha finalitzat el seguiment.

### 13. Acceptació dels suggeriments del Síndic en queixes i actuacions d'ofici tramitades el 2013

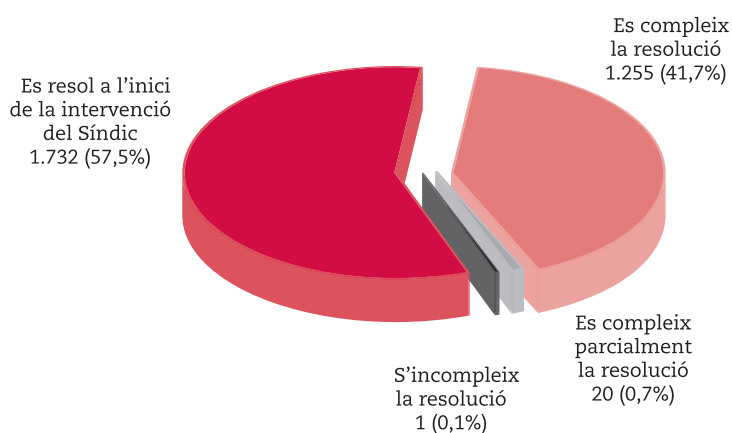


L'elevat percentatge de solucions que les administracions acaben implantant reflecteix la bona col·laboració que, en general, hi ha entre els organismes supervisats i el Síndic, amb l'objectiu comú de consolidar els principis de bona administració. Una bona administració que

es va forjant, en part, gràcies a l'exercici democràtic que els ciutadans fan amb la defensa dels seus drets mitjançant, entre d'altres, la presentació de les seves queixes al Síndic per tal que estudiï les possibles vulneracions dels drets que s'hagin pogut produir.

#### 14. Solució a les queixes i actuacions d'ofici tramitades al Síndic durant el 2013

	Total		Es resol a l'inici de la intervenció del Síndic		Es compleix la resolució		Es compleix parcialment la resolució		S'incompleix la resolució		En seguiment del grau de compliment	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	<b>1.740</b>	<b>100</b>	<b>720</b>	<b>41,4</b>	<b>453</b>	<b>26,0</b>	<b>19</b>	<b>1,1</b>	-	-	<b>548</b>	<b>31,5</b>
Educació i recerca	655	100	133	20,31	229	35,0	5	0,7	-	-	288	44,0
Infància i adolescència	258	100	48	18,6	43	16,7	12	4,6	-	-	155	60,1
Salut	272	100	208	76,4	35	12,9	1	0,4	-	-	28	10,3
Serveis socials	508	100	287	56,5	145	28,5	1	0,2	-	-	75	14,8
Treball i pensions	47	100	44	93,6	1	2,1	-	-	-	-	2	4,3
<b>Administració pública i tributs</b>	<b>1.813</b>	<b>100</b>	<b>334</b>	<b>18,4</b>	<b>150</b>	<b>8,3</b>	-	-	-	-	<b>1.329</b>	<b>73,3</b>
Administració pública	1.724	100	273	15,8	133	7,7	-	-	-	-	1.318	76,4
Tributs	89	100	61	68,5	17	19,1	-	-	-	-	11	12,4
<b>Polítiques territorials</b>	<b>509</b>	<b>100</b>	<b>334</b>	<b>65,6</b>	<b>101</b>	<b>19,9</b>	-	-	<b>1</b>	<b>0,2</b>	<b>73</b>	<b>14,3</b>
Medi ambient	207	100	132	63,8	47	22,7	-	-	-	-	28	13,5
Urbanisme i habitatge	302	100	202	66,9	54	17,9	-	-	1	0,3	45	14,9
<b>Consum</b>	<b>483</b>	<b>100</b>	<b>307</b>	<b>63,6</b>	<b>157</b>	<b>32,5</b>	-	-	-	-	<b>19</b>	<b>3,9</b>
<b>Seguretat ciutadana i justícia</b>	<b>436</b>	<b>100</b>	<b>32</b>	<b>7,4</b>	<b>392</b>	<b>89,9</b>	<b>1</b>	<b>0,2</b>	-	-	<b>11</b>	<b>2,5</b>
<b>Cultura i llengua</b>	<b>9</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>55,6</b>	<b>2</b>	<b>22,2</b>	-	-	-	-	<b>2</b>	<b>22,2</b>
<b>Total</b>	<b>4.990</b>	<b>100</b>	<b>1.732</b>	<b>34,7</b>	<b>1.255</b>	<b>25,1</b>	<b>20</b>	<b>0,4</b>	<b>1</b>	<b>0,1</b>	<b>1.982</b>	<b>39,7</b>



**En molts casos l'Administració resol el problema tot just a l'inici de la intervenció del Síndic**

### 2.3. PERFIL DELS USUARIS

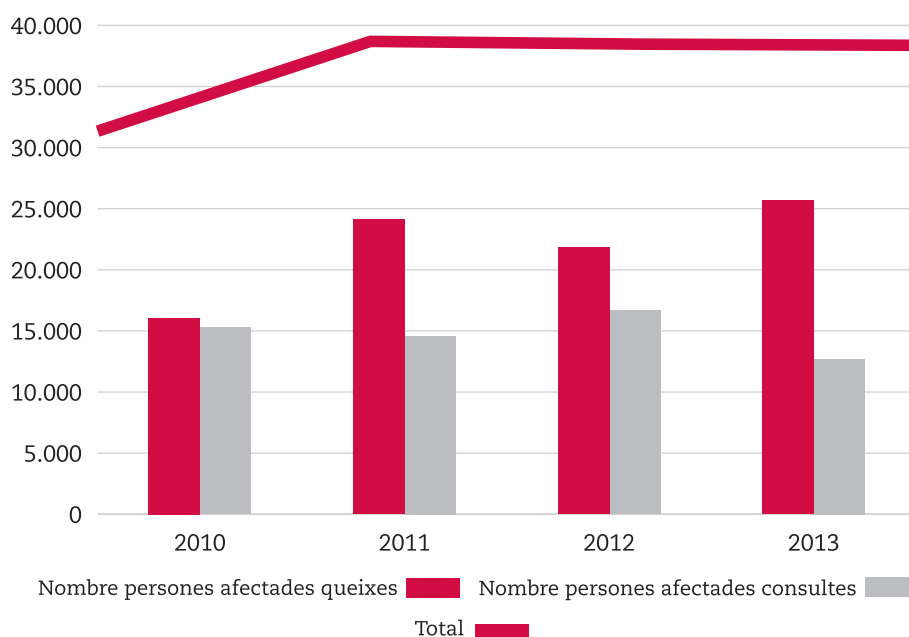
De l'anàlisi dels impulsors de les queixes s'observa que majoritàriament són persones físiques, tot i que en un petit percentatge, al voltant del 4%, la queixa ha estat promoguda per algun organisme o entitat.

Majoritàriament, els qui han promogut la queixa han estat homes, en una proporció

pròxima al 60%. Aquesta tendència es capgira quan la queixa té a veure amb alguna problemàtica lligada a les polítiques de benestar. En aquests casos, la proporció quasi s'inverteix, i és especialment clar en queixes relacionades amb protecció de la infància, educació i serveis socials.

### 15. Nombre de persones afectades en les queixes i les consultes iniciades el 2013

	2010	2011	2012	2013
Nombre de persones afectades en les queixes	16.056	24.116	21.801	25.660
Nombre de persones afectades en les consultes	15.288	14.579	16.667	12.714
<b>Total</b>	<b>31.344</b>	<b>38.695</b>	<b>38.468</b>	<b>38.374</b>

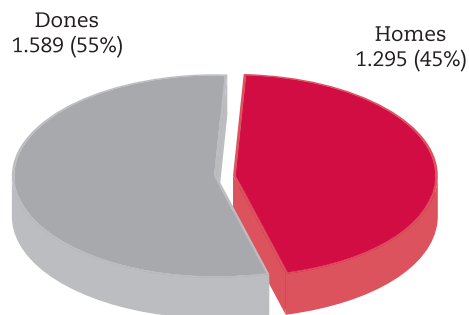


### 16. Tipus de persona que presenta les queixes iniciades el 2013

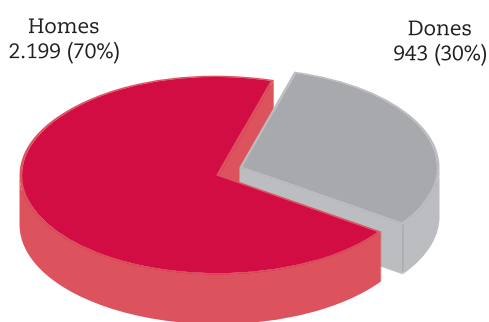
	N	%
Persona física	8.658	95,9
Persona jurídica	366	4,1
<b>Total</b>	<b>9.024</b>	<b>100</b>

### 17. Promotors de queixa segons gènere i matèria

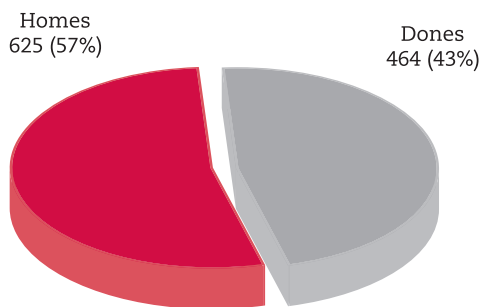
**Polítiques socials**



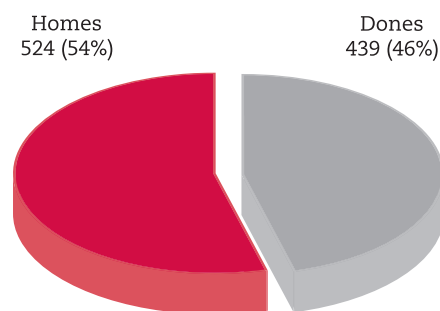
**Administració pública i tributs**



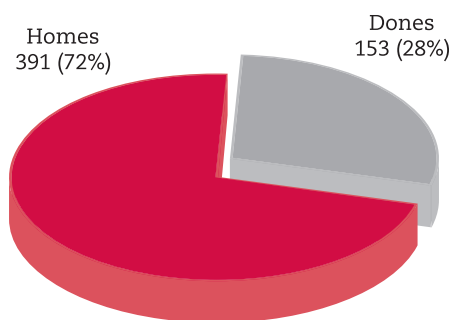
**Polítiques territorials**



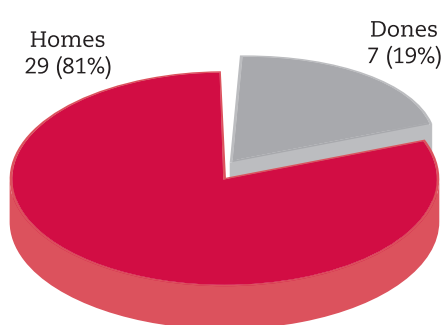
**Consum**



**Seguretat ciutadana i justícia**



**Cultura i llengua**



Les dones són les que impulsen més queixes relacionades amb possibles afectacions als drets socials

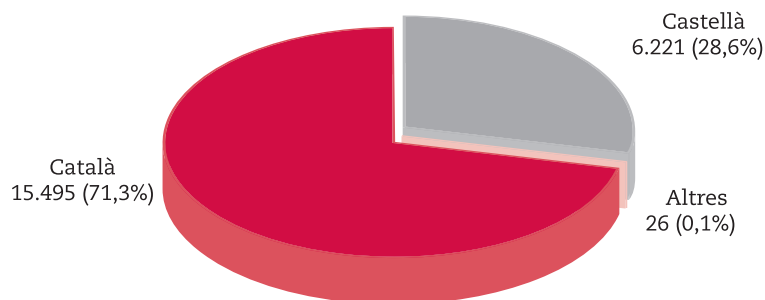
### 18. Queixes iniciades durant el 2013 per matèria segons gènere

	Dones		Homes		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	<b>1.589</b>	<b>55,1</b>	<b>1.295</b>	<b>44,9</b>	<b>2.884</b>	<b>100</b>
Educació i recerca	365	56,5	281	43,5	646	100
Infància i adolescència	286	59,0	199	41,0	485	100
Salut	201	52,1	185	47,9	386	100
Serveis socials	613	56,7	469	43,3	1.082	100
Treball i pensions	124	43,5	161	56,5	285	100
<b>Administració pública i tributs</b>	<b>943</b>	<b>30,0</b>	<b>2.199</b>	<b>70,0</b>	<b>3.142</b>	<b>100</b>
Administració pública	740	28,7	1.841	71,3	2581	100
Tributs	203	36,2	358	63,8	561	100
<b>Polítiques territorials</b>	<b>464</b>	<b>42,6</b>	<b>625</b>	<b>57,4</b>	<b>1.089</b>	<b>100</b>
Medi ambient	190	40,0	285	60,0	475	100
Urbanisme i habitatge	274	44,6	340	55,4	614	100
Consum	439	45,6	524	54,4	963	100
Seguretat ciutadana i justícia	153	28,1	391	71,9	544	100
Cultura i llengua	7	19,4	29	80,6	36	100
<b>Total</b>	<b>3.595</b>	<b>41,5</b>	<b>5.063</b>	<b>58,5</b>	<b>8.658*</b>	<b>100</b>

\* A aquest total cal afegir-hi 366 queixes que han estat presentades per persones jurídiques.

### 19. Llengua emprada en la presentació de les queixes i consultes iniciades el 2013

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Català	7.104	78,7	8.391	66,0	15.495	71,3
Castellà	1.909	21,2	4.313	33,9	6.222	28,6
Aranès	2	0,0	2	0,0	4	0,0
Altres	9	0,1	13	0,1	22	0,1
<b>Total</b>	<b>9.024</b>	<b>100</b>	<b>12.719</b>	<b>100</b>	<b>21.743</b>	<b>100</b>



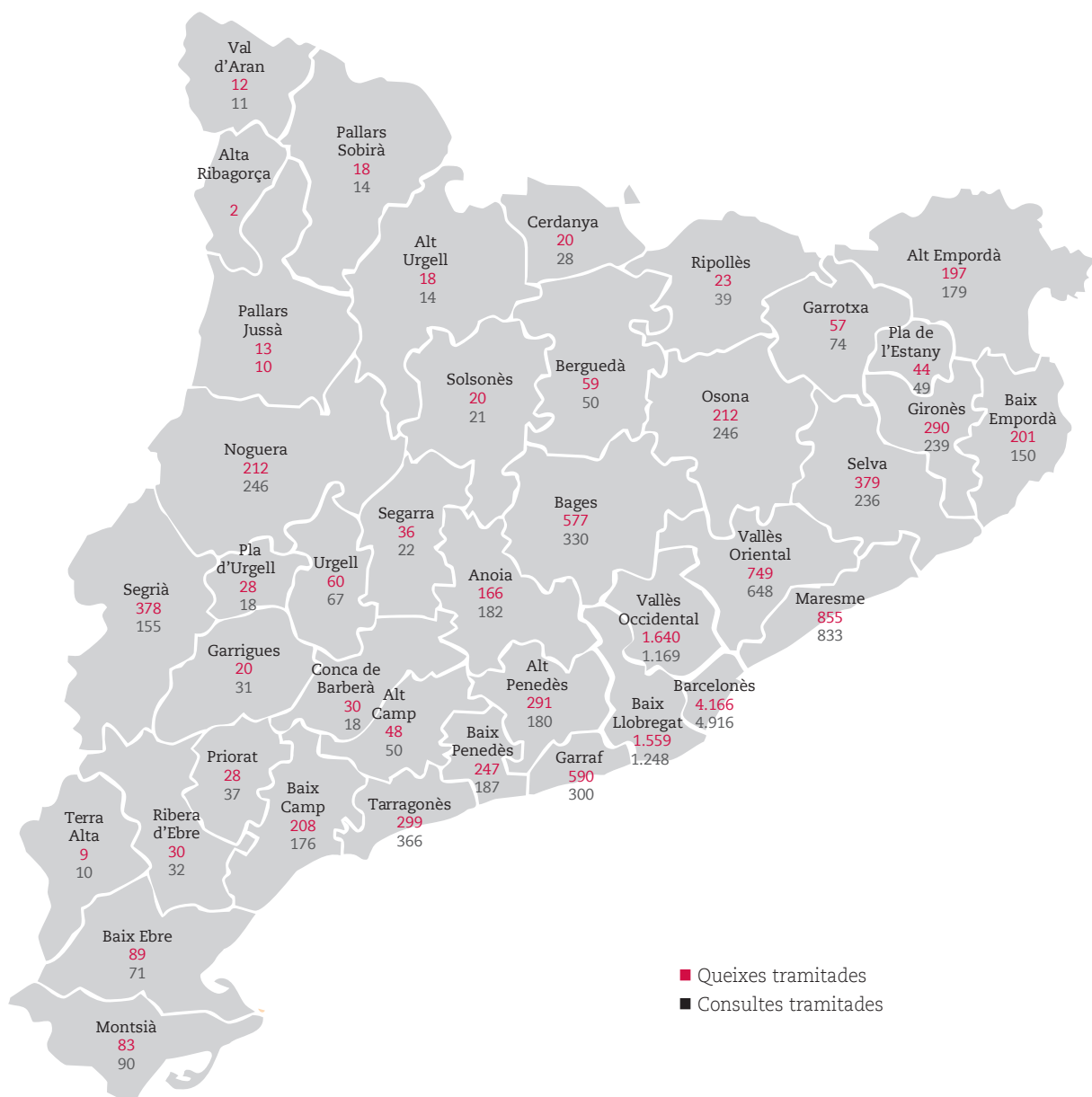


**20. Procedència comarcal dels promotors de les queixes i consultes tramitades el 2013**

Comarca	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Alt Camp	48	0,3	50	0,4	98	0,4
Alt Empordà	197	1,4	179	1,4	376	1,4
Alt Penedès	291	2,1	180	1,4	471	1,8
Alt Urgell	18	0,1	14	0,1	32	0,1
Alta Ribagorça	2	0,0	-	0,0	2	0,0
Anoia	166	1,2	182	1,5	348	1,3
Bages	577	4,2	330	2,6	907	3,4
Baix Camp	208	1,5	176	1,4	384	1,5
Baix Ebre	89	0,6	71	0,6	160	0,6
Baix Empordà	201	1,5	150	1,2	351	1,3
Baix Llobregat	1.559	11,3	1.248	10,0	2.807	10,7
Baix Penedès	247	1,8	187	1,5	434	1,6
Barcelonès	4.166	30,2	4.916	39,2	9.082	34,5
Berguedà	59	0,4	50	0,4	109	0,4
Cerdanya	20	0,1	28	0,2	48	0,2
Conca de Barberà	30	0,2	18	0,1	48	0,2
Garraf	590	4,3	300	2,4	890	3,4
Garrigues	20	0,1	31	0,2	51	0,2
Garrotxa	57	0,4	74	0,6	131	0,5
Gironès	290	2,1	239	1,9	529	2,0
Maresme	855	6,2	833	6,6	1.688	6,4
Montsià	83	0,6	90	0,7	173	0,7
Noguera	39	0,3	32	0,3	71	0,3
Osona	212	1,5	246	2,0	458	1,7
Pallars Jussà	13	0,1	10	0,1	23	0,1
Pallars Sobirà	18	0,1	14	0,1	32	0,1
Pla d'Urgell	28	0,2	18	0,1	46	0,2
Pla de l'Estany	44	0,3	49	0,4	93	0,4
Priorat	28	0,2	37	0,3	65	0,2
Ribera d'Ebre	30	0,2	32	0,3	62	0,2
Ripollès	23	0,2	39	0,3	62	0,2
Segarra	36	0,3	22	0,2	58	0,2
Segrià	378	2,7	155	1,2	533	2,0
Selva	379	2,7	236	1,9	615	2,3

Comarca	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Solsonès	20	0,1	21	0,2	41	0,2
Tarragonès	299	2,2	366	2,9	665	2,5
Terra Alta	9	0,1	10	0,1	19	0,1
Urgell	60	0,4	67	0,5	127	0,5
Val d'Aran	12	0,1	11	0,1	23	0,1
Vallès Occidental	1.640	11,9	1.169	9,3	2.809	10,7
Vallès Oriental	749	5,4	648	5,2	1.397	5,3
<b>Total</b>	<b>13.790</b>	<b>100</b>	<b>12.528</b>	<b>100</b>	<b>26.318</b>	<b>100</b>

\* S'exclouen d'aquest recompte les actuacions d'ofici. De les 13.996 queixes tramitades, 206 no procedeixen de Catalunya. De 12.719 consultes, 191 s'han fet des d'altres comunitats autònomes o estats



## 2.4. TRAMITACIÓ AMB ADMINISTRACIONS I EMPRESES

En aquest apartat s'analitza per a cada administració, organisme i empresa que ha estat objecte de supervisió per part del Síndic l'estat de la tramitació i, en cas que hagi finalitzat, quin n'ha estat el resultat. La informació recollida en les taules següents permet veure per a cada administració en quants casos no s'ha detectat cap irregularitat; en quants, sí, i en aquest supòsit en quin grau s'ha acceptat la resolució emesa pel Síndic.

Al final de l'apartat es presenten totes les actuacions que han estat traslladades a altres organismes, bé per qüestions de competència o bé per la voluntat del promotor, com ara el cas dels trasllats als defensors locals.

Les dades mostren que és l'Administració de la Generalitat la principal destinatària de les actuacions del Síndic, amb més de 7.000 casos. La segueixen les administracions locals, amb 3.550 actuacions. Els ajuntaments, amb poc més de 3.000 casos, concentren la majoria de les actuacions dirigides al món local. Cal destacar que dels 947 municipis que té Catalunya, 422 han estat objecte de la supervisió del Síndic a partir d'alguna queixa o actuació d'ofici de la qual eren destinataris.

En el cas de les empreses, són les companyies elèctriques les que aglutinen la major part d'actuacions del Síndic, seguides per les de telefonia. En qualsevol cas, es conclou que les actuacions sobre empreses són les que, amb diferència, presenten menys irregularitats. Un 37,5 % de no-irregularitats, davant d'un 14,5% a la Generalitat i un 22,7% a les administracions locals.

## 21. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb els departaments de la Generalitat de Catalunya durant el 2013

	Total	S'està tramitant	Finalitzades					Altres formes de finalitzar
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	
Departament de la Presidència	19 100%	10 52,6%	-	-	2 10,5%	-	7 36,8%	-
Departament d'Agricultura, Ramaderia, Pesca, Alimentació i Medi Natural	43 100%	18 41,9%	9 20,9%	8 18,6%	-	-	8 18,6%	-
Departament de Benestar Social i Família	1.093 100%	460 42,1%	144 13,2%	136 12,4%	115 10,5%	11 1,0%	220 20,1%	7 0,6%
Departament de Cultura	9 100%	4 44,4%	3 33,3%	1 11,1%	-	-	1 11,1%	-
Departament d'Economia i Coneixement	162 100%	36 22,2%	47 29,0%	51 31,5%	2 1,2%	-	24 14,8%	2 1,2%
Departament d'Empresa i Ocupació	1.205 100%	735 61,0%	203 16,8%	137 11,4%	16 1,3%	4 0,3%	96 8,0%	14 1,2%
Departament d'Ensenyament	1.135 100%	488 43,0%	99 8,7%	199 17,5%	229 20,2%	13 1,1%	103 9,1%	4 0,4%
Departament de Governació i Relacions Institucionals	34 100%	2 5,9%	4 11,8%	3 8,8%	2 5,9%	-	23 67,6%	-
Departament d'Interior	1.846 100%	97 5,3%	23 1,2%	1.613 87,4%	2 0,1%	11 0,6%	96 5,2%	4 0,2%
Departament de Justícia	337 100%	93 27,6%	30 8,9%	14 4,2%	14 4,2%	9 2,7%	173 51,3%	4 1,2%
Departament de Salut	760 100%	340 44,7%	198 26,1%	72 9,5%	11 1,4%	4 0,5%	134 17,6%	1 0,1%
Departament de Territori i Sostenibilitat	412 100%	118 28,6%	102 24,8%	45 10,9%	7 1,7%	2 0,5%	137 33,3%	1 0,2%
<b>Total</b>	<b>7.055 100%</b>	<b>2.401 34,0%</b>	<b>862 12,2%</b>	<b>2.279 32,3%</b>	<b>400 5,7%</b>	<b>54 0,8%</b>	<b>1.022 14,5%</b>	<b>37 0,5%</b>

**22. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb l'Administració local durant el 2013**

	Total	S'està tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Ajuntaments	3.119 100%	1.446 46,4%	495 15,9%	388 12,4%	45 1,4%	17 0,5%	704 22,6%	24 0,8%
Conselh Generau d'Aran	3 100%	2 66,7%	1 33,3%	-	-	-	-	-
Consells comarcals	188 100%	114 60,6%	9 4,8%	24 12,8%	14 7,4%	2 1,1%	23 12,2%	2 1,1%
Diputacions	169 100%	75 44,4%	27 16,0%	17 10,1%	1 0,6%	1 0,6%	47 27,8%	1 0,6%
Entitats metropolitanes	59 100%	14 23,7%	6 10,2%	3 5,1%	2 3,4%	2 3,4%	31 52,5%	1 1,7%
Entitats municipals descentralitzades	11 100%	7 63,6%	1 9,1%	-	-	1 9,1%	2 18,2%	-
Mancomunitats	1 100%	-	-	1 100%	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>3.550 100%</b>	<b>1.658 46,7%</b>	<b>539 15,2%</b>	<b>433 12,2%</b>	<b>62 1,7%</b>	<b>23 0,6%</b>	<b>807 22,7%</b>	<b>28 0,8%</b>

## 22.1. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb els ajuntaments durant el 2013

Ajuntaments	Total	S'està tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Abella de la Conca	1	1	-	-	-	-	-	-
Abrera	10	7	1	1	-	-	1	-
Agramunt	5	3	-	2	-	-	-	-
Aguilar de Segarra	1	-	1	-	-	-	-	-
Aiguamúrcia	2	1	-	1	-	-	-	-
Aitona	1	1	-	-	-	-	-	-
Albatàrrec	2	1	1	-	-	-	-	-
Albesa	1	-	-	1	-	-	-	-
Albinyana	4	2	1	-	-	-	-	1
Albiol	1	-	-	1	-	-	-	-
Alcanar	11	5	2	2	-	-	2	-
Alcarràs	3	2	-	-	1	-	-	-
Alcover	1	1	-	-	-	-	-	-
Aleixar	1	-	1	-	-	-	-	-
Alella	5	2	1	-	-	-	2	-
Alfarràs	3	3	-	-	-	-	-	-
Alguaire	1	-	-	1	-	-	-	-
Alins	1	1	-	-	-	-	-	-
Almacelles	1	1	-	-	-	-	-	-
Almenar	2	1	-	1	-	-	-	-
Alp	1	1	-	-	-	-	-	-
Altafulla	1	-	1	-	-	-	-	-
Amer	1	-	-	1	-	-	-	-
Ametlla de Mar, l'	5	1	-	1	-	-	3	-
Ametlla del Vallès, l'	2	2	-	-	-	-	-	-
Ampolla, l'	5	4	-	1	-	-	-	-
Amposta	4	3	-	-	-	-	1	-
Anglès	5	3	-	2	-	-	-	-
Anglesola	1	1	-	-	-	-	-	-
Arboç, l'	2	2	-	-	-	-	-	-
Arbúcies	3	1	-	-	-	-	2	-
Arenys de Mar	6	4	-	2	-	-	-	-
Arenys de Munt	3	-	2	-	-	-	1	-

Ajuntaments	Total	S'està tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Argençola	1	1	-	-	-	-	-	-
Argentona	7	2	-	5	-	-	-	-
Armentera	1	1	-	-	-	-	-	-
Artés	1	1	-	-	-	-	-	-
Ascó	2	2	-	-	-	-	-	-
Avià	1	-	-	-	-	-	1	-
Avinyó	1	1	-	-	-	-	-	-
Badalona	43	21	4	3	2	1	11	1
Badia del Vallès	6	1	-	-	-	-	5	-
Balaguer	11	2	5	2	-	-	2	-
Balenya	2	2	-	-	-	-	-	-
Balsareny	2	-	-	1	-	-	1	-
Banyoles	9	4	2	-	2	-	-	1
Barberà del Vallès	16	6	2	2	1	-	5	-
Barcelona	648	233	154	49	11	2	190	9
Begues	5	2	1	-	-	-	2	-
Begur	1	-	1	-	-	-	-	-
Bellver de Cerdanya	2	2	-	-	-	-	-	-
Bellví	1	1	-	-	-	-	-	-
Berga	16	11	1	-	-	-	4	-
Bigues i Riells	7	5	1	-	-	-	1	-
Bisbal d'Empordà, la	9	5	1	-	1	-	2	-
Bisbal del Penedès, la	6	2	1	-	-	1	2	-
Biure	1	1	-	-	-	-	-	-
Blanes	33	20	3	3	-	-	7	-
Borges Blanques, les	1	1	-	-	-	-	-	-
Borges del Camp, les	1	-	-	-	-	-	1	-
Borredà	1	-	-	1	-	-	-	-
Bovera	1	1	-	-	-	-	-	-
Breda	1	-	-	1	-	-	-	-
Bruc, el	3	2	-	1	-	-	-	-
Cabanes	1	1	-	-	-	-	-	-
Cabrera d'Anoia	1	1	-	-	-	-	-	-
Cabrera de Mar	3	1	-	1	1	-	-	-

Ajuntaments	Total	S'està tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Cadaqués	5	2	3	-	-	-	-	-
Calaf	2	-	-	1	-	-	1	-
Calafell	20	9	1	6	-	-	4	-
Caldes d'Estrac	9	4	-	2	-	-	3	-
Caldes de Malavella	3	1	-	2	-	-	-	-
Caldes de Montbui	2	2	-	-	-	-	-	-
Calera	13	8	1	1	-	-	3	-
Calldetenes	3	1	1	-	-	-	-	1
Calonge	9	4	3	-	-	-	2	-
Camarles	3	2	1	-	-	-	-	-
Cambrils	16	6	3	2	-	-	5	-
Campdevàrol	1	-	-	-	-	-	1	-
Campelles	1	-	-	-	-	-	1	-
Camprodon	1	-	-	-	-	-	1	-
Canet de Mar	12	4	3	1	-	-	3	1
Canonja, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Canovelles	5	2	1	-	1	-	1	-
Cànoves i Samalús	2	1	1	-	-	-	-	-
Canyelles	3	-	1	-	-	-	2	-
Capellades	6	6	-	-	-	-	-	-
Capmany	4	2	2	-	-	-	-	-
Cardedeu	14	5	2	3	-	-	4	-
Cardona	3	2	1	-	-	-	-	-
Cassà de la Selva	5	2	1	-	-	-	2	-
Casserres	1	1	-	-	-	-	-	-
Castell-Platja d'Aro	9	5	2	-	-	-	2	-
Castellar del Vallès	15	6	2	5	-	-	2	-
Castellbell i el Vilar	1	1	-	-	-	-	-	-
Castellbisbal	2	2	-	-	-	-	-	-
Castelldefels	31	12	7	5	-	-	7	-
Castellet i la Gornal	2	1	1	-	-	-	-	-
Castellfollit del Boix	1	1	-	-	-	-	-	-
Castellnou de Bages	1	-	1	-	-	-	-	-
Castelló d'Empúries	8	5	1	-	-	-	2	-

Ajuntaments	Total	S'està tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Castellterçol	3	3	-	-	-	-	-	-
Castellvell del Camp	1	-	-	-	-	-	1	-
Castellví de la Marca	1	-	-	1	-	-	-	-
Catllar, el	1	1	-	-	-	-	-	-
Cellera de Ter, la	1	-	-	-	-	-	1	-
Centelles	1	-	1	-	-	-	-	-
Cercs	3	-	1	1	-	-	1	-
Cerdanyola del Vallès	39	14	9	7	1	-	7	1
Cervelló	12	8	-	1	2	-	1	-
Cervera	5	2	2	-	-	-	1	-
Coll de Nargó	1	-	-	1	-	-	-	-
Conesa	1	-	-	-	-	-	1	-
Constantí	1	1	-	-	-	-	-	-
Corbera de Llobregat	21	16	1	1	-	-	3	-
Cornellà Llobregat	8	6	-	1	-	-	1	-
Cornellà del Terri	2	-	1	-	-	-	1	-
Cubelles	22	10	3	2	-	1	5	1
Cunit	15	10	3	1	-	-	1	-
Deltebre	4	1	1	-	-	-	2	-
Dosrius	1	-	1	-	-	-	-	-
Escala, l'	10	3	3	-	-	-	4	-
Esparreguera	27	14	2	3	2	-	6	-
Espluga de Francolí, l'	1	-	-	-	-	-	1	-
Esplugues de Llobregat	15	4	3	3	-	1	4	-
Esterri d'Àneu	2	2	-	-	-	-	-	-
Falset	2	1	-	1	-	-	-	-
Fatarella, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Figaró-Montmany	2	-	-	1	-	-	1	-
Figueres	13	9	-	2	-	-	2	-
Flix	5	3	-	-	-	-	2	-
Fogars de Montclús	1	1	-	-	-	-	-	-
Foixà	1	1	-	-	-	-	-	-
Folgueroles	1	-	-	-	-	-	1	-
Fonollosa	2	1	1	-	-	-	-	-



Ajuntaments	Total	S'està tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Font-rubí	1	-	1	-	-	-	-	-
Forallac	1	-	-	-	-	-	1	-
Fornells de la Selva	1	-	-	-	-	-	1	-
Franqueses del Vallès, les	11	8	-	1	-	-	2	-
Fuliola, la	2	1	-	1	-	-	-	-
Gandesa	1	1	-	-	-	-	-	-
Garriga, la	3	2	-	-	-	-	1	-
Garrigoles	1	1	-	-	-	-	-	-
Gavà	12	8	1	-	-	-	3	-
Gavet de la Conca	1	1	-	-	-	-	-	-
Gelida	6	3	1	1	-	-	1	-
Ger	1	-	-	1	-	-	-	-
Girona	18	9	4	1	1	-	3	-
Gironella	2	1	1	-	-	-	-	-
Granadella	1	1	-	-	-	-	-	-
Granollers	16	7	3	3	-	-	3	-
Gualba	1	1	-	-	-	-	-	-
Guissona	1	1	-	-	-	-	-	-
Hospitalet de Llobregat, l'	64	25	7	12	-	1	19	-
Hostalets de Pierola, els	8	5	-	2	-	-	1	-
Hostalric	3	-	-	2	-	-	-	1
Igualada	5	3	-	1	-	-	1	-
Isona i Conca Dellà	1	1	-	-	-	-	-	-
Jonquera, la	2	1	-	1	-	-	-	-
Josa i Tuixén	1	1	-	-	-	-	-	-
Linyola	2	2	-	-	-	-	-	-
Llacuna, la	1	-	-	-	-	-	1	-
Llagosta, la	4	2	1	1	-	-	-	-
Llagostera	3	1	-	-	-	-	2	-
Llançà	2	-	1	1	-	-	-	-
Lleida	22	13	5	3	-	-	1	-
Lliçà d'Amunt	6	4	-	-	-	-	2	-
Lliçà de Vall	2	1	-	1	-	-	-	-

Ajuntaments	Total	S'està tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Llinars de Vallès	2	-	-	1	-	-	1	-
Llívia	1	1	-	-	-	-	-	-
Llorenç del Penedès	33	32	-	-	-	-	1	-
Lloret de Mar	21	4	5	3	-	-	9	-
Maçanet de la Selva	6	4	-	-	-	-	2	-
Maià de Montcal	1	-	-	1	-	-	-	-
Malgrat de Mar	9	3	-	2	-	-	4	-
Manlleu	6	1	1	-	-	-	4	-
Manresa	33	9	3	4	-	-	17	-
Marçà	1	-	1	-	-	-	-	-
Marganell	1	1	-	-	-	-	-	-
Martorell	9	4	2	3	-	-	-	-
Martorelles	3	1	-	-	-	-	2	-
Masllorenç	1	1	-	-	-	-	-	-
Masnou, el	9	4	-	2	2	-	1	-
Maspujols	1	1	-	-	-	-	-	-
Masquefa	4	2	-	1	-	-	1	-
Matadepera	5	2	1	1	-	-	1	-
Mataró	19	9	2	3	1	1	3	-
Mediona	1	-	-	1	-	-	-	-
Moià	1	-	-	1	-	-	-	-
Molins de Rei	16	4	2	4	-	-	6	-
Mollerussa	5	5	-	-	-	-	-	-
Mollet del Vallès	19	14	2	-	-	-	3	-
Monistrol de Calders	1	-	-	-	-	-	1	-
Monistrol de Montserrat	2	1	1	-	-	-	-	-
Mont-roig del Camp	3	2	-	-	-	-	1	-
Montblanc	6	4	-	1	1	-	-	-
Montbrió del Camp	1	-	1	-	-	-	-	-
Montcada i Reixac	13	7	1	3	-	-	2	-
Montellà i Martinet	1	-	1	-	-	-	-	-
Montesquiu	1	1	-	-	-	-	-	-
Montferrer i Castellbò	1	-	-	1	-	-	-	-
Montgat	8	8	-	-	-	-	-	-

Ajuntaments	Total	S'està tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Montmeló	4	4	-	-	-	-	-	-
Montornès del Vallès	7	3	1	-	-	-	3	-
Móra d'Ebre	3	2	-	-	-	-	1	-
Morell, el	2	-	-	1	-	-	1	-
Mura	1	-	-	1	-	-	-	-
Naut Aran	1	1	-	-	-	-	-	-
Navarces	1	-	1	-	-	-	-	-
Navàs	2	-	-	1	-	-	1	-
Nulles	1	1	-	-	-	-	-	-
Òdena	1	1	-	-	-	-	-	-
Olèrdola	2	2	-	-	-	-	-	-
Olesa de Bonesvalls	1	1	-	-	-	-	-	-
Olesa de Montserrat	7	2	1	2	-	-	2	-
Oliana	1	-	1	-	-	-	-	-
Olivella	5	3	-	1	-	-	1	-
Olost	1	1	-	-	-	-	-	-
Olot	9	4	1	1	-	-	3	-
Oristà	1	-	-	1	-	-	-	-
Os de Balaguer	1	1	-	-	-	-	-	-
Palafolls	8	2	2	-	-	-	4	-
Palafrugell	5	2	2	1	-	-	-	-
Palamós	12	5	3	2	-	1	1	-
Palau-saverdera	1	-	1	-	-	-	-	-
Palau-solità i Plegamans	7	3	2	-	-	-	2	-
Pallejà	12	3	1	6	-	-	2	-
Pals	1	-	1	-	-	-	-	-
Palma de Cervelló, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Parets del Vallès	3	2	-	-	-	-	1	-
Parlavà	1	1	-	-	-	-	-	-
Passanant i Belltall	1	1	-	-	-	-	-	-
Pera, la	2	1	-	1	-	-	-	-
Peralada	1	-	-	1	-	-	-	-
Perelló, el	2	1	-	-	-	-	1	-
Piera	21	9	1	9	-	-	2	-

Ajuntaments	Total	S'està tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Pineda de Mar	10	8	-	-	-	-	2	-
Pla de Santa Maria, el	1	1	-	-	-	-	-	-
Planes d'Hostoles, les	3	2	-	-	1	-	-	-
Plans de Sió, els	1	-	1	-	-	-	-	-
Pobla de Claramunt, la	1	-	-	1	-	-	-	-
Pobla de Massaluça, la	1	-	-	-	-	-	1	-
Pobla de Montornès, la	4	2	1	1	-	-	-	-
Polinyà	1	-	-	-	-	-	1	-
Pont de Molins	1	-	-	-	-	-	1	-
Pont de Suert, el	2	2	-	-	-	-	-	-
Pont de Vilomara i Rocafort, el	74	74	-	-	-	-	-	-
Ponts	1	-	1	-	-	-	-	-
Prat de Comte	1	-	-	-	-	-	1	-
Prat de Llobregat, el	13	7	1	1	1	-	3	-
Pratdip	1	-	1	-	-	-	-	-
Prats de Rei, els	3	-	-	2	-	-	1	-
Premià de Dalt	8	5	1	-	-	-	1	1
Premià de Mar	19	6	2	3	-	-	7	1
Puigcerdà	5	4	-	-	-	-	1	-
Puigpelat	2	1	1	-	-	-	-	-
Puigverd de Lleida	1	-	-	1	-	-	-	-
Quart	1	-	1	-	-	-	-	-
Rabós	1	1	-	-	-	-	-	-
Rajadell	1	-	1	-	-	-	-	-
Rellinars	1	1	-	-	-	-	-	-
Reus	18	7	3	-	2	-	6	-
Rialp	1	1	-	-	-	-	-	-
Ribera d'Urgellet	1	1	-	-	-	-	-	-
Ribes de Freser	2	2	-	-	-	-	-	-
Riells i Viabrea	1	1	-	-	-	-	-	-
Riera de Gaià, la	2	2	-	-	-	-	-	-
Riner	1	-	-	-	-	-	1	-
Ripoll	5	4	-	1	-	-	-	-

Ajuntaments	Total	S'està tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Ripollet	15	8	3	2	1	-	1	-
Riudarenes	2	-	-	1	-	-	1	-
Riudecanyes	1	-	-	-	-	-	1	-
Riudellots de la Selva	2	1	1	-	-	-	-	-
Riudoms	5	1	1	1	1	-	1	-
Roca del Vallès, la	10	5	2	2	-	-	1	-
Roda de Barà	3	1	-	-	-	-	2	-
Rodonyà	1	1	-	-	-	-	-	-
Roquetes	7	4	1	-	-	-	2	-
Roses	15	7	5	-	-	1	2	-
Rubí	15	6	2	1	-	1	5	-
Rubió	1	-	-	-	-	-	1	-
Sabadell	40	19	6	4	1	-	10	-
Sallent	4	-	3	1	-	-	-	-
Salou	21	6	5	4	-	-	6	-
Salt	7	5	-	2	-	-	-	-
Sant Adrià de Besòs	20	8	4	3	1	-	4	-
Sant Andreu de la Barca	17	6	2	6	1	1	1	-
Sant Andreu de Llavaneres	13	6	1	4	-	1	1	-
Sant Aniol de Finestres	1	-	-	-	-	-	1	-
Sant Antoni de Vilamajor	6	-	1	4	-	-	1	-
Sant Bartomeu del Grau	1	-	-	-	-	-	1	-
Sant Boi de Llobregat	15	6	3	2	-	-	4	-
Sant Carles de la Ràpita	3	1	1	-	-	1	-	-
Sant Cebrià de Vallalta	3	-	-	2	-	-	1	-
Sant Celoni	10	7	-	1	-	-	2	-
Sant Climent de Llobregat	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Cugat del Vallès	16	6	2	5	-	-	3	-
Sant Cugat Sesgarrigues	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Esteve de la Sarga	1	1	-	-	-	-	-	-

Ajuntaments	Total	S'està tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Sant Esteve Sesrovires	11	4	4	2	-	-	1	-
Sant Feliu de Buixalleu	3	1	-	2	-	-	-	-
Sant Feliu de Codines	3	2	-	1	-	-	-	-
Sant Feliu de Guíxols	5	1	-	2	-	-	2	-
Sant Feliu de Llobregat	15	11	2	1	-	-	1	-
Sant Fost de Campsentelles	5	2	2	-	-	-	1	-
Sant Fruitós de Bages	4	2	1	-	-	-	1	-
Sant Hilari Sacalm	3	1	1	1	-	-	-	-
Sant Iscle de Vallalta	2	1	1	-	-	-	-	-
Sant Joan de Vilatorrada	2	1	-	1	-	-	-	-
Sant Joan Despí	11	4	3	2	-	-	2	-
Sant Joan les Fonts	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Just Desvern	6	4	1	-	-	-	1	-
Sant Llorenç d'Hortons	2	1	-	1	-	-	-	-
Sant Martí de Llémena	2	-	1	1	-	-	-	-
Sant Martí de Tous	1	-	1	-	-	-	-	-
Sant Martí Sarroca	1	-	-	1	-	-	-	-
Sant Pere de Ribes	22	7	3	3	1	-	8	-
Sant Pere de Torelló	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Pere de Vilamajor	4	2	1	-	-	-	1	-
Sant Pere Pescador	1	-	-	1	-	-	-	-
Sant Pol de Mar	3	2	-	-	-	-	1	-
Sant Quintí de Mediona	3	1	1	1	-	-	-	-
Sant Quirze del Vallès	20	6	6	6	1	-	1	-
Sant Quirze Safaja	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Sadurní d'Anoia	11	4	2	2	-	-	2	1
Sant Sadurní d'Osormort	1	-	-	-	-	-	1	-
Sant Vicenç de Castellet	3	2	1	-	-	-	-	-
Sant Vicenç de Montalt	6	4	1	-	-	1	-	-
Sant Vicenç de Torelló	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Vicenç dels Horts	10	4	1	1	-	-	4	-
Santa Bàrbara	2	1	-	-	-	-	1	-
Santa Coloma de Cervelló	4	-	3	-	-	-	1	-

Ajuntaments	Total	S'està tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Santa Coloma de Farners	8	4	1	1	1	-	1	-
Santa Coloma de Gramenet	25	8	3	1	-	-	13	-
Santa Cristina d'Aro	1	-	1	-	-	-	-	-
Santa Eulàlia de Riuprimer	4	-	-	4	-	-	-	-
Santa Eulàlia de Ronçana	3	-	-	1	1	-	1	-
Santa Margarida de Montbui	3	3	-	-	-	-	-	-
Santa Maria de Palautordera	5	2	1	-	-	-	2	-
Santa Oliva	3	-	3	-	-	-	-	-
Santa Perpètua de Mogoda	7	4	2	-	-	-	1	-
Santa Susanna	6	1	3	1	-	-	1	-
Santpedor	4	1	1	1	-	-	1	-
Saus, Camallera i Llampaiés	1	-	1	-	-	-	-	-
Selva del Camp, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Sentmenat	6	4	2	-	-	-	-	-
Setcases	1	-	1	-	-	-	-	-
Seu d'Urgell, la	4	3	-	-	-	-	1	-
Seva	2	1	-	-	-	-	1	-
Sidamon	1	-	1	-	-	-	-	-
Sils	6	2	-	-	-	-	4	-
Sitges	22	7	4	4	-	-	7	-
Solsona	3	2	-	-	-	-	1	-
Sort	4	1	2	-	-	-	1	-
Subirats	1	1	-	-	-	-	-	-
Sunyer	4	-	-	4	-	-	-	-
Taradell	3	2	-	-	-	-	1	-
Tarragona	46	16	10	8	-	1	11	-
Tàrrrega	16	5	3	6	-	-	2	-
Teià	9	1	-	2	2	-	4	-
Terrassa	31	21	2	1	-	-	7	-
Tiana	2	1	1	-	-	-	-	-
Tivenys	1	1	-	-	-	-	-	-
Tona	1	-	-	-	-	-	1	-

Ajuntaments	Total	S'està tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Torà	1	1	-	-	-	-	-	-
Tordera	24	10	7	2	-	-	5	-
Torelló	10	6	1	1	-	-	2	-
Torre de Cabdella, la	1	-	-	1	-	-	-	-
Torredembarra	13	6	1	4	-	-	2	-
Torrelles de Foix	5	5	-	-	-	-	-	-
Torrelles de Llobregat	4	2	-	1	-	-	1	-
Torres de Segre	1	-	1	-	-	-	-	-
Torroella de Fluvià	1	-	-	1	-	-	-	-
Torroella de Montgrí	8	4	1	-	-	1	1	1
Torroja del Priorat	1	-	1	-	-	-	-	-
Tortosa	11	4	1	-	-	-	6	-
Tossa de Mar	7	5	1	1	-	-	-	-
Tremp	2	1	-	-	-	-	1	-
Ullà	1	-	-	1	-	-	-	-
Ullastret	3	1	-	1	-	-	-	1
Uldecona	3	-	1	2	-	-	-	-
Vacarisses	6	3	2	-	-	-	1	-
Vall de Bianya, la	1	-	1	-	-	-	-	-
Vall de Boí, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Vallbona d'Anoia	2	-	1	1	-	-	-	-
Vallfogona de Balaguer	1	-	-	-	-	-	1	-
Vallgorguina	2	1	-	1	-	-	-	-
Vallirana	8	3	-	1	-	-	4	-
Vallromanes	2	1	-	-	-	-	1	-
Valls	12	6	-	3	-	-	3	-
Valls d'Aguilar, les	1	-	-	-	-	-	1	-
Vandellòs i l'Hospitalet de l'Infant	2	-	1	-	-	-	1	-
Vendrell, el	48	28	8	2	-	-	10	-
Vic	8	6	1	-	-	-	1	-
Vidreres	9	7	-	2	-	-	-	-
Vielha e Mijaran	5	5	-	-	-	-	-	-
Vila-seca	8	3	-	1	-	-	4	-
Vilabella	1	-	-	1	-	-	-	-
Viladamat	1	-	1	-	-	-	-	-



Ajuntaments	Total	S'està tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Viladecans	8	3	-	1	-	-	4	-
Viladrau	2	-	-	2	-	-	-	-
Vilafranca del Penedès	14	4	1	1	-	-	8	-
Vilajuïga	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilanova de Sau	3	3	-	-	-	-	-	-
Vilanova del Camí	3	3	-	-	-	-	-	-
Vilanova del Vallès	5	3	-	-	-	-	2	-
Vilanova i la Geltrú	34	20	5	2	-	-	5	2
Vilassar de Dalt	5	1	-	3	-	-	1	-
Vilassar de Mar	15	9	-	1	-	-	5	-
Vilobí d'Onyar	1	-	-	-	-	-	1	-
Vilopriu	1	-	-	1	-	-	-	-
Vimbodí i Poblet	2	2	-	-	-	-	-	-
Vinyols i els Arcs	1	1	-	-	-	-	-	-
Xerta	1	1	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>3.119</b>	<b>1.446</b>	<b>495</b>	<b>388</b>	<b>45</b>	<b>17</b>	<b>704</b>	<b>24</b>

## 22.2. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb els consells comarcals durant el 2013

Consells comarcals	Total	S'està tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Alt Camp	3	2	-	1	-	-	-	-
Alt Empordà	5	4	1	-	-	-	-	-
Alt Penedès	8	4	-	3	-	-	1	-
Alt Urgell	2	2	-	-	-	-	-	-
Alta Ribagorça	3	3	-	-	-	-	-	-
Anoia	13	4	-	6	-	-	2	1
Bages	5	4	-	-	-	1	-	-
Baix Camp	2	2	-	-	-	-	-	-
Baix Ebre	2	2	-	-	-	-	-	-
Baix Empordà	8	3	2	1	-	-	2	-
Baix Llobregat	6	3	1	-	-	1	1	-
Baix Penedès	1	1	-	-	-	-	-	-
Barcelonès	7	6	-	-	-	-	1	-
Berguedà	2	2	-	-	-	-	-	-
Cerdanya	2	2	-	-	-	-	-	-
Conca de Barberà	4	3	-	-	1	-	-	-
Garraf	5	2	1	-	1	-	1	-
Garrigues	1	1	-	-	-	-	-	-
Garrotxa	3	2	-	-	-	-	1	-
Gironès	2	1	-	-	-	-	1	-
Maresme	10	4	2	2	1	-	1	-
Montsià	2	2	-	-	-	-	-	-
Noguera	2	1	-	-	-	-	1	-
Osona	4	3	-	1	-	-	-	-
Pallars Jussà	3	2	-	1	-	-	-	-
Pallars Sobirà	14	4	-	2	8	-	-	-
Pla d'Urgell	4	3	-	-	1	-	-	-
Pla de l'Estany	3	2	-	-	-	-	1	-
Priorat	5	3	1	-	-	-	1	-
Ribera d'Ebre	2	2	-	-	-	-	-	-

Consells comarcals	Total	S'està tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Ripollès	2	2	-	-	-	-	-	-
Segarra	5	4	1	-	-	-	-	-
Segrià	5	3	-	1	-	-	1	-
Selva	17	10	-	1	1	-	5	-
Solsonès	2	2	-	-	-	-	-	-
Tarragonès	4	3	-	-	-	-	1	-
Terra Alta	2	2	-	-	-	-	-	-
Urgell	3	3	-	-	-	-	-	-
Vallès Occidental	11	4	-	4	1	-	1	1
Vallès Oriental	4	2	-	1	-	-	1	-
<b>Total</b>	<b>188</b>	<b>114</b>	<b>9</b>	<b>24</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>23</b>	<b>2</b>

### 22.3. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les diputacions durant el 2013

Diputacions	Total	S'està tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Barcelona	115	55	16	11	1	-	32	-
Girona	14	4	2	1	-	1	6	-
Lleida	9	4	2	1	-	-	2	-
Tarragona	31	12	7	4	-	-	7	1
<b>Total</b>	<b>169</b>	<b>75</b>	<b>27</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>47</b>	<b>1</b>

### 22.4. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les entitats metropolitanes durant el 2013

	Total	S'està tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Àrea Metropolitana de Barcelona	57	12	6	3	2	2	31	1
Institut Metropolità del Taxi	2	2	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>14</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>31</b>	<b>1</b>

### 22.5. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les entitats municipals descentralitzades durant el 2013

	Total	S'està tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Entitat Municipal Descentralitzada d'Àreu	1	1	-	-	-	-	-	-
Entitat Municipal Descentralitzada d'Arties e Garós	1	1	-	-	-	-	-	-
Entitat Municipal Descentralitzada de Bellaterra	3	2	1	-	-	-	-	-
Entitat Municipal Descentralitzada de Bítum	1	1	-	-	-	-	-	-
Entitat Municipal Descentralitzada de Gerb	2	-	-	-	-	-	2	-
Entitat Municipal Descentralitzada de la Guàrdia d'Ares	2	1	-	-	-	1	-	-
Entitat Municipal Descentralitzada de Valldoreix	1	1	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>-</b>

### 22.6. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb mancomunitats durant el 2013

	Total	S'està tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Manc. de Serveis Intermunicipals del Masnou, Alella i Teià	1	-	-	1	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

### 23. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les universitats durant el 2013

	Total	S'està tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Universitat Abat Oliva (UAO CEU)	1	-	1	-	-	-	-	-
Universitat Autònoma de Barcelona (UAB)	10	5	1	1	-	-	3	-
Universitat de Barcelona (UB)	12	4	1	1	2	-	4	-
Universitat de Girona (UdG)	5	2	2	1	-	-	-	-
Universitat de Lleida (UdL)	2	1	1	-	-	-	-	-
Universitat Oberta de Catalunya (UOC)	4	2	-	2	-	-	-	-
Universitat Politècnica de Catalunya (UPC)	12	4	2	2	1	-	3	-
Universitat Pompeu Fabra (UPF)	6	3	1	-	-	-	2	-
Universitat Rovira i Virgili (URV)	5	1	1	2	-	-	1	-
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>22</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>13</b>	<b>-</b>

**24. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les cambres oficials i els col·legis professionals durant el 2013**

	Total	S'està tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Cambra de Comerç, Indústria i Navegació de Reus	1	-	1	-	-	-	-	-
Col·legi d'Administradors de Finques de Barcelona-Lleida	1	1	-	-	-	-	-	-
Consell dels Il·lustres Col·legis d'Advocats de Catalunya (CICAC)	3	1	-	1	-	-	1	-
Il·lustre Col·legi d'Advocats de Barcelona	10	1	2	1	-	-	6	-
Col·legi d'Advocats de Figueres	1	1	-	-	-	-	-	-
Col·legi d'Advocats de Girona	1	1	-	-	-	-	-	-
Col·legi d'Advocats de Granollers	1	1	-	-	-	-	-	-
Col·legi d'Advocats de Lleida	6	1	-	1	-	-	4	-
Col·legi d'Advocats de Manresa	1	-	-	-	1	-	-	-
Col·legi d'Advocats de Sabadell	1	-	-	-	-	-	1	-
Col·legi d'Advocats de Tarragona	1	-	-	-	-	-	1	-
Col·legi d'Advocats de Terrassa	2	-	-	-	-	-	2	-
Col·legi d'Advocats de Tortosa	3	1	-	-	-	-	2	-
Col·legi d'Advocats de Vic	1	-	-	-	-	-	1	-
Consell de Col·legis de Farmacèutics de Catalunya	1	1	-	-	-	-	-	-
Col·legi de Farmacèutics de Barcelona	1	-	1	-	-	-	-	-
Col·legi Oficial d'Infermeres i Infermers de Barcelona	1	-	-	-	-	-	1	-
Col·legi de Metges de Barcelona	8	3	2	-	-	-	3	-
Col·legi de Metges de Tarragona	2	2	-	-	-	-	-	-
Col·legi de Notaris de Catalunya	1	1	-	-	-	-	-	-
Il·lustre Col·legi de Procuradors dels Tribunals de Girona	1	-	1	-	-	-	-	-
Col·legi de Registradors	1	1	-	-	-	-	-	-
Col·legi d'Odontòlegs i Estomatòlegs de Catalunya	1	-	-	-	-	-	1	-
Col·legi Oficial de Protètics Dentals de Catalunya	1	-	-	-	-	-	1	-
Col·legi Oficial de Psicòlegs de Catalunya	4	2	-	-	-	-	2	-
Col·legi Oficial de Veterinaris de Barcelona	1	-	-	1	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>18</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>26</b>	<b>-</b>

## 25. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb els consorcis durant el 2013

	Total	S'està tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Autoritat del Transport Metropolità (ATM)	20	4	2	2	2	4	6	-
Autoritat Territorial de la Mobilitat (ATM). Camp de Tarragona	1	1	-	-	-	-	-	-
Centre Tecnològic Forestal de Catalunya	1	-	-	-	-	-	1	-
ConSORCI Administració Oberta de Catalunya	1	-	-	-	-	-	1	-
ConSORCI d'Acció Social de la Garrotxa	2	-	-	-	-	-	2	-
ConSORCI d'Atenció a les Persones de l'Alt Urgell	1	1	-	-	-	-	-	-
ConSORCI de Benestar Social de la Selva	1	1	-	-	-	-	-	-
ConSORCI de Benestar Social Gironès-Salt	2	2	-	-	-	-	-	-
ConSORCI de les Biblioteques de Barcelona	1	-	1	-	-	-	-	-
ConSORCI de l'Espai Rural de Gallecs	1	-	1	-	-	-	-	-
ConSORCI de l'Habitatge de Barcelona	28	9	6	-	-	-	13	-
ConSORCI de Serveis Socials de Barcelona	25	17	1	1	-	-	5	1
ConSORCI d'Educació de Barcelona	230	42	16	127	14	-	29	2
ConSORCI del Barri de la Mina	4	4	-	-	-	-	-	-
ConSORCI per a la Formació Contínua de Catalunya	1	1	-	-	-	-	-	-
ConSORCI Servei de Recaptació Cerdanya-Ripollès	1	1	-	-	-	-	-	-
Fira Internacional de Barcelona	1	1	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>321</b>	<b>84</b>	<b>27</b>	<b>130</b>	<b>16</b>	<b>4</b>	<b>57</b>	<b>3</b>

## 26. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies prestadores de serveis d'interès general durant el 2013

	Total	S'està tramitant	Finalitzades					Altres formes de finalitzar
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	
Companyies d'aigües	54 100%	7 13,0%	16 29,6%	3 5,6%	-	-	28 51,8%	-
Companyies de gas	91 100%	18 19,8%	31 34,1%	- 0%	-	-	42 46,1%	-
Companyies elèctriques	408 100%	55 13,5%	80 19,6%	146 35,8%	1 0,2%	-	126 30,9%	-
Companyies telefòniques	261 100%	18 6,9%	125 47,9%	6 2,3%	1 0,4%	-	111 42,5%	-
Companyies de transport	4 100%	2 50%	1 25%	1 25%	-	-	- 0%	-
<b>Total</b>	<b>818 100%</b>	<b>100 12,2%</b>	<b>253 30,9%</b>	<b>156 19,1%</b>	<b>2 0,3%</b>	<b>-</b>	<b>307 37,5%</b>	<b>-</b>

### 26.1. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies d'aigua durant el 2013

	Total	S'està tramitant	Finalitzades					Altres formes de finalitzar
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	
Aigües de Barcelona (AGBAR)	52	7	16	3	-	-	26	-
Aigües de Sabadell	1	-	-	-	-	-	1	-
Companyia d'Aigües de Vilanova i la Geltrú	1	-	-	-	-	-	1	-
<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>7</b>	<b>16</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>28</b>	<b>-</b>

**26.2. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies de gas durant el 2013**

	Total	S'està tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Gas Natural - Fenosa	91	18	31	-	-	-	42	-
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>18</b>	<b>31</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>42</b>	<b>-</b>

**26.3. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies elèctriques durant el 2013**

	Total	S'està tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Endesa	402	52	79	146	-	1	124	-
E-On Comercialitzadora	1	1	-	-	-	-	-	-
Iberdrola	5	2	1	-	-	-	2	-
<b>Total</b>	<b>408</b>	<b>55</b>	<b>80</b>	<b>146</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>126</b>	<b>-</b>

**26.4. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies telefòniques durant el 2013**

	Total	S'està tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
ONO	6	-	-	1	-	-	5	-
Orange	66	7	36	-	1	-	22	-
Telefónica España SAU	120	11	57	3	-	-	49	-
Vodafone Catalunya	69	-	32	2	-	-	35	-
<b>Total</b>	<b>261</b>	<b>18</b>	<b>125</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>111</b>	<b>-</b>



## 26.5. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies de transport durant el 2013

	Total	S'està tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Tramvia Metropolità, SA (TRAM)	4	2	1	1	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

## 27. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb altres entitats durant el 2013

	Total	S'està tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Federació d'Entitats Excursionistes de Catalunya	1	-	-	-	-	-	1	-
Institució Catalana de Recerca i Estudis Avançats	1	-	-	1	-	-	-	-
Fundació Sitges, Festival Internacional de Cinema de Catalunya	1	1	-	-	-	-	-	-
Lluís Artigues - Fundació tutelar	1	1	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>

**28. Institucions a les quals es trasllada la queixa**

	N	%
Parlament de Catalunya	8	0,8
Fiscalia del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya	86	8,4
Tribunal Superior de Justícia de Catalunya	100	9,8
Institucions de defensa de drets	825	81,0
<b>Total</b>	<b>1.019</b>	<b>100</b>

**28.1. Nombre de trasllats de queixes a defensors estrangers**

	Total	Rebudes		Traslladades	
		N	%	N	%
Defensor del Pueblo de la República de Colombia	1	-	0	1	100
Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo	1	-	0	1	100
Ombudsman Energie	1	1	100	-	-
The European Ombudsman	2	2	100	-	-
The Parliamentary Ombudsman of Sweden	1	1	100	-	-
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>66,7</b>	<b>2</b>	<b>33,3</b>

**28.2. Nombre de trasllats de queixes a defensor estatal i autonòmics**

	Total	Rebudes		Traslladades	
		N	%	N	%
Defensor del Pueblo de España	432	-	-	432	100
Ararteko	2	2	100	-	-
Defensor del Pueblo Andaluz	3	-	-	3	100
Diputado del Común de Canarias	2	-	-	2	100
El Justicia de Aragón	7	5	71,4	2	28,6
Procurador del Común de Castilla y León	1	1	100	-	-
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana	1	1	100	-	-
<b>Total</b>	<b>448</b>	<b>9</b>	<b>2,0</b>	<b>439</b>	<b>98,0</b>

**28.3. Nombre de trasllats de queixes a defensors locals**

	Total	Rebudes		Traslladades	
		N	%	N	%
Defensor de la Ciutadania de Badalona	2	2	100	-	-
Defensor de la Ciutadania de Girona	7	7	100	-	-
Defensor de la Ciutadania de Vilanova i la Geltrú	3	2	66,7	1	33,3
Defensor del Ciutadà d'Arenys de Mar	1	1	100	-	-
Defensor del Ciutadà de Mataró	4	3	75,0	1	25,0
Defensor del Ciutadà de Palafrugell	2	2	100	-	-
Síndic de Greuges de l'Escala	2	2	100	-	-
Síndic de Greuges de Rubí	1	-	0	1	100
Síndic de Greuges de Sant Cugat del Vallès	2	2	100	-	-
Síndic de Greuges de Sant Feliu de Guíxols	9	9	100	-	-
Síndic de Greuges de Sant Feliu de Llobregat	18	18	100	-	-
Síndic de Greuges Municipal de Cornellà de Llobregat	50	49	98,0	1	2,0
Síndic de Greuges Municipal de Reus	11	10	90,9	1	9,1
Síndic Municipal de Greuges de Figueres	8	8	100	-	-
Síndic Municipal de Greuges de Gavà	1	1	100	-	-
Síndic Municipal de Greuges de Lleida	26	26	100	-	-
Síndic Municipal de Greuges de Sabadell	18	17	94,4	1	5,6
Síndic Municipal de Greuges de Terrassa	133	131	98,5	2	1,5
Síndic Municipal de Greuges de Viladecans	18	18	100	-	-
Síndic Persones de Mollet	8	8	100	-	-
Síndica de Greuges de Barcelona	43	13	30,2	30	69,8
Síndica de Greuges de Vilafranca del Penedès	2	2	100	-	-
Síndica de Greuges d'Igualada	1	1	100	-	-
<b>Total</b>	<b>370</b>	<b>332</b>	<b>89,7</b>	<b>38</b>	<b>10,3</b>

**28.4. Nombre de trasllats de queixes a defensors universitaris**

	Total	Rebudes		Traslladades	
		N	%	N	%
Síndic de Greuges de la Universitat Rovira i Virgili	1	1	100	-	-
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

## 2.5. VALORACIÓ DEL SERVEI DEL SÍNDIC DE GREUGES

L'objectiu d'aquest apartat és valorar l'impacte que han tingut les mesures organitzatives, funcionals i tecnològiques que s'han anat implantant en la tramitació dels expedients de queixes i actuacions d'ofici del Síndic de Greuges, fer una valoració del compliment de la carta de serveis, recollir la valoració dels usuaris sobre el servei rebut a la institució i donar compte de la presència territorial del Síndic de Greuges.

Les dades generals de l'Informe anual 2013 mostren que el temps de tramitació de les queixes i actuacions d'ofici en els expedients finalitzats s'ha anat reduint progressivament en els darrers anys i, en concret, aquest any 2013 s'ha situat en 121,75 dies. D'acord amb aquesta informació, es pot afirmar que des de l'inici del segon mandat del Síndic (2010), el temps de tramitació dels expedients de queixes i actuacions d'ofici s'ha reduït un 28%, tot i que el nombre de queixes i actuacions d'ofici s'ha incrementat un 50%.

Aquest resultat és fruit de tot un conjunt de mesures que s'han anat explicant en els darrers informes i que es basen, en síntesi, en: a) la centralització en una única àrea de la institució (Servei d'Atenció a les Persones) de tota l'entrada de documents, siguin queixes o consultes; b) la modificació de llocs de treball per incorporar personal tècnic a les àrees per assumir la instrucció dels expedients de queixa i, en aquest sentit, focalitzar el treball del personal assessor en la resolució dels expedients; c) la incorporació de mesures tecnològiques per automatitzar alguns processos en la gestió d'expedients, i també la sortida electrònica dels documents del Síndic.

En l'àmbit tecnològic, la principal modificació que s'ha fet aquest any 2013 ha estat la gestió de l'entrada i la sortida electrònica de documents amb l'Administració local, mitjançant la plataforma EACAT. Si l'any passat es va iniciar la tramesa electrònica de documents amb algunes administracions (Institut Municipal d'Hisenda de l'Ajuntament de Barcelona, Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona i, de l'Administració autonòmica, el Departament d'Ensenyament i el Departament de Justícia), aquest any s'ha automatitzat la sortida electrònica de documents amb

tota l'Administració local. En aquest sentit, convé valorar positivament tant l'adaptació de l'Administració local a les sortides del Síndic com el nombre de respostes rebudes que l'Administració local ha tramès mitjançant aquesta plataforma, independentment del territori i de la població dels municipis. Atès que aquesta mesura es va iniciar el mes de desembre de 2013, encara és aviat per poder donar informació quant als resultats.

Pel que fa al temps de tramitació dels expedients tramitats durant el 2013, s'ha desagregat el temps total dels expedients tramitats en: a) temps del Síndic (comprèn els tràmits de l'acusament de recepció, la sol·licitud d'ampliació de dades a la persona interessada, la comunicació a l'Administració de la queixa, la sol·licitud d'informació a les administracions i la resolució de la queixa adreçada a l'Administració); b) temps de durada de la tramitació de l'expedient a l'Administració (comprèn la comunicació a l'Administració de la queixa d'acord amb l'article 39 de la Llei 24/2009, el temps de resposta a la sol·licitud d'informació i, si s'escau, la comunicació de l'acceptació de la resolució); i c) temps que triga la persona requerida per emetre la resposta a les demandes d'ampliació d'informació.

En relació amb l'any passat, de nou hi ha una millora en les dades del Síndic. Així, mentre que l'any 2012 el temps de tramitació del Síndic era de 59,6 dies, aquest any la mitjana ha estat de 53,35 dies. En efecte, el conjunt de mesures encaminades a finalitzar abans els expedients en què el Síndic no pot intervenir o bé en què es detecta que no hi ha irregularitat de l'Administració ha permès reduir en 6 dies de mitjana el temps de tramitació per part d'aquesta institució.

L'Administració ha incrementat, tot i que no substancialment, el temps que triga a donar resposta al Síndic. La variació, en termes de dies, no és significativa, atès que l'any 2012 era de 80,9 dies i aquest any 2013 és de 82,15 dies.

Pel que fa a la persona interessada, s'ha reduït, en termes de mitjana, 8 dies el temps que triga la persona interessada a donar resposta, quan hi és requerida, a la demanda d'informació del Síndic. Al llarg d'aquests anys, sempre s'ha constatat una relació clara.

entre les persones que triguen més dies a donar resposta a l'ampliació d'informació i els tancaments per desistiment. En canvi, les persones interessades que volien que el Síndic analitzés la seva queixa contestaven al més aviat possible. Atès que una de les mesures que ha establert el Síndic ha estat el control més exhaustiu del temps que triga la persona interessada a contestar, quan se superen 30 dies hàbils i dos requeriments de demanda d'informació es finalitza l'expedient.

### Valoració de la carta de serveis i bona conducta administrativa del Síndic

La Carta de serveis i bona conducta administrativa del Síndic de Greuges té per objectiu avaluar el compliment dels compromisos adquirits entre el Síndic i les persones que

vénen a presentar una queixa a la institució o a formular una consulta.

La consolidació, l'any 2013, de les mesures organitzatives i funcionals que es van adoptar l'any anterior ha afectat positivament la reducció de terminis. No obstant això, aquest any el més destacable ja no és el valor del temps de tramitació mitjà, sinó el fet que hi ha cada cop més casos que compleixen el valor establert en la Carta de serveis. Aquest fet comporta una certa estandardització en el procediment del Síndic. En aquest sentit, és rellevant destacar que fins i tot el compromís que menys s'ha complert, tant de l'any 2013 com de l'any 2012, que fa referència a la finalització de l'expedient en 15 dies un cop l'Administració ha comunicat al Síndic l'acceptació de la resolució, l'any 2013 s'ha complert en un 57,5% dels casos, mentre que l'any 2012 aquest percentatge era del 38%.

### 29. Temps de tramitació dels expedients del Síndic per subjecte

	Síndic	Administració	Persona interessada
Actuacions	14.354	11.861	2.373
Dies	53,35	82,15	23,65

	Nombre de casos/any	Mitjana	Nivell de compliment
L'horari mínim d'atenció presencial és de dilluns a divendres de 8.30 a 19 hores.	-	-	100%
Les consultes presencials es resolen el mateix dia en què la persona s'hagi presentat a la seu de la institució amb un temps màxim d'espera de 15 minuts.	2.030	3,45 minuts	98,2%
El Servei d'Atenció a les Persones (en endavant SAP) ha de donar resposta a les consultes d'informació escrites en un termini no superior a 3 dies hàbils des de la recepció de la sol·licitud.	3.404	0,22 dies hàbils	98,1%
El SAP ha de donar resposta a les consultes d'informació telefòniques el mateix dia en què s'hagi rebut la sol·licitud d'informació.	6.894	0,15 dies hàbils	97,1%
Un cop formulada la sol·licitud de videoconferència, el SAP, en un termini de 24 hores, ha d'acordar amb la persona interessada la data i l'hora per establir la connexió, que ha de tenir lloc en un termini no superior a 7 dies.	4	0 dies hàbils	100 %
L'acusament de recepció de la queixa s'ha d'enviar en un termini no superior a 2 dies hàbils des de l'entrada de l'escrit a la institució.	7.676	2,80 dies hàbils	57,7%
El Síndic de Greuges ha de demanar informació en un termini no superior a 15 dies hàbils, prorrogable a 15 dies segons la complexitat del cas.	8.175	24,67 dies hàbils	78,6%
Un cop s'hagin fet totes les investigacions que el Síndic estimi oportunes, se n'ha de notificar la resolució a la persona interessada i a l'Administració en un termini no superior a 30 dies des de la recepció de l'informe.	5.756	43,02 dies hàbils	58,7%
Un cop l'Administració hagi comunicat l'acceptació o no de la resolució del Síndic, aquest ha de comunicar la finalització de l'expedient en un termini no superior a 15 dies hàbils.	1.599	44,24 dies hàbils	57,5%
La comunicació a la persona interessada del rebuig de la queixa per les causes que disposa la Llei 14/1984 s'ha de fer en un termini no superior a 15 dies hàbils.	433	11,99 dies hàbils	76,5%

### Valoració dels usuaris del servei del Síndic

Durant l'any 2013, 6.340 persones han rebut un qüestionari de satisfacció sobre el servei ofert pel Síndic. L'enquesta s'envia de manera automàtica a totes les persones que han presentat una queixa en finalitzar les gestions dutes a terme per la institució sobre el seu cas. L'objectiu és detectar mancances i introduir millores en el servei.

Enguany, han respost les enquestes 1.308 persones, un 21% del total a qui s'havia enviat.

En general, les xifres són satisfactòries: el 90% diu que presentar la queixa va resultar fàcil o molt fàcil; el 89% considera que l'atenció i la informació rebudes han estat bones o molt bones, i el 76% està molt satisfet o satisfet amb la professionalitat del personal que l'ha atès.

La majoria de les persones diuen que han conegut la institució a través dels mitjans de comunicació (38%), xifra pràcticament idèntica als anys anteriors. El darrer any, però, han augmentat les persones que diuen que coneixen el Síndic perquè ja havien presentat una queixa abans (17%) i s'han reduït les que diuen que l'han conegut pel consell de familiars o coneguts (17%).

Pel que fa a les valoracions crítiques, destaca la necessitat de donar més rapidesa al procés (21%), seguida de la d'oferir millor informació als usuaris (16%) i un tracte més personalitzat (14%).

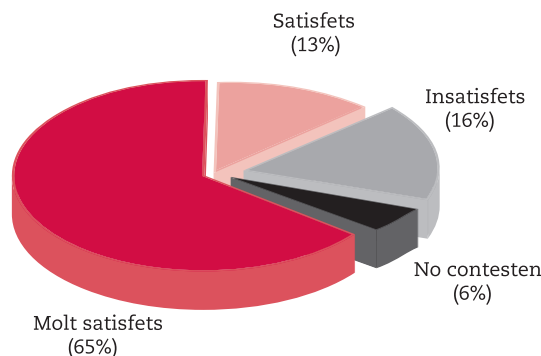
Sobre la rapidesa del procés, si bé la majoria d'usuaris (60%) consideren curt o molt curt el temps transcorregut des que van presentar la queixa fins que van rebre la primera resposta del Síndic, l'opinió canvia quan se'ls pregunta pel temps trigat fins a obtenir la resolució. En aquest aspecte, el 37% el consideren curt o molt curt; el 31%, regular, i el 29%, llarg o molt llarg. Malgrat que aquestes xifres encara no són les desitjables, sí que s'observa una lleugera millora respecte de l'any anterior, en què el 33% responia que el temps de resposta fins a obtenir la resolució havia estat llarg o molt llarg.

La nota de mitjana obtinguda, d'una escala del 0 al 10, és de 7, xifra superior a la de l'any anterior (6,6). També ha millorat la satisfacció global del servei, el 78% n'està molt satisfet o satisfet (76% l'any 2012 i 73% l'any 2011). També ha millorat respecte l'any anterior el percentatge de persones insatisfetes amb el servei global del Síndic (16%).

A l'hora d'analitzar aquests resultats, com s'evidencia en la taula següent, cal tenir en compte que el grau de satisfacció dels enquestats es pot relacionar amb el tipus de resolució obtinguda. És a dir, el percentatge de "molt satisfet" és significativament superior en els casos en què la resolució ha estat favorable a la persona interessada. De la mateixa manera, la insatisfacció és quasi el doble de la mitjana en els casos en què la resolució no ha estat favorable a les expectatives de la persona interessada.

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

	Total		Molt satisfet		Satisfet		Insatisfet		No contesta	
Favorable	760	58,1%	566	43,3%	91	6,9%	72	5,5%	31	2,4%
Desfavorable	548	41,9%	282	21,5%	82	6,3%	141	10,8%	43	3,3%
<b>Total</b>	<b>1.308</b>	<b>100%</b>	<b>848</b>	<b>64,8%</b>	<b>173</b>	<b>13,2%</b>	<b>213</b>	<b>16,3%</b>	<b>74</b>	<b>5,7%</b>



**Presència territorial de l'oficina del Síndic**

Al llarg del 2013, el Síndic de Greuges s'ha desplaçat a 86 municipis per oferir directament als veïns i veïnes d'aquestes localitats un assessorament sobre els problemes que puguin tenir, d'acord amb el principi de proximitat. D'aquests desplaçaments al territori s'han recollit 1.274 actuacions, de les

quals 791 s'han concretat amb l'obertura d'una queixa i la resta amb consultes. Hi ha hagut més presència –per motius obvis– a les comarques amb més població; en qual-sevol cas, les comarques menys visitades enguany seran objecte de visites de l'equip del Síndic el 2014.



- Localitats on el Síndic ha fet un desplaçament puntual l'any 2013
- Localitats amb què el Síndic té un conveni de supervisió singular i ha fet un desplaçament el 2013



## 31. Nombre de queixes i consultes recollides en els desplaçaments de l'oficina del Síndic el 2013

Municipi	Data de desplaçament	Queixes	Consultes	Total
Malgrat de Mar	10/01/2013	10	7	17
Barberà del Vallès	15/01/2013	11	8	19
Mollet del Vallès	17/01/2013	15	9	24
Sant Boi de Llobregat	22/01/2013	13	11	24
Sant Adrià de Besòs	24/01/2013	5	4	9
Balaguer	29/01/2013	12	5	17
Santa Coloma de Cervelló	31/01/2013	12	2	14
Castellar del Vallès	05/02/2013	9	7	16
Cassà de la Selva	07/02/2013	15	9	24
Montblanc	12/02/2013	4	3	7
Esparreguera	14/02/2013	11	7	18
Salou	19/02/2013	22	8	30
Barcelona: la Marina	21/02/2013	29	10	39
Granollers	26/02/2013	10	12	22
Sant Sadurní d'Anoia	28/02/2013	8	1	9
Canet de Mar	05/03/2013	7	2	9
Alcanar	07/03/2013	12	10	22
Deltebre	07/03/2013	5	1	6
Falset	12/03/2013	5	6	11
Barcelona: Sarrià	14/03/2013	9	10	19
Sant Vicenç de Castellet	19/03/2013	2	6	8
Molins de Rei	21/03/2013	7	5	12
Matadepera	26/03/2013	4	-	4
Olot	04/04/2013	4	11	15
Tàrraga	09/04/2013	12	10	22
Cervelló	11/04/2013	5	5	10
Banyoles	16/04/2013	6	3	9
Badalona: Sant Roc	18/04/2013	2	8	10
Roses	24/04/2013	4	5	9
Esplugues de Llobregat	25/04/2013	15	12	27
Tarragona	02/05/2013	7	13	20
Terrassa	07/05/2013	18	16	34
Lleida	09/05/2013	9	6	15
Solsona	14/05/2013	1	9	10
Arenys de Munt	16/05/2013	2	5	7
Girona	22/05/2013	8	5	13
Sant Quirze del Vallès	28/05/2013	9	6	15
Manlleu	30/05/2013	12	10	22
Prat de Llobregat, el	04/06/2013	12	3	15
Ametlla de Mar, l'	06/06/2013	3	-	3
Vilanova i la Geltrú	11/06/2013	34	20	54
Lliçà d'Amunt	13/06/2013	4	6	10
Vielha	18/06/2013	2	1	3



Municipi	Data de desplaçament	Queixes	Consultes	Total
Tordera	20/06/2013	12	10	22
Castelldefels	27/06/2013	23	10	33
Vilafranca del Penedès	02/07/2013	12	7	19
Santa Margarida de Montbui	04/07/2013	5	5	10
Vilassar de Mar	09/07/2013	10	6	16
Sant Feliu de Llobregat	11/07/2013	9	2	11
Argentona	15/07/2013	2	4	6
Vielha	16/07/2013	2	3	5
Sant Fost de Campsentelles	18/07/2013	3	6	9
Cerdanyola	17/09/2013	14	4	18
Palafrugell	19/09/2013	4	4	8
Franqueses del Vallès, les	26/09/2013	13	8	21
Torelló	01/10/2013	8	8	16
Sentmenat	03/10/2013	8	3	11
Alcarràs	08/10/2013	4	2	6
Sant Andreu de Llavaneres	10/10/2013	4	4	8
Berga	13/10/2013	13	11	24
Barcelona: Poble Sec	17/10/2013	14	4	18
Castellbisbal	22/10/2013	6	2	8
Cubelles	24/10/2013	9	3	11
Blanes	29/10/2013	30	8	38
Montmeló	31/10/2013	5	2	7
Anglès	05/11/2013	3	5	8
Cardedeu	06/11/2013	7	6	13
Sant Pere de Ribes	07/11/2013	3	3	6
Calella	12/11/2013	18	5	23
Sant Feliu de Codines	13/11/2013	6	2	8
Sant Just Desvern	14/11/2013	9	1	10
Constantí	19/11/2013	8	3	11
Montcada i Reixac	20/11/2013	13	10	23
Alella	21/11/2013	10	11	21
Agramunt	26/11/2013	5	2	7
Manresa	27/11/2013	13	4	17
Martorell	28/11/2013	7	2	9
Centelles	03/12/2013	10	1	11
Corbera de Llobregat	04/12/2013	5	3	8
Santa Perpètua de Mogoda	05/12/2013	10	4	14
Hospitalet de Llobregat, l': Pubilla Cases	10/12/2013	3	4	7
Selva del Camp, la	11/12/2013	12	3	15
Sant Antoni de Calonge	12/12/2013	6	2	8
Salt	13/12/2013	6	2	8
Roca del Vallès, la	18/12/2013	10	1	11
Arenys de Mar	19/12/2013	9	5	14
<b>Total</b>		<b>791</b>	<b>483</b>	<b>1.274</b>



## ■ LES ACTUATIONS MÉS RELLEVANTS



## INTRODUCCIÓ

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

En la majoria de casos no es tracta de queixes singulars, sinó de casuístiques que han donat lloc a l'obertura de diversos expedients de queixa o actuacions d'ofici. En aquest sentit, són escrits que pretenen servir com a categories per als casos que el Síndic ha treballat al llarg de l'any 2013. Tots els casos que es presenten o bé aborden una problemàtica que és l'arrel de diverses queixes o bé el que s'aborda són problemàtiques diverses, però que mantenen una clara connexió entre elles. Com es podrà apreciar en llegir-ho, les recomana-

cions que es fan tenen una validesa general.

Aquestes 48 categories es complementen amb l'exposició de dues o tres de les queixes rebudes al Síndic corresponents a cada matèria. D'aquesta manera, s'il·lustra d'una forma personalitzada el problema que prèviament s'ha categoritzat. Al final de cada una de les matèries es fa un recull exhaustiu de totes les actuacions d'ofici tramitades al llarg de l'any i del seu estat actual. Així mateix, també s'hi inclou la referència de totes les actuacions d'ofici que s'han dut a terme en nom de l'Autoritat Catalana per a la Prevenció de la Tortura.

El contingut de totes les resolucions i actuacions es poden consultar en l'espai web [www.sindic.cat](http://www.sindic.cat), juntament amb les dels anys anteriors.



## ■ POLITIQUES SOCIALES





## A.1. L'ACCÉS A LES ACTIVITATS COMPLEMENTÀRIES EN CONDICIONS D'IGUALTAT

En els darrers anys, el Síndic ha anat constatant les dificultats creixents de determinades famílies amb infants escolaritzats en centres concertats per satisfer el pagament de les quotes per a les activitats complementàries. Si bé el tractament d'aquestes dificultats difereix molt en funció del centre, el Síndic ha rebut queixes de famílies amb infants escolaritzats en centres concertats que obliguen l'alumne a no romandre a l'aula o al centre durant l'activitat complementària si no poden sufragar-ne el cost o que l'orienten a canviar de centre i a escolaritzar-se en una escola pública. Aquesta pràctica genera una situació discriminatòria cap a l'alumne en qüestió quan roman al centre sense les mateixes oportunitats i, a més, pot acabar expulsant de l'escola concertada l'alumnat socialment menys afavorit, amb la corresponent reproducció de processos de segregació escolar i les greus conseqüències educatives i socials que això provoca a curt i mitjà termini, respectivament.

**Cal evitar que les activitats complementàries siguin un àmbit de generació de desigualtat educativa**

En primer lloc, val a dir que les activitats complementàries són de caràcter voluntari i no lectiu. Ara bé, això no implica que no tinguin efectes en les desigualtats educatives derivades de l'existència d'un cost d'accés, element que no és prou valorat pel Departament d'Ensenyament, que, en aquest aspecte, actua com si aquesta desigualtat fos inevitable, tingués cobertura jurídica i no suposés un problema fonamental a l'hora de garantir el dret a l'educació en igualtat d'oportunitats.

En aquest sentit, en nombrosos centres concertats les activitats complementàries no tenen la consideració real i pràctica de complementàries, és a dir, de voluntàries i no lectives, i no hi ha una diferenciació efectiva i clara entre l'horari lectiu i l'hora complementària.

En segon lloc, cal recordar que aquesta manca de diferenciació entre l'horari lectiu i l'activitat complementària té a veure, en bona part, amb l'horari en què aquesta activitat es desenvolupa. En determinats centres concertats l'horari escolar s'organitza de tal manera que no sempre les activitats complementàries s'ubiquen formalment abans o després de l'horari de matí o de tarda.

En tercer lloc, els continguts que s'imparteixen no sempre tenen un caràcter pròpiament no lectiu, en el sentit que s'utilitzen ocasionalment per al desenvolupament del currículum establert, com si tingués caràcter lectiu sense ser-ho, amb una clara continuïtat curricular amb les activitats lectives.

**En nombrosos centres concertats no hi ha una diferenciació efectiva i clara entre l'horari lectiu i l'hora complementària**

En quart lloc, atesa aquesta manca de diferenciació entre l'horari lectiu i l'hora complementària, hom entén que una escolarització normalitzada en un centre concertat inclou la participació a les activitats lectives i també a l'hora complementària, després de sufragar-ne el cost. La gran majoria d'alumnat d'aquests centres així ho fa.

En cinquè lloc, i en vista d'aquesta desigualtat derivada del cost d'accés, d'una banda, s'ha de tenir en compte el caràcter no lucratiu de les activitats complementàries; de l'altra, que les quotes s'han d'ajustar al cost real d'aquestes activitats (art. 50.3 LEC). A la pràctica, però, hi ha dubtes que les quotes complementàries que cobren alguns centres concertats garanteixin el caràcter no lucratiu de les activitats.

En sisè lloc, atesa aquesta desigualtat derivada del cost d'accés, cal recordar que el caràcter voluntari de les activitats complementàries no justifica que els centres concertats puguin excloure d'aquesta activitat l'alumnat de famílies socialment desfavorides que no tenen la possibilitat de sufragar-ne el cost, i més quan aquesta activitat està plenament integrada en l'activitat escolar ordinària del grup-classe.

En setè lloc, l'ordenament jurídic preveu el deure del Departament d'Ensenyament d'establir ajuts per a l'accés a les activitats complementàries, la qual cosa no es compleix actualment (art. 6 i 202 de la LEC).

I, finalment, en vuitè lloc, davant de la possibilitat d'establir ajuts, el Departament d'Ensenyament exposa la manca de disponibilitat pressupostària per finançar aquestes activitats complementàries, i el caràcter discriminatori que el finançament d'aquestes activitats per a determinats alumnes amb dificultats econòmiques podria suposar en relació amb l'alumnat dels centres públics en els quals aquestes activitats no s'imparteixen. Amb relació a aquesta qüestió, cal afirmar que qualsevol mesura adreçada a garantir la igualtat d'accés de l'alumnat socialment desfavorit a una determinada activitat escolar i a combatre la segregació escolar no pot ser concebuda com a discriminatòria, ja que l'ordenament jurídic conté un principi de discriminació positiva davant de situacions de desigualtat real (art. 9.2 CE i 4.2 EAC).

El Síndic demana al Departament d'Ensenyament:

- Un compromís més gran per evitar que les activitats complementàries siguin un àmbit que generi desigualtat educativa.
- Que reguli les activitats complementàries i també els ajuts per fomentar-ne l'accés, d'acord amb el que estableix la Llei 12/2009, de 10 de juliol, d'educació (article 50.3).
- Que es garanteixi la voluntarietat de la participació a les activitats complementàries i que s'ubiqui l'activitat complementària abans o després de l'horari lectiu de matí o de tarda.
- Que es garanteixi la diferenciació clara entre les activitats complementàries i les activitats lectives pel que fa al seu contingut curricular, i que s'impeixi de manera més activa que hi hagi centres concertats que destinin l'hora complementària a reforçar el currículum oficial (especialment si hi ha alumnes que en queden exclosos per raons econòmiques).
- Que es valorin els processos de transvasament d'alumnat socialment menys afavorit del sector concertat al sector públic.
- Que es faci una convocatòria d'ajuts per garantir l'accés en igualtat d'oportunitats a les activitats complementàries, tal com estableix la Llei 12/2009, de 10 de juliol, d'educació (article 202 i altres).
- Que no s'autoritzi quotes per a les activitats complementàries quan aquestes siguin superiors al cost real de l'activitat i que s'estableixin els criteris per autoritzar les quanties màximes que els centres poden percebre.

### Queixa 04815/2012

La persona interessada va escolaritzar la seva filla en un centre concertat, atès que no hi havia places disponibles a cap escola pública. En aquell moment, va ser informada que no hauria de pagar les quotes de les activitats complementàries per la seva delicada situació econòmica, que va fer que l'infant tingués la consideració d'alumnat amb necessitats educatives específiques. A partir de l'any 2012, el centre va demanar a la família el pagament mensual de les quotes de les activitats complementàries, amb l'argument que no havia rebut l'assignació del Departament d'Ensenyament per cobrir les despeses d'escolarització de l'alumnat amb necessitats educatives específiques.

L'estudi de la queixa posa de manifest que l'alumna afectada va poder assistir a les activitats complementàries durant els cursos 2011/2012 i 2012/2013, però també que, com que no es van abonar els rebuts, el col·legi va informar la família que la nena no podria participar a les activitats complementàries del curs següent.

En aquest sentit, en vista d'aquesta desigualtat derivada del cost d'accés, el Síndic recorda que el caràcter voluntari de les activitats complementàries no justifica que els centres concertats puguin excloure d'aquesta activitat l'alumnat de famílies socialment desfavorides que no tenen la possibilitat de sufragar-ne el cost, i més quan aquesta activitat està plenament integrada en l'activitat escolar ordinària del grup-classe.

## A.2. EL DESENVOLUPAMENT DEL PRINCIPI D'EDUCACIÓ INCLUSIVA

Han estat diverses les queixes que han arribat al Síndic en què s'expressa el convenciment que l'atenció específica als alumnes amb necessitats educatives especials ha anat minvant per la progressiva reducció de personal docent, vetlladors i educadors d'educació especial. El temor que la conseqüència d'aquesta situació provoqui la dificultat de nois i noies amb necessitats educatives específiques d'adquirir amb relativa normalitat els continguts educatius ha crescut i s'ha evidenciat. Per aquest motiu, el Síndic ha impulsat una actuació per valorar l'estat de l'educació inclusiva.

L'ordenament jurídic estableix que l'atenció educativa dels infants amb discapacitat es regeix pel principi d'escola inclusiva, de manera que, sempre que es disposin dels suports per atendre les seves necessitats educatives, aquests infants tenen dret a ser escolaritzats en centres ordinaris.

**Alguns alumnes amb necessitats educatives especials podrien estar escolaritzats en centres ordinaris amb el suport adequat**

Si bé el nombre d'unitats de suport a l'educació especial (USEE) augmenta any rere any i se situa ja en 359 per al curs 2013/2014 (segons dades del Departament d'Ensenyament), el seu desplegament progressiu ha estat acompanyat de reduccions en la dotació de personal docent i també de problemes derivats de la manca de cobertura de les reduccions de jornada i de les baixes temporals dels educadors d'educació especial, amb USEE que no disposen del personal assignat durant tot l'horari de l'alumnat. Aquestes mesures d'austeritat també han provocat reduccions de les hores de personal vetllador assignat a molts centres educatius públics respecte a cursos anteriors, malgrat que, en molts casos, el nombre d'alumnat amb necessitats educatives especials hagi augmentat.

Aquest escenari ha provocat, segons algunes fonts, que alguns centres d'educació especial rebin alumnat amb necessitats educatives especials que podria estar escolaritzat en centres ordinaris si aquests disposessin del suport adequat, amb la qual cosa no es compleix el principi d'escolaritzar en un centre d'educació especial únicament per als casos en què l'escolarització en un centre ordinari no sigui possible.

De fet, les dades aportades pel mateix Departament d'Ensenyament indiquen que, per primera vegada en els darrers quatre cursos, el nombre d'alumnat amb necessitats educatives especials escolaritzat en centres ordinaris ha decrescut i que el nombre d'alumnat escolaritzat en centres d'educació especial ha augmentat. Aquestes dades, doncs, són indicatives d'un cert retrocés en el desenvolupament del principi d'educació inclusiva a Catalunya.

Els problemes de dotació dels centres ordinaris poden condicionar notablement la tria escolar manifestada per les famílies dels alumnes amb discapacitat i també els dictàmens d'escolarització que elaboren els mateixos EAP. L'existència de centres d'educació especial al territori és un dels factors condicionants d'aquestes diferències territorials en les propostes d'escolarització dels EAP, però la manca de criteris clars i compartits per part dels EAP sobre quins alumnes s'han d'escolaritzar en centres ordinaris i quins en centres d'educació especial també hi influeix. Si bé en els darrers cursos el Departament d'Ensenyament ha aprovat resolucions per establir el procediment que s'ha de seguir i els protocols que han d'utilitzar els EAP per a l'elaboració de dictàmens d'escolarització de l'alumnat amb necessitats educatives especials (per exemple, Resolució de 28 de febrer de 2013, de la Direcció General d'Educació Infantil i Primària, per al curs 2013/2014).

Altres àmbits en què s'observen mancances:

- Hi ha enormes dificultats perquè un infant de zero a tres anys que pateix una multidiscapacitat amb una afectació severa pugui ser atès en una escola bressol ordinària.
- Els dèficits d'escolarització inclusiva també es fan presents en les activitats com-

plementàries i extraescolars i en el servei de menjador escolar

- Cal destacar les dificultats amb què es troba l'alumnat amb necessitats educatives especials que s'ha graduat en ESO i que, d'acord amb aquestes necessitats, presenta molts problemes per prosseguir la seva escolarització en ensenyaments secundaris postobligatoris, encara que sigui amb adaptacions curriculars. Per a molts d'ells, el recurs educatiu més adequat a les seves necessitats formatives i d'inserció laboral són els programes de qualificació professional inicial (PQPI), però la normativa vigent limita l'accés a aquesta oferta als alumnes sense graduació en ESO.

### Cal finalitzar la reconversió dels centres d'educació especial en centres de referència per a les escoles ordinàries

A criteri del Síndic, la normativa estatal, si bé no preveu de manera literal com a cas excepcional la possibilitat que l'alumnat graduat en ESO es pugui inscriure en un PQPI, no exclou que les administracions educatives, d'acord amb el seu manament de vetllar pel dret a l'educació, puguin regular amb caràcter excepcional altres supòsits d'accés.

Per tots aquests elements, el Síndic ha suggerit al Departament d'Ensenyament un seguit de mesures amb l'objectiu de pal·liar la situació actual:

- Que s'estableixin mesures normatives i polítiques que permetin aprofundir encara més en el desenvolupament de l'educació inclusiva, sigui amb la dotació dels suports suficients als centres ordinaris per fer possible l'escolarització dels alumnes amb necessitats educatives especials, sigui amb l'establiment de criteris d'escolarització que combatin les desigualtats territorials i socials en l'aplicació del principi d'educació inclusiva existents actualment.
- Que s'avanci en l'assignació de personal de suport necessari per a l'atenció adequada

dels alumnes amb necessitats educatives especials en cada escola ordinària, amb una dotació condicionada a l'evolució de necessitats educatives especials present en cada centre per fer possible l'educació inclusiva.

- Que es completi la implantació de les USEE, d'acord amb l'estudi de valoració de les necessitats del territori, per garantir l'atenció dels alumnes per als quals l'EAP ha indicat aquest tipus d'escolarització.

- Que s'impulsi i es finalitzi la reconversió definitiva dels centres d'educació especial en centres de referència per a les escoles ordinàries com a mecanisme de suport per fer efectiva l'escolarització inclusiva dels alumnes amb discapacitats.

- Que es prenguin mesures perquè els infants i els adolescents amb discapacitat tinguin accés als diversos serveis escolars (menjador, activitats complementàries, etc.) en condicions d'igualtat amb els altres infants i adolescents.

- Que es garanteixi l'accés dels infants amb discapacitat a les escoles bressol.

- Que s'asseguri la formació dels docents en l'atenció dels alumnes amb discapacitats i amb necessitats educatives especials perquè l'alumnat rebi l'atenció individualitzada i especialitzada que necessita.

- Que s'estudiï quines són les ràtios adequades per a l'atenció dels alumnes amb discapacitat en règim d'educació inclusiva i les necessitats de suport a l'aula i que s'apliquin.

- Que es desplegui la normativa que ha de regular les disposicions recollides en la mateixa Llei 12/2009, de 10 de juliol, d'educació, en l'àmbit de les activitats complementàries, de les activitats extraescolars organitzades als centres escolars i de les activitats d'educació en el lleure, a fi de garantir el dret dels infants amb discapacitat, sense discriminació per raó de cap condició, a accedir a aquests àmbits educatius en igualtat d'oportunitats.

- Que s'estudiï la possibilitat d'autoritzar excepcionalment l'accés, encara que sigui per mitjà de la reserva de places per a alumnat amb necessitats educatives espe-

cífiques, als PQPI de l'alumnat amb necessitats educatives especials graduat en ESO que, per indicació de l'EAP o del mateix centre, no pot accedir als ensenyaments secun-

daris postobligatoris, i que s'adeqüi la normativa d'àmbit català a aquest propòsit.

### Queixa 07325/2012

El promotor de la queixa manifesta la seva disconformitat amb la reducció progressiva de les hores de vetllador que la seva filla tenia assignades, que derivaven de la reducció del nombre total d'hores de suport assignades al centre i de l'evolució de la mateixa alumna.

De la informació rebuda es desprèn que el curs 2011/2012 el centre tenia assignades trenta hores de suport de vetllador i el curs 2012/2013 vint-i-quatre per atendre sis alumnes, de manera que l'alumna tenia assignades sis hores setmanals de suport de vetllador, que posteriorment es van reduir a quatre.

Així, d'un total de vint-i-cinc hores lectives l'alumna només té assignat el suport de vetllador quatre hores la setmana, a banda del suport de la mestra d'educació especial tres hores la setmana. En el dictamen de l'EAP, de l'any 2005, hi constava que l'alumna necessitava una atenció molt individualitzada dins de l'aula.

En els informes actuals consta una evolució favorable de l'alumna, però també s'assenyalen les dificultats que presenta, especialment en les activitats que requereixen raonament, i la necessitat d'una atenció individualitzada, que fa que es valori positivament la presència de la vetlladora.

En conseqüència, el Síndic suggereix al Departament d'Ensenyament que, d'una banda, s'avaluïn les necessitats de suport educatiu complementari de la filla del promotor; i de l'altra, es revisi l'assignació d'hores de suport de vetllador que es fa a aquesta alumna per valorar si aquesta assignació s'adequa al resultat d'aquesta avaluació i a les seves necessitats, partint de la base que qualsevol alumne té dret a assolir el màxim desenvolupament possible, d'acord amb el principi d'educació inclusiva.



### Queixa 07437/2013

Els promotors de la queixa exposen la seva preocupació per les importants dificultats dels alumnes sords per accedir als continguts educatius, en condicions d'igualtat amb la resta d'alumnes, en totes les etapes educatives.

En concret, invoquen la Llei 17/2010, de 3 de juny, de la llengua de signes catalana (LSC), que reconeix el dret dels alumnes sords a rebre una educació bilingüe i el dret dels pares a escollir aquest tipus d'educació.

En aquest sentit, fan referència a l'article 5.2 de la Llei, que estableix que "en l'àmbit escolar, es garanteix l'aprenentatge de la llengua de signes catalana en la modalitat educativa bilingüe, en què és llengua vehicular d'ensenyament juntament amb el català, com a llengua pròpia i vehicular del sistema educatiu i les altres llengües orals i escrites oficials a Catalunya".

I fan constar diferències de modalitats educatives i atenció qualitativa per als alumnes sords segons el lloc de residència, atès que no tots els centres de recursos educatius per a deficients auditius (CREDA) ofereixen la pluralitat educativa per a l'alumnat sord, ni els centres d'agrupament tenen la formació específica que haurien de tenir tots els professionals que atenen aquests alumnes.

Finalment, manifesten que l'educació és una de les seves prioritats i que el Departament, d'una banda, hauria d'iniciar, al més aviat possible, un procés de normalització de la LSC en l'àmbit educatiu que permetés un ple accés als continguts curriculars educatius i també una visió natural de la LSC com una llengua més en la vida de qualsevol alumne sord, independentment del seu grau de sordesa i del desenvolupament de la llengua oral i escrita; i de l'altra, escoltar i recollir les aportacions de diferents professionals amb sordesa en actiu als diferents CREDA, escoles ordinàries d'agrupament de sords, centres específics i altres centres.

Al seu torn, el Síndic s'ha adreçat al Departament d'Ensenyament perquè l'informi sobre:

1. El procés d'implantació de la LSC als centres educatius ordinaris.
2. El nombre i la distribució de centres que ofereixen la modalitat bilingüe per a alumnes amb sordesa.
3. El nombre d'alumnes amb sordesa escolaritzats als centres ordinaris.
4. El nombre d'alumnes amb sordesa escolaritzats als centres amb agrupament.
5. El personal específic per a alumnes amb sordesa als centres.
6. El coneixement de la LSC per part dels CREDA.

Així mateix, ha sol·licitat informació al Departament d'Economia i Coneixement sobre els requisits per a l'assignació d'intèrpret de LSC als alumnes que cursen estudis universitaris a Catalunya, i sobre el nombre d'alumnes amb sordesa a la universitat que reben el suport d'intèrpret de la LSC aquest curs 2013/2014. El Síndic està en espera de rebre la informació sol·licitada a l'Administració.

### A.3. LES GARANTIES D'UNA EDUCACIÓ DE QUALITAT A LES UNITATS D'ESCOLARITZACIÓ COMPARTIDA

En els darrers anys el Síndic ha rebut diverses queixes relacionades amb l'aplicació de mesures d'austeritat en la provisió de recursos financers a les entitats i als ens locals que s'ocupen de gestionar les unitats d'escolarització compartida (UEC), que n'afecten la qualitat i també la cobertura de l'atenció prestada. La reducció de la subvenció d'aquestes entitats amb requeriments d'atenció d'alumnat similars o la reducció dels mesos per curs finançat, entre d'altres, han provocat que hi hagi UEC que iniciïn la seva activitat setmanes més tard de la data d'inici de curs establert pel calendari escolar o que contractin menys personal o que ho facin el mateix dia en què comencen les classes lectives amb l'alumnat, la qual cosa obliga a iniciar el curs sense la programació necessària per al desenvolupament de qualsevol intervenció educativa.

L'ordenament jurídic regula els programes de diversificació curricular i altres programes personalitzats per als alumnes amb necessitats específiques de reforç educatiu en els ensenyaments secundaris obligatoris (ESO). Les unitats d'escolarització compartida representen una de les diverses modalitats possibles de mesures d'atenció a la diversitat que el Departament d'Ensenyament pot desplegar en un determinat territori.

**Les UEC han de tenir el mateix calendari escolar que els centres ordinaris on es desenvolupa l'educació secundària obligatòria**

Les UEC són programes de diversificació curricular específics per a alumnes amb inadaptació al medi escolar i risc d'exclusió social, que tenen per finalitat prestar atenció educativa, complementant la que oferei-

xen els centres educatius, als alumnes d'ESO que presenten problemes de comportament i conductes disruptives, absentisme i rebuig escolar, trets d'inadaptació social i risc de marginació. Són alumnes, doncs, amb necessitats especials de suport educatiu a les quals els mateixos centres ordinaris, amb els recursos ordinaris, no poden donar resposta, i només poden ser derivats a les UEC quan les mesures d'atenció a la diversitat dins el centre educatiu ordinari hagin resultat insuficients i s'hagin esgotat totes les actuacions possibles per part del centre.

Cal posar de manifest que els alumnes de les UEC estan en edat d'escolarització obligatòria, i que l'objectiu de les UEC consisteix a afavorir l'assoliment de les competències bàsiques de l'etapa i l'obtenció del títol de graduat en educació secundària obligatòria. Per això es requereix una metodologia que els motivi, que els retorni la confiança en les possibilitats d'èxit personal, que reforci els seus aprenentatges i que eviti l'abandó escolar. Qualsevol circumstància que limiti el desplegament permanent i el funcionament normal d'aquests recursos afecta directament l'assoliment dels objectius.

**El retard en l'inici de l'activitat de la UEC vulnera el dret a l'educació de l'alumnat adscrit**

A criteri d'aquesta institució, el retard a iniciar l'activitat de la UEC vulnera el dret a l'educació de l'alumnat adscrit perquè les condicions d'escolarització alternatives, malgrat les adaptacions realitzades, no planificades conjuntament amb els professionals de la UEC, no en garanteixen suficientment una escolarització adequada. El Síndic considera que l'alumnat adscrit a les UEC ha de ser atès plenament durant el període lectiu establert per la normativa que regula el calendari escolar per als ensenyaments de secundària obligatòria, tal com succeeix amb la resta d'alumnat d'ESO. I el Síndic constata que, amb els recursos disponibles als centres de secundària, no és possible

atendre adequadament les necessitats educatives d'aquest alumnat. Escolaritzar aquest alumnat al centre durant un període significatiu de temps requereix ajudes, suports i adaptacions que poden depassar les possibilitats que ofereix la programació ordinària de l'aula i les mesures de reforç disponibles.

De manera alternativa, cal que es garanteixi l'escolarització de l'alumnat adscrit a

la UEC als centres ordinaris i que es doti aquests centres dels recursos necessaris perquè aquest alumnat pugui ser atès adequadament durant les setmanes en què aquests programes no inicien la seva activitat; i que es prevegi aquest retorn temporal de l'alumnat al centre en el pla individualitzat dels alumnes, amb les corresponents necessitats de suport, i que es garanteixi la continuïtat de l'actuació educativa entre la UEC i el centre educatiu.

### Queixa 03966/2012

La queixa fa referència bàsicament al retard en l'inici de l'activitat d'una UEC perquè el conveni de col·laboració entre el Departament d'Ensenyament i l'organisme autònom de l'Ajuntament de Valls no es va signar fins al dia 1 d'octubre de 2011, quan el curs 2011/2012 s'havia iniciat el 12 de setembre de 2011, la qual cosa va comportar un retard en l'inici de les classes per part d'aquest alumnat. Aquest retard es va repetir el curs 2012/2013.

El Departament d'Ensenyament va exposar que els alumnes van ser derivats a la UEC el mes d'octubre, però que, prèviament, havien estat atesos als seus centres educatius durant el mes de setembre. L'estudi de la queixa va fer palès que, tal com manifestava la persona interessada, la majoria dels alumnes de la UEC no van assistir de manera continuada a l'institut durant les primeres setmanes de curs i fins que la UEC no es va posar en funcionament.

A criteri d'aquesta institució, el retard a iniciar l'activitat de la UEC ha vulnerat el dret a l'educació de l'alumnat adscrit perquè les condicions d'escolarització alternatives, malgrat les adaptacions realitzades, no planificades conjuntament amb els professionals de la UEC, no en garanteixen suficientment una escolarització adequada, tal com demostren les dades d'assistència al centre.

Tenint en compte aquest fet, el Síndic va demanar al Departament d'Ensenyament que amb vista al curs 2013/2014 l'activitat d'aquesta UEC tingués el mateix calendari escolar que els centres ordinaris on es desenvolupa l'educació secundària obligatòria, tal com així es va produir finalment.

### Queixa 06040/2013

Els promotors de la queixa mostren la seva disconformitat amb el nou concurs públic per a la gestió de les UEC. Concretament, la queixa fa referència a la suposada reducció del pressupost de licitació, a un increment de la capacitat d'atenció d'alumnat i de la despesa mensual per alumne, a la suposada reducció del nombre de mesos finançats, que no comprenen tot l'any, i a la suposada manca de temps de preparació de les activitats per part dels professionals de les UEC pel fet que se'ls redueix el temps del contracte. El Síndic ha sol·licitat informació al Departament d'Ensenyament i està pendent de resposta.



#### A.4. DIFICULTATS ECONÒMIQUES PER ACCEDIR A L'ENSENYAMENT UNIVERSITARI

Enguany el Síndic ha rebut diverses queixes amb relació a l'elevat cost dels serveis acadèmics a les universitats públiques de Catalunya, i també sobre l'eliminació d'alguns supòsits d'exempció i de bonificació. Aquestes circumstàncies, juntament amb algunes modificacions en les beques, poden ser un entrebanc per al dret d'accés a l'educació universitària.

L'augment dels preus públics per als estudiants universitaris que s'estableix mitjançant el Decret 77/2012, de 10 de juliol, pel qual es fixen els preus dels serveis acadèmics a les universitats públiques de Catalunya i la Universitat Oberta de Catalunya per al curs 2012/2013, s'emmarca en el context de crisi econòmica i de contenció pressupostària actuals i s'adequa a la regulació del Reial decret llei 14/2012, de 20 d'abril, de mesures urgents de racionalització de la despesa pública en l'àmbit educatiu, que permet l'augment del cost d'aquests estudis amb la intenció d'aproximar gradualment els preus a la despesa real que comporta la prestació del servei.

**El Síndic ha suggerit que es reguli la cobertura de les necessitats sobrevingudes al llarg del curs**

Tot i això, l'article 117.3 de la Llei 1/2003, d'universitats, reconeix que correspon al Govern de la Generalitat aprovar els preus públics dels ensenyaments conduents a l'obtenció dels títols universitaris oficials i la resta de drets legalment establerts.

A partir de les diverses queixes rebudes, el Síndic ha obert una actuació d'ofici, ja que aquestes mesures poden comportar una manca de possibilitat d'accedir als estudis postobligatoris per raons estrictament econòmiques. En el marc d'aquesta actuació d'ofici, el Síndic ha estat estudiant l'im-

pacte causat i les actuacions dutes a terme per combatre el que es podria convertir en una vulneració del principi d'equitat en l'àmbit de l'educació.

Amb relació a l'impacte causat, la Secretaria d'Universitats i Recerca informa que l'Agència de Gestió dels Ajuts Universitaris i de Recerca, AGAUR, d'acord amb les dades de què disposa, no té constància que s'hagi vist afectat l'accés o la continuïtat als estudis postobligatoris durant el curs acadèmic 2012/2013. Atès que informacions aparegudes en premsa situen en 3.000 el nombre d'estudiants que no han pogut fer front al pagament de la matrícula universitària exigida durant aquest darrer curs acadèmic, el Síndic ha demanat informació sobre la morositat entre els estudiants universitaris de les set universitats públiques catalanes durant aquest curs 2012/2013.

D'acord amb l'article 5 del Decret 77/2012, de 10 de juliol, l'impagament de la matrícula o d'algun dels seus fraccionaments en els terminis que estableixi la universitat pot donar lloc a la suspensió temporal dels drets de l'estudiant i, si s'escau, a l'anul·lació de la matrícula i dels efectes que aquesta hagi pogut produir sense dret a cap reintegrament, a banda dels recàrrecs aplicats en les noves matrícules. El Síndic resta pendent de rebre la informació sol·licitada per continuar amb l'estudi de la situació i proposar mesures concretes en el marc de les seves atribucions.

**Cal garantir la difusió de la informació respecte a la convocatòria de les beques Equitat**

Davant d'aquestes dificultats, les beques i els ajuts a l'estudi són el mecanisme de què disposen les administracions públiques per garantir la igualtat d'oportunitats en l'educació universitària.

El règim general de beques i ajudes a l'estudi personalitzades està establert en el Reial decret 1721/2007, de 21 de desembre, modificat parcialment pel Reial decret 609/2013,

de 2 d'agost. Des de l'any 2005 el Ministeri d'Educació i la Generalitat de Catalunya han subscrit diversos convenis de col·laboració per tal que la gestió de les beques i ajuts a l'estudi destinats a estudiants amb domicili familiar a Catalunya es dugui a terme per mitjà de la Generalitat mitjançant l'Agència de Gestió d'Ajuts Universitaris i de Recerca (AGAUR).

Paral·lelament, la Generalitat desenvolupa amb recursos propis una política complementària d'ajudes amb la convocatòria de les beques Equitat per a la minoració dels preus dels crèdits dels estudis universitaris en funció de la renda i els membres de la unitat familiar.

En aquest context, l'any 2013 el Ministeri d'Educació va anunciar la modificació del Reial decret 1721/2007, pel qual s'estableix el règim de beques i ajudes a l'estudi personalitzades. Aquesta reforma introdueix un nou sistema de beques amb una estructura de dos parts, una part fixa i una altra de variable que té en compte requisits d'exigència acadèmica i de capacitat econòmica.

El Síndic va traslladar al Defensor del Poble algunes consideracions en defensa del dret a la igualtat d'oportunitats abans que s'aprovés la modificació esmentada. En primer lloc, per no vulnerar el dret a la igualtat i no-discriminació per raons econòmiques els requisits acadèmics haurien de ser els mateixos per als estudiants que requereixin ajuda econòmica addicional per cursar els seus estudis que per als que no la necessitin d'acord amb el nivell de renda familiar de què gaudeixen. Per contra, es confonen les beques d'integració i promoció social amb les beques d'excel·lència acadèmica. Malgrat les consideracions formulades, la reforma s'ha materialitzat amb l'aprovació del Reial decret 609/2013, de 2 d'agost.

D'altra banda, en l'àmbit català, el Síndic ha fet arribar al Departament d'Economia i Coneixement algunes recomanacions amb relació a les beques Equitat.

A la fi del curs 2012/2013 la Secretaria General d'Universitats va anunciar que

s'havia produït un error de càlcul de les necessitats potencials que va suposar un romanent de sis milions d'euros destinats a la partida pressupostària de les beques Equitat.

El Síndic ha suggerit que es reguli de manera adequada, garantint la publicitat i l'equitat en els requisits d'accés respecte als estudiants que van optar a la beca en un primer moment, la cobertura dels estudiants que al·leguin un canvi de la seva situació econòmica durant el curs, i, si cal, que s'ampliï la dotació destinada a aquestes beques.

### S'ha de garantir que cap estudiant deixi d'estudiar per raons econòmiques

En segon lloc, el Síndic ha suggerit que es garanteixi la difusió de la informació amb relació a la convocatòria de les beques Equitat, ja que, tal com indiquen les mateixes universitats, sovint encara hi ha desconeixement per part de l'alumnat pel que fa a l'existència d'aquests ajuts perquè són de creació recent.

Finalment, el Síndic ha demanat que es garanteixi que cap estudiant deixi d'estudiar per raons econòmiques, complementant l'import que es prevegi en l'àmbit estatal per a les beques destinades als estudis universitaris i adaptant-lo a la situació socioeconòmica catalana, tal com ja s'està fent.

El Departament, fent-se partícip de les recomanacions efectuades, les ha acceptat i es compromet que les convocatòries de causes sobrevingudes comptin amb totes les garanties de publicitat i cobertura per al curs 2013/2014 i que la difusió de la informació de la convocatòria millori i augmenti. Finalment, assegura que l'ampliació de llindars de la convocatòria d'ajudes per a aquest curs té la finalitat de garantir que cap estudiant deixi d'estudiar per raons econòmiques.

**Queixa 00492/2013**

La persona interessada es queixava que no se li havia aplicat la bonificació prevista per a les famílies nombroses, malgrat haver presentat el títol de família nombrosa dins del termini en què se li va fer el requeriment de documentació després de la matrícula.

El Síndic demana informació a la universitat, la qual informa que ja s'ha fet efectiu el descompte a l'estudiant en el preu de matrícula i que se l'ha informat degudament.

**Queixa 05693/2013**

La persona interessada es queixa del recàrrec que s'aplica als preus dels serveis acadèmics a les universitats públiques quan ja es disposa d'una titulació universitària oficial anterior o les condicions per obtenir-la.

El Síndic exposa a la persona interessada que resta fora de les seves atribucions valorar aquesta mesura de política pública prevista en l'article 8 del Decret 192/2013, de 9 de juliol, i que respon en tot cas a l'objectiu de millorar l'eficiència de l'ús dels recursos públics i a una major coresponsabilitat de les persones beneficiàries dels serveis educatius en una etapa educativa postobligatòria també emmarcada en un context de dèficit.

Així mateix, adreça l'estudiant a l'Agència de Gestió d'Ajuts Universitaris i de Recerca (AGAUR) perquè demani informació dels possibles ajuts disponibles.

**Queixa 05685/2013**

La persona interessada es queixa que no s'ha emès l'acreditació econòmica per formalitzar la matrícula universitària sense efectuar-ne el pagament per al curs 2013/2014 dins el termini previst.

El Síndic demana al Departament d'Economia i Coneixement que s'agiliti al màxim la tramitació de les acreditacions i, en tot cas, que s'emetin en el termini màxim de deu dies previst en l'apartat 4 de l'annex de la Resolució ECO/1415/2013, de 20 de juny.

El Síndic també suggereix que, en cas que no es disposin de les dades necessàries per emetre l'acreditació, per mitjà de la plataforma d'integració i col·laboració administrativa (PICA) es requereixi la persona interessada i es faci la comprovació amb la màxima celeritat possible. Finalment, recomana que es facin les gestions necessàries amb les universitats afectades perquè puguin mantenir en suspens el pagament de les taxes corresponents als serveis acadèmics fins a la resolució de la sol·licitud d'acreditació de caràcter econòmic per formalitzar la matrícula. L'Administració accepta els suggeriments.

## ACTUACIONS D'OFICI

AO 01658/2013  
Finalitzada

Accepció discriminatòria de l'adjectiu *gitano* en el diccionari de la RAE

Arran d'algunes queixes rebudes per una de les accepcions de la paraula *gitano* que conté el Diccionari de la RAE ("que estafa u obra con engaño"), que es considera discriminatòria, i tenint en compte que atempta contra la dignitat del poble gitano, el Síndic obre una actuació d'ofici i remet les seves consideracions al Defensor del Poble perquè prengui les mesures oportunes.

AO 02903/2013  
Finalitzada

Manca d'atenció en català a una trucada feta al telèfon d'atenció del Ministeri de Justícia

Arran de la queixa formulada per un ciutadà que no va ser atès per haver-se expressat en català, el Síndic obre una actuació d'ofici per investigar el cas, ja que es tracta del número de telèfon que facilita la pàgina web de l'Ajuntament de Barcelona per demanar informació relativa al Registre Civil de Barcelona.

AO 03266/2013  
Finalitzada

Tractament del nacionalisme català en un programa de Telemadrid

Arran de les queixes rebudes pel tractament que un programa del canal de TV públic Telemadrid va emetre sobre l'ús del català i el tractament que l'esmentat programa feia del tema, el Síndic obre una actuació d'ofici i demana al Defensor del Poble que intervingui en el cas, atès que ni la Comunitat de Madrid ni el Govern de l'Estat disposen d'un organisme regulador dels continguts del sector audiovisual.

AO 05459/2013  
En tramitació

Cerca de dades en matèria de vulneració de drets lingüístics

El Síndic inicia aquesta actuació per recollir i analitzar les dades de què disposen les diferents institucions en relació amb la vulneració dels drets lingüístics.

AO 00274/2013  
En tramitació

Cobertura del servei de logopèdia als CREDA

Arran de diverses queixes en què s'exposa que els serveis de logopèdia d'alguns CREDA només atenen l'alumnat amb necessitats educatives especials més greus, el Síndic obre una actuació d'ofici per conèixer quina és la situació real i si hi ha infants que requereixen aquest tipus d'atenció que hagin quedat desatesos.

AO 00277/2013  
Finalitzada

#### Infant no escolaritzat

El Síndic investiga el cas d'un infant del barri de Sant Andreu, de Barcelona, en edat escolar obligatòria, que no està escolaritzat, segons s'ha informat.

AO 00278/2013  
Finalitzada

#### Seguiment dels preus públics aplicats a la matriculació en els cicles formatius de grau superior (CFGS)

La finalitat de l'actuació d'ofici és fer el seguiment de la valoració de l'aplicació dels preus públics a la matrícula dels CFGS, pel que fa a les recomanacions del Síndic en aquest tema, especialment quant al suggeriment d'estudiar l'ampliació de les bonificacions i exempcions a altres col·lectius.

AO 01009/2013  
AO 06981/2013  
AO 06983/2013  
Finalitzades  
AO 06982/2013  
En tramitació

#### Denegació de transport escolar adaptat

El Síndic investiga l'actuació de l'Administració arran de la informació facilitada sobre la denegació del servei de transport adaptat a diversos alumnes d'una escola bressol.

AO 01334/2013  
AO 01336/2013  
AO 01339/2013  
En tramitació

#### Tancament d'una escola de Tona Tancament d'una escola de Mataró Tancament d'una escola de Terrassa

Les actuacions tenen per objecte supervisar el procés de tancament dels centres, atès que aquest afecta el dret a l'escolarització de l'alumnat.

AO 01335/2013  
AO 01348/2013  
AO 01350/2013  
Finalitzades  
AO 01337/2013  
AO 01345/2013  
En tramitació

#### Tancament progressiu d'una escola de Pineda de Mar Tancament progressiu d'una escola de Lliçà d'Amunt Tancament progressiu d'una escola de Sant Pere de Vilamajor Tancament progressiu d'una escola de la Selva del Camp Tancament progressiu d'una escola de Cerdanyola del Vallès

Les actuacions tenen per objecte supervisar el procés de tancament dels centres, atès que aquest afecta el dret a l'escolarització de l'alumnat i genera problemes relacionats, com ara l'agrupament de germans.

**AO 01338/2013**  
En tramitació

#### Eliminació de grups de P3 a diverses escoles

El descens de l'alumnat que s'incorpora a P3, juntament amb les polítiques d'ampliació de ràtio, ha provocat el tancament de 73 grups. El Síndic obre una actuació d'ofici per analitzar la incidència d'aquesta mesura en el debilitament de la demanda dels centres i en les desigualtats en la seva composició social.

**AO 01340/2013**  
En tramitació

#### Reduccions en la figura del promotor escolar

El Síndic obre una actuació per analitzar la situació de la figura del promotor escolar –prevista en el Pla integral del poble gitano–, a partir de les informacions rebudes en relació amb les reduccions de les dotacions pressupostàries i la manca d'avaluació dels seus resultats.

**AO 01341/2013**  
En tramitació

#### Sobrerrepresentació d'alumnat estranger als centres d'educació especial

L'actuació d'ofici té com a objectiu estudiar la presència d'alumnat estranger als centres d'educació especial en relació amb la totalitat dels alumnes escolaritzats en aquest tipus de centres.

**AO 01347/2013**  
En tramitació

#### Diferències de criteri entre EAP en les orientacions envers l'educació inclusiva

L'actuació d'ofici iniciada pretén analitzar diferències de criteri existents entre els diferents equips d'atenció i orientació psicopedagògica (EAP) en les orientacions de l'alumnat amb necessitats educatives especials envers l'educació inclusiva.

**AO 01852/2013**  
En tramitació

#### Model d'educació inclusiva i desplegament de la LEC

L'actuació pretén analitzar el desplegament de la Llei 12/2009, d'educació de Catalunya, pel que fa als articles referits a l'educació inclusiva, arran dels dèficits denunciats.

**AO 01853/2013**  
En tramitació

#### Desequilibris i canvis del model de zonificació a Tarragona

L'actuació d'ofici està motivada pels dèficits observats en el model de zonificació dels centres educatius a Tarragona, que ha produït importants desequilibris en els nivells de demanda dels diferents centres.



**AO 02086/2013**  
En tramitació

Ludoteques que actuen de forma anàloga a les escoles bressol, sense el compliment de la normativa corresponent a l'educació infantil de primer cicle, a Sant Cugat del Vallès

L'objectiu de l'actuació d'ofici és fer el seguiment del procés d'autorització administrativa dels centres afectats per vetllar pel compliment de la normativa establerta per als centres que imparteixen educació infantil de primer cicle.

**AO 02230/2013**  
En tramitació

Canvi en el model d'adscripció i zonificació escolar al municipi de Figueres

L'actuació d'ofici té com a finalitat fer una anàlisi de les conseqüències que pot comportar aquest canvi en el model de zonificació escolar, de manera especial, pel que fa a la segregació escolar.

**AO 02231/2013**  
Finalitzada

Anunci de supressió del servei de transport escolar a la comarca del Pallars Sobirà

Arran de l'anunci als mitjans de comunicació de la suspensió del servei de transport escolar al Pallars Sobirà per part de les empreses que el presten, el Síndic obre una actuació per fer el seguiment d'aquest tema i vetllar perquè es mantingui aquest servei i es garanteixi així l'accés a l'educació dels infants que viuen en zones rurals o de baixa densitat poblacional.

**AO 02662/2013**  
En tramitació

Exclusió de les activitats complementàries de l'alumnat amb necessitats educatives específiques a una escola concertada d'Igualada

El Síndic obre l'actuació d'ofici per investigar un possible tracte discriminatori en una escola concertada de l'alumnat amb necessitats educatives específiques que no paga les activitats complementàries.

**AO 02664/2013**  
Finalitzada

Problemes amb el transport impedeixen l'assistència a l'escola dels infants de Torre Baró, a Barcelona

La vaga dels treballadors de l'empresa concessionària del transport públic a la zona de Torre Baró obstaculitza els desplaçaments d'un grup nombrós d'infants als centres escolars respectius. El Síndic obre una actuació d'ofici per conèixer quina és la situació i la resposta de l'Administració.

**AO 02665/2013**  
En tramitació

**Agilitació de l'acreditació de competències professionals adquirides per experiència laboral**

El Síndic decideix obrir una actuació d'ofici per investigar la manca d'agilitat en el procediment d'acreditació de competències professionals adquirides per experiència laboral, arran de les deficiències manifestades per algunes entitats.

**AO 02754/2013**  
En tramitació

**Impacte de l'increment de preus públics en l'accés i el seguiment dels estudis universitaris i enduriment dels requisits per accedir a beques**

Arran de les queixes rebudes al Síndic, aquest decideix obrir una actuació d'ofici per estudiar com repercuteix la situació actual de crisi econòmica i les mesures de contenció de la despesa pública en l'accés dels ciutadans als estudis de nivell superior en condicions d'igualtat i sense discriminacions per raons econòmiques.

**AO 03066/2013**  
En tramitació

**Incidència de l'inici del concert en la segregació escolar**

El fet que l'educació infantil de segon cicle no estigui concertada en determinats centres concertats que també tenen educació primària pot limitar les possibilitats de coresponsabilitat en l'escolarització equilibrada d'aquests centres. El Síndic obre una actuació d'ofici per supervisar aquest procés.

**AO 03067/2013**  
En tramitació

**Segregació escolar a la ciutat de Lleida**

Arran de les informacions publicades per alguns mitjans de comunicació sobre els desequilibris en la distribució de la població escolar immigrant a la ciutat de Lleida, el Síndic obre una actuació d'ofici per estudiar aquesta situació.

**AO 03227/2013**  
En tramitació

**Implantació de la jornada intensiva als centres públics d'educació secundària obligatòria**

El Síndic obre una actuació d'ofici per analitzar les repercussions de la implantació de la jornada intensiva en alguns centres d'educació secundària.

**AO 03275/2013**  
En tramitació

**Ampliació de ràtio al municipi de Tarragona**

Davant la constatació que es fan ampliacions de ràtios en zones amb centres que disposen de places vacants, el Síndic decideix obrir una actuació d'ofici per estudiar el tema.



**AO 03701/2013**  
En tramitació

#### Copagament de les beques de menjador escolar

L'actuació del Síndic té per objecte l'estudi dels efectes de la implantació del copagament sobre l'accés a les beques de menjador escolar.

**AO 03702/2013**  
En tramitació

#### Rendiment escolar de l'alumnat tutelat per la Direcció General d'Atenció a la Infància i a l'Adolescència (DGAIA)

El Síndic obre una actuació per conèixer les dades sobre el rendiment escolar de l'alumnat tutelat per la DGAIA, arran de la preocupació manifestada per algunes entitats quant als baixos resultats acadèmics d'aquests alumnes per dèficits relacionats amb l'atenció de la diversitat als centres.

**AO 04034/2013**  
Finalitzada

#### Planificació de l'oferta de places escolars a la Sagrera

Arran de la informació publicada a la premsa sobre la manca de places escolars al barri de la Sagrera de Barcelona i la suposada intenció del Consorci d'Educació de Barcelona d'incrementar les ràtios existents, el Síndic obre una actuació d'ofici per conèixer la situació i fer un seguiment de les mesures que l'Administració vol prendre sobre aquesta qüestió.

**AO 04036/2013**  
En tramitació

#### Exclusió d'alguns alumnes d'un centre de les proves d'avaluació de competències bàsiques que es fan a l'alumnat de 6è de primària

Arran de la informació obtinguda sobre un presumpte tracte discriminatori envers alguns alumnes del centre a l'hora de realitzar les proves d'avaluació de competències bàsiques, el Síndic obre una actuació per investigar el cas.

**AO 04335/2013**  
Finalitzada

#### Ampliació de grup en una escola de Barcelona

El Síndic obre aquesta actuació d'ofici amb l'objectiu de supervisar els criteris que han orientat aquesta mesura i els efectes que pot tenir a l'hora de fomentar equilibris en l'escolarització de l'alumnat a la zona.

**AO 04491/2013**  
En tramitació

#### Contracte programa a les escoles concertades

Arran de la informació publicada a la premsa sobre la supressió de les subvencions a la sisena hora que s'atorguen a les escoles concertades amb més nombre d'alumnat immigrant i la intenció del Departament d'Ensenyament d'adreçar aquests ajuts directament als alumnes, el Síndic considera oportú obrir una actuació d'ofici per fer un seguiment de les pautes que se seguiran per fer arribar els ajuts als alumnes.

**AO 04674/2013**  
En tramitació

**Possibles errors detectats en els exàmens de la prova d'accés als ensenyaments universitaris oficials de grau 2013**

A partir de les informacions publicades als mitjans de comunicació sobre les reclamacions dels estudiants i dels professors de batxillerat relatives al contingut de les proves de selectivitat, el Síndic obre una actuació per demanar informació al Consell Interuniversitari sobre el desenvolupament de la prova, els errors detectats i les vies de solució proposades, i també de la definició de criteris per a futures convocatòries.

**AO 04816/2013**  
En tramitació

**Impagament de les matrícules per part dels estudiants universitaris**

Arran de les nombroses queixes dels estudiants per la impossibilitat de fer front al pagament de les matrícules, el Síndic decideix obrir una actuació d'ofici per conèixer l'abast de la morositat a les diferents universitats públiques catalanes i a la UOC, les conseqüències per al finançament d'aquestes i les mesures que cal adoptar.

**AO 04817/2013**  
Finalitzada

**Projecte de reial decret pel qual s'estableixen les condicions per accedir a les beques i ajudes a l'estudi per al curs 2013/2014**

Atès l'enduriment dels requisits per accedir a les beques i ajudes per als estudis universitaris que té previst implantar el Ministeri d'Educació i la repercussió que aquestes reformes normatives tenen en la continuïtat dels estudis postobligatoris dels estudiants per raons econòmiques, el Síndic obre una actuació d'ofici i demana al Defensor del Poble que intervingui en aquest assumpte, que implica un menyspreu del dret a l'educació en aquesta etapa.

**AO 04818/2013**  
Finalitzada

**Programa Renda Universitat, d'ajudes a estudiants de màster i doctorat**

El programa Renda Universitat de l'Institut de Crèdit Oficial, que inicialment oferia préstecs a interès 0 a estudiants de màster i doctorat, va modificar les condicions en la convocatòria i va elevar l'interès del préstec al 3,5%. Aquest fet ha provocat que el col·lectiu d'estudiants reclami que es negociï una pròrroga o noves condicions per al retorn del préstec, que afecta un bon nombre d'estudiants que estan a l'atur. El Síndic obre una actuació d'ofici per estudiar la situació i demanar la intervenció del defensor del Poble.

**AO 04849/2013**  
En tramitació

**Assignació d'ofici de lloc escolar en centres concertats**

Arran de la informació obtinguda a través dels mitjans de comunicació sobre l'assignació d'ofici de plaça en centres privats concertats religiosos a diversos alumnes que havien formalitzat la sol·licitud de preinscripció en centres públics, el Síndic obre una actuació d'ofici en relació amb aquest assumpte, atès que aquestes assignacions poden afectar drets dels alumnes i de les seves famílies, especialment, el dret de llibertat de consciència.

**AO 05886/2013**  
Finalitzada

**Procés d'admissió en una escola de Barcelona**

Arran de les informacions rebudes sobre possibles irregularitats en el procés d'admissió d'alumnes en aquest centre, el Síndic obre una actuació d'ofici per supervisar la intervenció del Consorci d'Educació de Barcelona en aquest assumpte.

**AO 06018/2013**  
En tramitació

**Copagament del servei de menjador escolar**

L'actuació d'ofici té per objecte analitzar, en el marc del copagament del servei de menjador escolar, els motius que expliquen que alguns centres públics que disposen de serveis de menjador escolar superin el cost establert pel Departament d'Ensenyament.

**AO 06908/2013**  
En tramitació

**Beques de material escolar i beques de caràcter general**

Arran del coneixement per part del Síndic que la partida de beques de material escolar i beques de caràcter general s'ha reduït de manera ostensible en els darrers dos anys per efecte de les mesures d'austeritat aplicades pel Ministeri d'Educació, s'obre una actuació d'ofici, atès que aquesta situació pot afectar el dret a l'educació en igualtat d'oportunitats.

**AO 07013/2013**  
En tramitació

**Criteris de gratuïtat en el transport i menjador escolar**

Arran de les denúncies publicades a la premsa amb relació a la manca d'ajuts de transport i menjador escolar a l'Alta Ribagorça, el Síndic obre una actuació per investigar i analitzar els possibles desequilibris existents quant als ajuts públics dins d'una mateixa demarcació territorial.

**AO 07793/2013**  
En tramitació

**Actuació d'un professor d'un institut de Barcelona**

Arran de la denúncia d'una presumpta actuació incorrecta d'un professor de secundària envers els seus alumnes i la manca d'intervenció de la direcció del centre, el Síndic decideix obrir una actuació d'ofici per investigar el cas i conèixer quina ha estat la intervenció de la direcció i de la Inspecció d'Ensenyament.

**AO 07953/2013**  
En tramitació

**Anàlisi de l'oferta de places escolars a Salt**

Coneixedor, a través de la premsa, de les previsions del Departament d'Ensenyament sobre l'oferta escolar per als propers cursos al municipi de Salt, el Síndic obre una actuació d'ofici per estudiar l'adequació d'aquestes previsions.

**AO 08293/2013**  
**En tramitació**

**Caràcter voluntari de les quotes de les associacions de mares i pares d'alumnes (AMPA)**

Arran d'una consulta publicada a la pàgina web de la FAPAC, amb relació a la manca d'accés als serveis dependents de l'AMPA dels alumnes les famílies dels quals no paguin les quotes corresponents, el Síndic decideix obrir una actuació d'ofici per analitzar la incidència d'aquesta mesura en l'exercici efectiu de determinats drets dels infants.

**AO 08786/2013**  
**En tramitació**

**Ampliació de places a la Unitat Medicoeducativa (UME)**

Arran de la informació rebuda sobre la manca d'oferta de places a la UME i la intenció de l'Administració d'ampliar-ne l'oferta, el Síndic obre una actuació d'ofici per supervisar el procés d'ampliació.

## A.5. REGULACIÓ I LÍMITS DE LES MESURES DE CONTENCIÓ ALS CENTRES DE MENORS

El Síndic ha rebut diverses queixes relacionades amb l'ús de la contenció en centres de menors. Les mancances detectades fan referència a un ús recurrent de les mesures de contenció que entra en contradicció amb el principi d'excepcionalitat que ha de regir-ne l'ús com a últim recurs davant una situació de risc o de perill concret i imminent.

A Catalunya, les pràctiques de contenció estan regulades per la Llei de responsabilitat penal del menor, en el cas dels menors i joves que compleixen mesures judicials en centres de justícia juvenil, i per la Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.

La regulació que conté la Llei d'infància fa referència als anomenats *centres d'educació intensiva* (aquells que tenen com a objectiu donar una resposta educativa i assistencial als adolescents que presenten alteracions de conducta i que requereixen un sistema d'educació intensiva, article 133 de la Llei 14/2010), que acullen infants i adolescents tutelats, però no inclou altres recursos residencials on també viuen infants no tutelats.

**Manca una norma d'abast general que estableixi en quines condicions s'han de fer les contencions en centres terapèutics que atenen infants**

No obstant això, la Llei 14/2010 no inclou una regulació detallada sobre la realització de pràctiques de contenció i remet a un desplegament reglamentari que limiti els usos de les mesures de contenció i aïllament físic dels infants i els adolescents en centres de tipus terapèutic o d'educació intensiva perquè se'n faci un ús limitat i extraordinari per protegir l'infant. A hores d'ara,

l'aprovació d'aquest reglament, ja demanat pel Síndic en informes anteriors al Parlament, encara està pendent.

En aquest sentit, a banda del desplegament reglamentari de la Llei 14/2010 que reguli –entre molts altres elements de funcionament dels centres– la pràctica de contencions, també manca una norma d'abast general que estableixi en quines condicions s'han de fer les contencions en centres terapèutics que atenen infants no tutelats per l'Administració pública.

Val a dir que en el cas d'infants i adolescents en situació de desemparament, la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA) va dictar la Instrucció 11/2010, de 20 de desembre, per la qual s'aprova el protocol sobre l'acolliment en centre per raons terapèutiques i educatives d'infants o adolescents en situació de guarda o tutela per la DGAIA.

Aquesta instrucció regula, entre altres aspectes, les contencions físiques i mecàniques i les mesures d'aïllament, però, com s'ha assenyalat més amunt, no inclou els infants no tutelats (sota la potestat dels seus progenitors) i ingressats en centres.

Pel que fa a les queixes rebudes al Síndic, el caràcter reiterat de les referides a un centre terapèutic i també la informació recollida amb relació a un centre d'educació intensiva fan pensar que es recorre molt freqüentment a les contencions. Així mateix, les queixes rebudes també fan referència a la forma com es fan aquestes contencions. En el cas del centre de la DGAIA, es plantejava un ús excessiu de la força i un procediment que podia causar lesions als menors objecte d'immobilització. En el cas del centre terapèutic, es qüestiona, a més de la freqüència, la immobilització en una cadira de fusta exposada públicament, amb caràcter sembla que preventiu i exemplificador, la durada de la immobilització i la intervenció d'altres menors en les contencions. A més a més, els nois i les noies romanen hores lligats a la cadira, de vegades un dia sencer, molt més enllà del temps necessari per contenir-los i evitar-los danys a ells mateixos o a tercers. D'aquesta manera, es constata un ús sancionador i preventiu dels mitjans de contenció que no té en compte el caràcter excepcional de la mesura i el seu únic

objectiu d'evitar danys immediats i concrets, per la qual cosa acaba esdevenint un càstig físic prohibit per l'ordenament.

**La DGAIA ha de fer un seguiment i una supervisió exhaustius del funcionament dels centres on es practiquen contencions**

En el cas del centre que atén infants tutelats, el Síndic, a més de fer-hi una visita, va posar la queixa en coneixement del Departament de Benestar Social i Família, que va intervenir de manera immediata obrint una investigació i adoptant mesures per millorar els procediments de pràctica de les contencions.

Amb relació a l'ús de les contencions, el Síndic ha recomanat:

- Que es desplegui reglamentàriament la Llei 14/2010 per regular les contencions i, en general, els drets dels infants ingressats en centres.

- Que es dicti una norma general que garanteixi els drets dels infants ingressats en altres centres diferents dels CRAE i als centres d'acolliment, i també dels infants que no estan tutelats.

- Que es faci un seguiment i una supervisió periòdics dels centres on hi ha una intervenció intensiva o terapèutica amb infants amb trastorns de conducta, i especialment que es vetlli pel bon tracte als infants pel que fa a l'aplicació de les mesures de contenció i de correcció.

En el cas específic del centre terapèutic, també visitat pel Síndic, s'ha suggerit al Departament de Benestar Social i Família:

- Que s'adoptin mesures de manera immediata per esmenar les mancances observades, que es garanteixin els drets dels infants i que s'adeqüi la pràctica de contencions al marc normatiu vigent.
- Que es faci un seguiment i una supervisió exhaustius del funcionament del centre i, mentre no s'adoptin aquestes mesures, que la DGAIA no hi derivi infants.

## A.6. ELS ACOLLIMENTS EN FAMÍLIA

L'acolliment familiar és des de fa anys una realitat que el Síndic de Greuges segueix detingudament i sobre la qual ha estat formulant diverses recomanacions. Recentment, en el marc d'un darrer informe sobre aquesta qüestió, ha posat de manifest tant la manca de famílies acollidores com alguns dèficits observats amb relació a l'acolliment familiar i al seguiment que se'n fa.

Cal assumir que l'infant i l'adolescent han de ser el centre de l'actuació protectora i del recurs d'acolliment familiar. En coherència, totes les administracions i els serveis que intervenen en l'acolliment familiar han de partir del principi de l'interès superior de l'infant.

Per acomplir aquest objectiu, cal escoltar l'infant en el sentit més ampli del terme i prendre's seriosament les seves manifestacions. A la vegada, és necessari que els infants estiguin informats dels seus drets, que tinguin un referent estable i que els professionals estiguin obligats a tenir-hi entrevistes regulars.

L'acolliment en família aliena és el recurs més apropiat per a la criança dels infants quan no poden créixer amb la seva família biològica. La família aliena ofereix un marc en el qual es fa possible el màxim desenvolupament de l'infant, i el seu caràcter preferent o prioritari està reconegut en la Convenció de les Nacions Unides sobre els drets de l'infant i en la normativa estatal i catalana aplicable.

Tot i això, aquest recurs està encara poc desenvolupat i moltes vegades no se'n pot proveir els infants que tenen una proposta en aquest sentit per la insuficiència de famílies acollidores. A tall d'exemple, l'any 2013 només un 13,6% dels infants tutelats tenen aquesta mesura de protecció, mentre que la proporció dels infants tutelats residents en centre, que també ha crescut en els darrers anys, representa el 38,3%. El nombre de famílies acollidores, 621, és insuficient per atendre els infants que tenen proposada aquesta mesura per part dels EAIA. En concret, 287 infants estan pendents d'acolliment familiar simple.

Un dels obstacles per al desenvolupament de la mesura de l'acolliment és que l'acolliment professional no ha estat desplegat. L'any 2013 (fins al setembre), només s'havien produït 16 altes, poc més del 10% del total d'altes en acolliment familiar, en aquest tipus de recurs professionalitzat.

**L'infant i l'adolescent han de ser el centre de l'actuació protectora i del recurs d'acolliment familiar**

En tot cas, la manca de famílies professionals afecta i condiona tant l'accés al recurs valorat com a adequat com l'accés a la família acollidora més idònia per cobrir les necessitats dels infants amb proposta d'acolliment, ja que és més difícil l'assignació correcta de la família.

Pel que fa a les mancances estructurals detectades pel Síndic amb relació a la figura de l'acolliment familiar, a banda de les esmentades amb relació a la insuficiència de les famílies acollidores i la manca d'implantació de l'acolliment familiar professional, destaquen la manca d'un desplegament normatiu garantista de l'acolliment familiar i els efectes negatius que pot provocar la divisió de competències i de funcions administratives en el desenvolupament de l'acolliment familiar.

Amb relació a les garanties normatives, no es desenvolupa de manera suficient l'establiment de funcions específiques de l'Administració dins la mesura d'acolliment ni el desenvolupament dels drets dels infants i adolescents acollits.

Quant a la distribució de funcions i competències en matèria d'acolliment, els organismes i les entitats competents en la provisió del recurs de l'acolliment familiar són la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA), l'Institut Català de l'Acolliment i l'Adopció (ICAA) i les institucions col·laboradores d'integració familiar, i tota la intervenció administrativa s'ha de focalitzar en l'infant i en el seu benestar.



D'altra banda, es troba a faltar un major lideratge de l'ICAA en la promoció d'una cultura de l'acolliment familiar, en el disseny i la planificació de l'acolliment, en la sistematització de factors d'èxit i de fracàs dels acolliments, en la definició dels perfils de família o persona acollidora més adequats per donar resposta a les necessitats de l'infant i l'adolescent acollit, en la regulació i reglamentació de tot el procés, en l'avaluació continuada i l'anàlisi dels resultats i de l'actual situació de l'acolliment, i en la posada en marxa d'iniciatives i propostes per a la investigació. Per acomplir algunes d'aquestes tasques, l'ICAA ha de comptar amb la participació activa de la DGAIA, tutora de l'infant i de l'adolescent, que hauria d'actuar perquè es complissin les condicions de l'objectiu de la mesura de l'acolliment familiar.

### Cal desenvolupar una política per potenciar l'acolliment en família

Pel que fa al seguiment, es detecten algunes mancances tant en la consideració de l'infant com a centre de l'actuació administrativa (i en el que implica això a l'hora d'acompanyar i escoltar l'infant) com en el suport i el seguiment de les famílies acollidores a partir de les funcions desplegades per les instàncies administratives competents. De les condicions que haurien de ser presents en un seguiment adequat de l'acolliment, al qual té dret qualsevol infant o adolescent acollit, cal destacar l'adequació del personal, tant en formació com en suficiència, la multidisciplinarietat en l'anàlisi i en la intervenció, una adequada supervisió (interna i externa) en l'àmbit de la ICIF i una supervisió i un suport adequats per part de l'ICAA. A més, és imprescindible una revisió periòdica i acurada de la capacitació de la família o persona acollidora.

Les principals recomanacions sobre l'acolliment en família efectuades pel Síndic en aquest darrer informe són :

1. Desenvolupar una política per potenciar l'acolliment en família.
2. Regular específicament els drets dels infants tutelats per l'Administració.
3. Elaborar una guia o carta de drets dels infants i dels adolescents acollits.
4. Regular la formalització de l'acolliment.
5. Reglamentar detalladament la revisió de les mesures, el suport i la supervisió dels equips.
6. Establir criteris de seguiment dels acolliments.
7. Fixar criteris de validació de les ICIF.
8. Elaborar instruccions per a les ICIF.
9. Establir criteris i instruccions per tal que l'ICAA dugui a terme les funcions de seguiment, supervisió i inspecció de les entitats.
10. Elaborar instruccions de compliment obligat respecte de l'especialització, la formació i la supervisió dels professionals de les ICIF.
11. Garantir la suficiència de recursos humans, la formació especialitzada dels professionals, la participació i l'escolta activa de l'infant o de l'adolescent.
12. Establir un procediment de queixa per als infants i els adolescents en acolliment familiar.
13. Establir mecanismes per assegurar que cada infant o adolescent acollit té un projecte educatiu individualitzat
14. Establir un professional referent que faci únicament el seguiment de l'atenció a l'infant, i un professional referent per supervisar la família en l'exercici de les seves funcions i donar-li suport.
15. Activar el pla de professionalització de famílies acollidores, en compliment de l'obligació de l'Administració d'assignar als infants i als adolescents que estan tutelats el recurs alternatiu a la família.



## A.7. EL DRET A UNA ALIMENTACIÓ ADEQUADA: LA MALNUTRICIÓ INFANTIL

Les situacions de malnutrició infantil han esdevingut més comunes a Catalunya del que ho eren temps enrere, tot i que en cap cas es pot parlar de la malnutrició com un problema estructural de la societat catalana. Per estudiar-ne l'abast i proposar mesures per pal·liar-la i eradicar-la, el Síndic va elaborar l'informe *La malnutrició infantil a Catalunya* presentat al Parlament de Catalunya el mes d'agost de 2013. En aquest informe es posa de manifest que hi ha situacions de malnutrició infantil a causa d'ingesta insuficient d'aliments en determinats moments del dia o èpoques de l'any o a causa de dèficits d'alimentació equilibrada, amb dieta pobra i sense ingerir la diversitat de nutrients necessaris.

Aquesta problemàtica, que abans era present de manera més puntual, actualment té tendència a augmentar i a agreujar-se per la precarització creixent de la situació social i econòmica de les famílies i per la cronificació i intensificació de les situacions de pobresa. D'acord amb l'Enquesta de condicions de vida i hàbits de la població 2011, el 4% dels infants menors de setze anys pateix privacions materials que afecten l'alimentació: en concret, quasi 50.000 infants catalans d'aquesta edat no es poden permetre carn o peix almenys una vegada cada dos dies. Entre altres indicadors, a Catalunya hi ha més de 250.000 infants en situació de risc de pobresa, n'hi ha més de 200.000 que resideixen en llars amb dificultats per arribar a fi de mes o en llars amb privació material moderada i n'hi ha més de 100.000 que pateixen una situació de privació material severa.

**Cal una prestació específica condicionada a la renda per a les famílies amb infants que no disposen dels ingressos necessaris**

Davant d'aquesta realitat, el Síndic ha plantejat la necessitat de millorar i canviar determina-

des polítiques públiques per combatre les situacions de malnutrició infantil i garantir el dret dels infants a una alimentació adequada. Entre aquestes polítiques hi ha:

- Dèficits en la cobertura dels ajuts de menjador escolar i infravaloració de la renda familiar per accedir-hi. La dotació d'ajuts de menjador escolar no s'ha ajustat a l'evolució de les necessitats socials, atès que, malgrat els indicadors esmentats anteriorment, només hi ha 63.659 alumnes amb ajuts de menjador escolar.

A més, les condicions de renda familiar establertes pels consells comarcals per discriminar positivament determinades situacions econòmiques en la concessió d'ajuts són realment restrictives. En alguns casos els llindars de renda són inferiors a l'indicador de renda de suficiència de Catalunya (IRSC) i en d'altres la combinació de criteris de renda i de criteris socials fa que de vegades els criteris de renda no siguin prou discriminatoris, de manera que les famílies amb més dificultats econòmiques no perceben necessàriament l'ajut.

De vegades els ajuts de menjador es resolen passats mesos de l'inici de curs, i no sempre hi ha previstos els mecanismes per compensar aquestes situacions. D'altra banda, la previsió del copagament en les beques impedeix a algunes famílies poder accedir al servei, atesa la dificultat d'assumir el pagament de la part restant. Així mateix, per recomanació del Departament d'Ensenyament, la majoria dels consells comarcals tampoc no preveia en les bases de la convocatòria del curs 2012/2013 la possibilitat de compactar els ajuts per dies, setmanes o mesos. Per al curs 2013/2014, aquesta circumstància ja s'ha corregit.

- La manca de garanties, com a mínim, d'un àpat diari durant el curs escolar en determinats col·lectius d'infants. En la majoria de municipis no hi ha beques de menjador escolar per als infants escolaritzats en escoles bressol i la jornada compactada en molts instituts de secundària públics, alhora, ha tingut un impacte fort en l'accés al servei de menjador dels adolescents socialment més desfavorits.

- Dèficits de planificació i impacte de la distribució solidària d'aliments entre les famílies en situació de pobresa. Les diferents modalitats de distribució solidària d'aliments promogudes generalment per les entitats d'acció social tenen sistemes de detecció i

maneres de funcionament molt diverses, sovint poc coordinades, que no garanteixen necessàriament ni l'accés de les famílies amb més necessitats socials, ni una intervenció adequada a les necessitats de suport de les famílies que en fan ús, ni una distribució d'aliments nutricionalment equilibrada. Com a experiència positiva, cal destacar l'impuls, a partir del juliol de 2012, de la Taula de Distribució Solidària d'Aliments.

- Desigualtats econòmiques i territorials en l'atenció alimentària dels infants socialment desfavorits per mitjà del lleure educatiu. En alguns casos, els barris i els municipis amb una composició social menys afavorida tenen una oferta més feble i menys diversificada.
- Debilitament de les garanties d'alimentació adequada en els períodes de vacances. Encara hi ha mancances, especialment en determinats barris i municipis, determinats grups d'edat i determinats períodes, com ara el mes d'agost, en què aquesta oferta de serveis, a partir dels quals es garanteix, com a mínim, un àpat diari adequat als infants socialment més vulnerables, és insuficient.
- Dèficits en la detecció dels infants amb problemes de malnutrició infantil i en el desplegament de plans integrals. Hi ha aspectes susceptibles de millora en la detecció de casos i que requereixen un treball més proactiu i coordinat per part dels serveis socials i dels serveis que atenen infants (educació, salut, lleure, etc.) a l'hora de detectar casos de malnutrició infantil.

### Cal condicionar la partida pressupostària d'ajuts de menjador escolar a les necessitats socials i econòmiques existents

Les principals recomanacions per garantir el dret a l'alimentació adequada dels infants:

- Que s'adoptin mesures per compensar les situacions de pobresa infantil derivades del nou disseny de la renda mínima d'inserció,

a fi de cobrir les necessitats bàsiques de la població que s'hagi vist privada dels recursos més elementals i que hagi vist accentuada la seva situació d'exclusió social.

- Que es creï una prestació específica condicionada a la renda per garantir que les famílies amb infants que no disposen dels ingressos necessaris per satisfer les necessitats essencials puguin disposar d'ingressos equivalents a l'IRSC.
- Que es condicioni la partida pressupostària d'ajuts de menjador escolar a les necessitats socials i econòmiques existents, de manera que augmenti en períodes en què la precarietat econòmica de les famílies també augmenti, per garantir que tots els alumnes que no tenen recursos suficients per sufragar l'accés a aquest servei percebin l'ajut.
- Que s'estableixi un llindar de renda unificat a totes les comarques equiparable a l'IRSC per sota del qual totes les sol·licituds de menjador escolar rebin ajut de menjador escolar i que es consensuïn entre els diversos consells comarcals criteris més homogenis per ordenar la concessió dels ajuts de menjador escolar.
- Que es resolguin i es paguin els ajuts de menjador escolar abans de l'inici de curs o durant els primers dies.
- Que es garanteixi el funcionament del servei de menjador als instituts de secundària els cinc dies de la setmana, tinguin jornada compactada o no, i la provisió de beques als alumnes socialment desfavorits.
- Que es fomenti l'accessibilitat econòmica als serveis de menjador de les escoles bressol per als infants de zero a tres anys que es trobin en situacions socioeconòmiques desfavorides.

▪ Que es garanteixi la cobertura de la distribució solidària d'aliments al conjunt de municipis de Catalunya i que es millori en la detecció de necessitats, els circuits de distribució, i l'eficàcia i l'eficiència de les actuacions dutes a terme.

- Que es planifiqui la provisió gratuïta de places suficients de casals i colònies d'estiu al conjunt de municipis de Catalunya per garantir que tots els infants en situació de

pobresa, i amb possibles problemes de malnutrició infantil, puguin participar en aquestes activitats de lleure i tenir garantit, com a mínim, un àpat diari.

- Que es garanteixin l'obertura dels centres oberts durant tot l'any, també en els períodes de vacances.
- Que es desenvolupin protocols de detecció de casos de malnutrició infantil a escala local que comptin amb la implicació dels serveis socials, els centres escolars i altres serveis que s'ocupen d'atendre infants.

En aquest sentit, el Departament d'Ensenyament ja ha informat que, amb vista al curs 2013/2014, ha incrementat la partida pressupostària destinada a les beques de menjador escolar (en 1,8 milions d'euros), que està treballant amb els consells comarcals per homogeneïtzar els criteris de concessió de les beques i que posarà en marxa un protocol per fer la detecció i el seguiment de possibles situacions d'alimentació insuficient en infants i joves escolaritzats, en col·laboració amb els ajuntaments i els consells comarcals, tal com ja es va fer el curs passat a la ciutat de Barcelona.

En la resposta rebuda, el Departament de Salut confirma, tal com assenyalava l'informe, que a Catalunya no hi ha un problema estructural de desnutrició infantil per causes socioeconòmiques, tot i que admet l'existència de casos puntuals. Dels 751 infants amb codis diagnòstics relacionats amb problemes de desnutrició i pobresa apuntats inicialment pel Departament

de Salut i recollits en l'informe, 91 corresponen a infants amb trastorns de nutrició derivats de malalties que dificulten l'assimilació dels nutrients (sense que hi hagi una situació de pobresa) i 660 són infants amb factors de risc per alimentació inadequada o amb codis diagnòstics relacionats amb problemàtiques socials (pobresa extrema i ingressos baixos), sense que aquestes hagin causat malaltia o hagin derivat en patologia.

En tot cas, el Departament de Salut també recorda que la informació que recull la història clínica està pensada per ser d'utilitat per al professional sanitari al centre assistencial, no per ser tractada fora d'aquest context, i alerta que per valorar de manera adequada la problemàtica plantejada caldria fer estudis epidemiològics de base poblacional específics. Manca, doncs, la informació necessària per dimensionar la prevalença de l'alimentació inadequada per causes socioeconòmiques.

Davant d'aquesta situació, el Departament de Salut també informa que, conjuntament amb el Servei Català de la Salut, s'està treballant en un document d'ampliació i de desenvolupament del protocol per a la detecció i el seguiment de situacions d'especial dificultat en l'alimentació d'infants, coordinadament amb el Departament de Benestar Social i Família i amb el Departament d'Ensenyament, i també amb la col·laboració de la Societat Catalana de Pediatria. Aquestes mesures han de contribuir a millorar la detecció de les situacions de malnutrició infantil.

## ACTUACIONS D'OFICI

AO 00276/2013  
En tramitació

**Empadronament de menors estrangers no acompanyats als municipis de Girona i Salt**

Arran de les informacions rebudes, el Síndic decideix investigar el procediment que se segueix als municipis de Salt i de Girona en l'empadronament de joves estrangers no acompanyats que disposen de documentació de menors d'edat, però amb un decret de fiscalia que n'acredita la majoria d'edat, després d'haver-los practicat les proves mèdiques pertinents.

AO 00476/2013  
En tramitació

**Procediments de queixa de què disposen els infants i adolescents tutelats**

A través d'algunes queixes i visites s'observa que els infants acollits en centres no sempre tenen a l'abast un procediment clar que els permeti formular queixes i accedir a la DGAIA o a l'EAIA sense requerir la intervenció prèvia dels educadors o la direcció del centre on estan acollits. Aquesta situació resulta encara més evident en el cas dels infants que es troben en situació d'acolliment, sigui en família aliena o en família extensa.

El Síndic inicia una actuació per tal d'esbrinar quines són les vies de què disposen els menors tutelats en cas que no siguin respectats els seus drets.

AO 00521/2013  
En tramitació

**Possible negligència i maltractament de tres germans a un barri de Terrassa**

El Síndic investiga la situació d'una adolescent i els seus dos germans petits, atès que ha tingut coneixement d'una possible negligència i maltractament psicològic per part de la mare.

AO 00525/2013  
En tramitació

**Situació dels infants i adolescents amb mesura de protecció a Catalunya**

L'anàlisi de les dades de l'Informe sobre els drets de l'infant 2012 mostra una reducció del nombre d'ingressos d'infants en centres d'acolliment i un augment de l'acolliment parental. A partir d'aquesta dada, el Síndic obre una actuació d'ofici per tal d'estudiar què ha provocat aquest canvi i, en tot cas, comprovar que no respongui a mesures de reducció de la despesa, en detriment de l'interès de l'infant.

AO 00635/2013  
Finalitzada

**Possible maltractament a un infant**

Arran de la denúncia d'un possible maltractament d'un infant per part dels pares, el Síndic obre una actuació d'ofici per investigar el cas.

**AO 00685/2013**  
En tramitació**Possible situació de desprotecció infantil al districte de Sant Martí, a Barcelona**

Arran de la denúncia d'un possible cas de negligència de la mare de tres nenes petites i davant dels indicis d'una atenció inadequada o insuficient, el Síndic obre una actuació d'ofici per investigar el cas.

**AO 00686/2013**  
En tramitació**Règim sancionador aplicat als joves estrangers no acompanyats residents en pisos del Consorci de Serveis Socials de Barcelona**

L'actuació d'ofici té per objecte supervisar que l'aplicació de les mesures correctores i de sanció es faci amb les màximes garanties procedimentals i de respecte als drets bàsics, aspecte especialment rellevant ateses les greus conseqüències que té una sanció d'expulsió per a aquests joves.

**AO 00757/2013**  
En tramitació**Protocol d'actuació sobre l'acompanyament i l'atenció immediata dels menors estrangers no acompanyats**

El Síndic inicia aquesta actuació arran de la preocupació manifestada per algunes entitats en relació amb la manca d'un circuit que estableixi les actuacions de les diferents administracions implicades en el procés d'acompanyament i atenció als menors estrangers no acompanyats.

**AO 00758/2013**  
En tramitació**Formació dels joves estrangers no acompanyats**

L'objectiu de l'actuació és l'anàlisi de les dificultats d'inserció en els programes de formació dels joves extutelats, especialment els estrangers que han estat poc temps als centres i que desconeixen l'idioma, la qual cosa provoca que no entrin en el projecte i restin fora del circuit de suport.

**AO 00812/2013**  
En tramitació**Actuació d'ofici relativa a l'existència de presumptes maltractaments físics i psicològics als infants i adolescents ingressats a un CREI**

El Síndic inicia una actuació d'ofici arran de la informació rebuda en què es descriuen vexacions, insults, amenaces, agressions físiques i maltractaments psicològics a adolescents ingressats a un centre per part de l'equip directiu de'aquest.

**AO 01007/2013**  
Finalitzada**Situació d'un infant discapacitat a Riudarenes**

L'actuació del Síndic té per objectiu esclarir la situació real d'un infant presumptament desatès per part de la família i l'escola, i estudiar l'actuació de les administracions en el cas.

**AO 01212/2013**  
En tramitació

#### Documentació dels menors estrangers no acompanyats

La manca de documentació dels menors estrangers no acompanyats dificulta la seva integració social i inserció laboral. El Síndic investiga el procediment que segueix l'Administració per a la concessió de la documentació necessària a aquests joves.

**AO 01215/2013**  
Finalitzada

#### Assistència jurídica dels menors estrangers no acompanyats

El Síndic investiga les eines i els procediments que es posen a l'abast dels menors estrangers no acompanyats per garantir-ne l'accés a l'assistència jurídica. En concret, l'estat del conveni de col·laboració entre la DGAIA, la Subdelegació del Govern a Barcelona i l'ICAB, el funcionament del torn d'ofici específic i la formació especialitzada dels lletrats que hi treballen.

**AO 01342/2013**  
**AO 01854/2013**  
**AO 01855/2013**  
**AO 01867/2013**  
En tramitació

#### Campaments de famílies gitanes amb infants a Sant Cugat del Vallès Campament de famílies gitanes amb infants a Santa Perpètua de Mogoda Campament de famílies gitanes amb infants a Abrera Campament de famílies gitanes amb infants a Lleida

Les actuacions d'ofici tenen per objecte conèixer quines són les condicions materials en què viuen els infants en aquests assentaments.

**AO 01344/2013**  
En tramitació

#### Presumpte maltractament d'un infant a Sabadell

El Síndic obre l'actuació d'ofici per investigar una denúncia per presumptes maltractaments físics a un infant.

**AO 01349/2013**  
Finalitzada

#### Suposada supressió de les colònies d'estiu d'infants tutelats

Amb motiu de les informacions difoses pels mitjans de comunicació sobre la suposada supressió de les colònies d'estiu dels infants dels centres tutelats per manca de pressupost, el Síndic obre una actuació per supervisar aquesta situació.

**AO 01512/2013**  
En tramitació

#### Adequació del recurs alternatiu a la família assignat a un adolescent

El Síndic estudia l'adequació del centre a les característiques del menor.

**AO 01667/2013**  
En tramitació

#### Renovació de permisos de residència i treball dels fills de famílies immigrants a Catalunya

El Síndic investiga el procediment de renovació de permisos de residència i treball als menors fills d'immigrants els pares dels quals no perceben ingressos, arran d'una notícia apareguda a la premsa en què s'afirma que s'han denegat permisos per aquest motiu.



**AO 01851/2013**  
En tramitació

Famílies gitanes amb infants residents en immobles que no compleixen les condicions mínimes d'habitabilitat, a Cornellà de Llobregat

El Síndic obre una actuació per supervisar les condicions en què es troben aquests infants i les actuacions dutes a terme per les administracions implicades.

**AO 02222/2013**  
Finalitzada

Situació d'una nena de quatre anys de Granollers

S'investiga la situació d'un infant, presumptament en situació de risc, atès que els seus pares no atenen les seves necessitats bàsiques.

**AO 02227/2013**  
En tramitació

Determinació de l'edat de menors estrangers no acompanyats dels quals no es dubta de la minoria d'edat

El Síndic inicia un estudi, per mitjà de l'Institut de Medicina Legal, sobre el grau de fiabilitat de les proves mèdiques per determinar l'edat exacta dels infants, atès que aquesta informació és especialment rellevant en qüestions com l'escolarització, el consentiment per a tractaments mèdics, avortament, matrimoni, etc.

**AO 02306/2013**  
En tramitació

Estudi de les condicions del CRAE Lledoners

Arran d'una visita al centre, el Síndic obre una actuació d'ofici per estudiar les condicions de vida dels nois ingressats en aquests CRAE, l'atenció que reben, les ràtios de l'equip educatiu i altres aspectes relacionats amb la infraestructura del centre.

**AO 02359/2013**  
En tramitació

Pràctica de contencions als centres dependents de la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA)

Davant d'una possible pràctica abusiva de les contencions físiques als nois i noies ingressats als centres de la DGAIA, el Síndic obre una actuació d'ofici per investigar l'ús que es fa d'aquestes pràctiques i si s'ajusta a l'ús limitat i extraordinari que preveu la Llei 14/2010, sobre els drets i les oportunitats en la infància.

**AO 02547/2013**  
Finalitzada

Possible situació de negligència pel que fa a la cura d'un infant adoptat

Arran de les informacions rebudes, el Síndic considera oportú iniciar una actuació d'ofici per tal de conèixer la situació en què viu l'infant i si els pares adoptius en tenen una cura adequada.

**AO 02548/2013**  
En tramitació

#### Abandonament de l'ESO d'alumnes immigrants

El Síndic obre una investigació sobre els casos d'abandonament escolar d'alumnes d'ESO immigrants, especialment, noies d'origen magrebí que deixen l'escola per tenir cura dels germans petits o ajudar en les tasques domèstiques.

**AO 02549/2013**  
Finalitzada

#### Protecció per part de la DGAIA d'un adolescent

El Síndic obre l'actuació per fer el seguiment del cas d'una adolescent que denuncia la manca de suport dels seus pares per poder continuar els estudis d'educació secundària obligatòria i que passa a ser tutelada per la DGAIA.

**AO 02574/2013**  
En tramitació

#### Infant en possible situació de risc

Arran de la tramitació de la queixa d'una parella per la situació econòmica crítica en què viu, el Síndic decideix obrir una actuació d'ofici per fer el seguiment de la situació del nadó fill de la parella.

**AO 02575/2013**  
Finalitzada

#### Intervenció amb fills de dones víctimes de violència de gènere

Arran de la mort d'un infant, presumptament a mans del seu pare, que havia estat condemnat a presó per un delictes de maltractament a la seva dona i mare de la nena, el Síndic obre una actuació d'ofici per estudiar el règim de visites dels fills quan un dels progenitors ha estat condemnat per violència de gènere.

**AO 02576/2013**  
Finalitzada

#### Actuació de l'Administració en el nucli familiar d'uns infants morts al barri del Carmel, a Barcelona

El Síndic decideix analitzar l'aplicació del Protocol marc d'actuació en casos de maltractament infantil i abús sexual en el cas concret de dos infants morts per la seva mare, arran de les informacions publicades als mitjans de comunicació sobre la situació familiar i personal d'aquests nens.

**AO 03069/2013**  
En tramitació

#### Seguiment del compliment de les recomanacions contingudes en l'Informe sobre els drets de l'infant

L'actuació d'ofici té per objecte fer el seguiment del compliment per part de l'Administració de les recomanacions fetes pel Síndic per mitjà de l'Informe sobre els drets de l'infant 2012.



**AO 03733/2013**  
En tramitació

**Retorn al país d'origen d'un infant tutelat per la Direcció General d'Atenció a la Infància i a l'Adolescència (DGAIA)**

El Síndic investiga el procés de retorn al sistema de protecció rus d'un infant tutelat per la DGAIA.

**AO 03789/2013**  
Finalitzada

**Situació de possible risc per a la seguretat d'un infant que juga en un espai en obres**

El Síndic obre una actuació d'ofici per comprovar els fets denunciats per una persona anònima.

**AO 03790/2013**  
En tramitació

**Manca de separació suficient de menors i adults al centre educatiu L'Alzina**

Després d'una visita al centre en la qual s'informa que els menors i els adults fan les activitats educatives i de lleure de manera conjunta, el Síndic decideix obrir una actuació per investigar a fons el tema.

**AO 04035/2013**  
Finalitzada

**Denegació per part de la DGAIA de la sol·licitud d'acolliment d'un infant tutelat per la seva àvia**

El Síndic obre l'actuació d'ofici per investigar aquest cas, denunciat per la mateixa àvia per mitjà d'una pàgina web.

**AO 04037/2013**  
En tramitació

**Terminis de presentació de l'ajut econòmic sotmès al nivell d'ingressos de la unitat familiar**

L'actuació d'ofici té per objecte valorar la conveniència de l'ampliació dels terminis per a la presentació de les sol·licituds de l'ajut econòmic per a famílies en què s'hagi produït un naixement, adopció, tutela o acolliment sotmès al nivell d'ingressos, atès que l'objectiu d'aquest ajut és afavorir les famílies amb més dificultats econòmiques per prevenir possibles situacions de vulnerabilitat.

**AO 04455/2013**  
**AO 04456/2013**  
**AO 04457/2013**  
**AO 04494/2013**  
En tramitació

**Actuació d'ofici en relació amb el centre Font Fregona**

Arran de la visita al centre, el Síndic obre una actuació d'ofici per investigar els criteris de funcionament del centre i la situació dels nois i noies atesos.

**AO 04490/2013**  
En tramitació

**Pla contra la malnutrició infantil**

Arran de les informacions publicades per un mitjà de comunicació, relatives a la situació de malnutrició d'alguns escolars a la ciutat de Barcelona, el Síndic considera oportú obrir una actuació d'ofici per fer un seguiment del pla que volen portar a terme les administracions per fer front a aquesta situació.

**AO 04492/2013**  
En tramitació

**Tancament d'una fundació casal a Tarragona**

Arran de les informacions publicades a la premsa relatives al possible tancament d'un casal per manca de finançament i de suport institucional, el Síndic obre una actuació d'ofici per fer un seguiment del cas, atès que aquesta fundació aconsegueix una tasca molt important envers la protecció dels infants i joves en risc d'exclusió social en els barris perifèrics de la ciutat de Tarragona, que quedarien desatesos.

**AO 05394/2013**  
Finalitzada

**Situació dels infants acollits per una persona acusada de pederàstia**

El Síndic decideix obrir una actuació d'ofici per estudiar les actuacions de l'Administració després de conèixer, a través dels mitjans de comunicació, que una persona que tenia en acolliment infants tutelats per la DGAIA ha estat detinguda, acusada de pederàstia.

**AO 05395/2013**  
En tramitació

**Situació de dos germans tutelats per la Direcció General d'Atenció a la Infància i a l'Adolescència (DGAIA)**

A partir de la informació facilitada per un dels progenitors respecte al Pla de millora i la seva sol·licitud de retorn a casa dels fills tutelats per la DGAIA, el Síndic considera convenient estudiar la situació dels infants, residents en un centre d'acció educativa.

**AO 05682/2013**  
En tramitació

**Possible situació de risc d'un infant**

Arran de la informació rebuda a través d'una queixa per problemes de soroll d'uns veïns, segons la qual hi ha un infant que és testimoni de l'activitat de prostitució de la seva mare, es considera convenient obrir una actuació d'ofici per estudiar l'actuació de l'Administració davant d'aquesta situació.

**AO 05896/2013**  
En tramitació

#### Seguiment de l'atenció als infants tutelats per l'Administració i acollits en família

Arran de la detenció d'un individu per presumpte abús sexual i tinença de pornografia infantil, que era acollidor d'infants tutelats per la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA), es considera convenient obrir una actuació d'ofici per analitzar el seguiment que es fa dels acolliments i dels infants acollits per part de totes les instàncies implicades.

**AO 06689/2013**  
En tramitació

#### Desnutrició infantil

Atès que les informacions facilitades pels diferents departaments de la Generalitat sobre l'existència de casos de malnutrició infantil són aparentment contradictòries, el Síndic obre una actuació d'ofici per esclarir la situació real dels casos puntuals de desnutrició infantil detectats.

**AO 06966/2013**  
En tramitació

#### Situació d'una noia tutelada i ingressada en un centre

Arran de la visita al centre, el Síndic obre una actuació d'ofici per valorar l'adequació d'aquest a les necessitats de la jove.

**AO 07430/2013**  
En tramitació

#### Centre residencial d'atenció a les drogodependències Vallcarca

Arran d'una visita a aquest centre, el Síndic decideix obrir una actuació d'ofici per estudiar el fet que alguns nois i noies que han millorat en el seu procés terapèutic, es vegin obligats a romandre en aquest centre per manca de places als centres de la DGAIA.

**AO 07859/2013**  
En tramitació

#### Visita al centre d'educació intensiva Els Castanyers

El Síndic decideix obrir una actuació d'ofici, després d'una visita al centre, per investigar el seu funcionament i el tracte que es dispensa als nois i noies que hi estan ingressats.

**AO 07952/2013**  
En tramitació

#### Supervisió de l'actuació dels serveis socials i de l'EAIA en l'atenció d'uns infants

A partir del coneixement de l'informe de l'Ajuntament de Barcelona sobre el desnonament d'una família que ocupava un pis d'inclusió social, el Síndic obre l'actuació d'ofici per fer el seguiment dels infants, atès que es retira la tutela a la mare.

**AO 08171/2013**  
Finalitzada

**Possible situació d'abusos sexuals a dos infants**

Davant la denúncia anònima d'abusos sexuals a dos infants per part de familiars directes, el Síndic obre una actuació d'ofici i n'informa la Fiscalia.

**AO 08268/2013**  
En tramitació

**Dret de relació i visites d'un jove d'un CRAE amb la seva germana, acollida en família aliena**

En el decurs d'una visita al centre, un dels joves manifesta la seva disconformitat amb la reducció del règim de visites amb la seva germana, que està acollida en família aliena. El Síndic obre una actuació d'ofici per investigar el cas.

**AO 08333/2013**  
En tramitació

**Atenció als infants i als adolescents amb autisme**

Arran de les informacions facilitades per alguns professionals, el Síndic obre una actuació d'ofici per tal de conèixer quines són els recursos existents per a l'atenció als infants i joves que pateixen autisme i les mancances que es detecten.

**AO 08335/2013**  
En tramitació

**Situació d'assetjament que pateix una noia a través d'Internet**

Davant la denúncia rebuda, el Síndic obre una actuació per obtenir informació sobre la situació que està patint aquesta noia i es posa en contacte amb els Mossos d'Esquadra.

**AO 08658/2013**  
En tramitació

**Supervisió del funcionament d'una ludoteca guarderia a Vilanova i la Geltrú**

Arran de les informacions de què disposa el Síndic sobre la direcció d'aquest equipament, considera convenient investigar-ne el funcionament i l'atenció que es presta als infants que hi assisteixen.

**AO 08800/2013**  
En tramitació

**Presumptes maltractaments a un infant per part de la mare**

A partir de les informacions rebudes sobre presumptes agressions físiques infligides a un infant per la seva mare, el Síndic obre una actuació per investigar el cas denunciat.

**AO 08838/2013**  
En tramitació

#### Infant en parador desconegut a Sevilla

Davant la denúncia d'una mare que ha perdut el contacte amb el seu fill petit, que suposadament està a Sevilla amb el pare, el Síndic obre una actuació d'ofici i informa del cas les instàncies pertinents de la Junta d'Andalusia, la Fiscalia i el Defensor del Poble andalús.

**AO 08917/2013**  
En tramitació

#### Situació d'un infant de Terrassa

A partir de les informacions rebudes que indiquen que l'infant està en situació de risc, el Síndic obre una actuació d'ofici per conèixer les actuacions de l'Administració en aquest cas.

**AO 09074/2013**  
En tramitació

#### Situació d'una noia amb problemes de salut mental

El Síndic obre una actuació per investigar el seguiment que s'està fent d'una noia amb problemes de salut mental que està previst que sigui donada d'alta al centre on és atesa, davant la preocupació manifestada per la mare sobre la conveniència d'aquesta mesura i les conseqüències que pot comportar.

### VISITES DE L'AUTORITAT CATALANA PER A LA PREVENCIÓ DE LA TORTURA (ACPT)

**AO 03285/2013**  
**AO 03311/2013**  
**AO 08532/2013**  
**AO 08535/2013**  
**AO 08544/2013**  
**AO 08563/2013**  
En seguiment

Visita al centre educatiu l'Alzina  
Visita al CRAE Pedrenyal  
Visita al CREI Els Castanyers  
Visita al centre terapèutic Vallcarca  
Visita al Centre Educatiu Can Llupià  
Visita al centre terapèutic Font Fregona

En el marc de les actuacions de l'Autoritat Catalana per a la Prevenció de la Tortura, es visiten aquests centres per comprovar que el tracte que es dispensa als infants i joves és l'adequat.



## A.8. DRET A OBTENIR MEDICAMENTS I PRODUCTES SANITARIS

La publicació en el *Butlletí Oficial de l'Estat* d'una resolució mitjançant la qual es modifiquen les condicions de finançament públic dels medicaments que, sense tenir la consideració d'ús hospitalari, es dispensen a les farmàcies dels hospitals, ha suposat una nova afectació en la prestació farmacèutica que se suma a l'establiment de nous criteris d'aportació dels beneficiaris en la prestació farmacèutica ambulatoria que es va produir l'any passat.

Aquesta nova regulació fa referència a cinquanta fàrmacs, aproximadament, indicats per a casos de patologies greus o invalidants i cròniques, que fins ara es dispensaven a les farmàcies dels hospitals a pacients no hospitalitzats sense que haguessin de fer cap aportació. Ara, però, passen a estar subjectes a una aportació, de tipus reduït, del 10% del preu de venda al públic amb un màxim de 4,20 euros per envàs.

El Síndic tem que aquesta mesura pugui veure compromesa la situació de les persones que, tot i que necessiten la medicació, es troben en una situació econòmica tan precària que els dificulta o fins i tot els impedeix accedir-hi. D'una banda, el Síndic considera que aquesta nova mesura de copagament no pot respondre ni a l'afany dissuasori ni al recaptatori, objectius que es persegueixen habitualment amb la introducció de qualsevol copagament.

El consum de fàrmacs per part dels pacients crònics, que sembla que són la major part dels afectats per aquesta nova mesura, no presenta les condicions d'abús que es podria produir en altres casos, atès que es tracta de persones que necessiten la medicació per sempre, per la qual cosa no hi ha possibilitat d'acumular-los a casa o que s'acabin caducant sense consumir-los.

Sovint les persones que pateixen malalties greus o cròniques han d'abandonar la seva activitat laboral o no la poden dur a terme amb regularitat, amb la repercussió que això té en la seva economia personal i familiar. Per aquest motiu, el Síndic ha destacat que aquesta mesura afecta majoritàriament persones o col·lectius que es tro-

ben en situacions econòmiques compromeses, precisament a causa de la seva malaltia.

**El copagament de la medicació hospitalària de dispensació ambulatoria pot comprometre la salut de les persones afectades**

El màxim de 4,20 euros fixat es refereix al preu d'un envàs sense que s'hagi tingut en compte que potser hi haurà pacients a qui s'hagi de prescriure un nombre elevat d'envasos ni que els pacients a què afectarà es troben, amb tota probabilitat, també subjectes a una aportació en la prestació de farmàcia ambulatoria. El més greu, però, és que no s'han previst alternatives per a les persones que per la seva situació econòmica no puguin fer l'aportació exigida.

Per tot això, el Síndic adverteix que no queda garantit en tots els casos el tractament de totes les persones a les quals s'hagi prescrit algun d'aquests medicaments.

Pel que fa a la repercussió que aquesta mesura té en els infants a qui s'hagi de prescriure algun d'aquests medicaments, el Síndic ha volgut posar l'èmfasi en el fet que no s'ha tingut en compte la situació d'especial vulnerabilitat d'aquest col·lectiu, ni la repercussió que té en l'economia familiar que un dels seus membres hagi de deixar de treballar per atendre l'infant, com passa en molts casos en què els infants pateixen malalties greus que fan necessària la presència d'un dels progenitors al costat seu.

Aquests ajustos no es poden aplicar sense que abans se n'hagi valorat detingudament la finalitat, les persones a què afectarà, els beneficis que es poden obtenir dels ajustos i les alternatives que garanteixin, en qualsevol cas, l'atenció sanitària (que inclou la prestació farmacèutica) de les persones que ho necessiten.

Aquestes consideracions s'han recollit en una actuació d'ofici (06947/2013) per traslladar-

les al Defensor del Poble, atesa la manca de competències del Síndic en aquesta qüestió.

### Cal assegurar que l'aportació de la prestació farmacèutica estigui actualitzada amb la situació econòmica present del pacient

Pel que fa a les queixes sobre la prestació farmacèutica ambulatoria, destaquen les que posen de manifest la manca de concordança entre la determinació del percentatge d'aportació que s'aplica, que fa referència a exercicis fiscals anteriors, i la situació econòmica en què es troba una persona en aquest moment. El Síndic ha constatat que l'Administració sanitària catalana rep la informació sobre la condició d'assegurat i el percentatge de copagament que correspon aplicar de l'Institut Nacional de la Seguretat Social i del Servei Nacional de Salut i que, per tant, no la pot modificar.

Així mateix, es té coneixement que el Defensor del Poble va plantejar sense èxit davant del Ministeri de Sanitat la possibilitat d'establir algun tipus de procediment que permetés reduir el temps d'actualització de la informació perquè el finançament de medicaments es correspongués amb el nivell de renda en cada moment.

Finalment, cal esmentar que en l'informe de l'any passat es destacaven les queixes i les consultes que s'havien rebut en relació amb la introducció de la taxa corresponent al pagament d'un euro per recepta a Catalunya, especialment per part dels col·lectius que, sense estar exempts d'abonar-la, presentaven serioses dificultats per afrontar-la. Tot i que aquest any s'ha deixat d'aplicar aquesta taxa després que el Tribunal Constitucional decidís suspendre-la de manera cautelar (inicialment per cinc mesos i posteriorment prorrogada fins que el Tribunal prengui una decisió), el Síndic ha advertit l'Administració sanitària que en cas que en el futur es tornés a aplicar aquesta taxa es reprendrien les actuacions en relació amb la seva aplicació als col·lectius esmentats més amunt.

Enguany també s'ha continuat treballant en el canvi de nivell excepcional en l'aportació de la prestació farmacèutica ambulatoria fonamentat en la necessitat de garantir unes condicions mínimes d'equitat en l'accés a la prestació (la farmàcia gratuïta). Les persones que presenten aquest tipus de sol·licitud solen ser persones afectades d'alguna incapacitat o alguna malaltia crònica que tenen una despesa en farmàcia bastant elevada i uns recursos escassos. S'observa que se'ls ha denegat la sol·licitud perquè no assoleixen un determinat percentatge de despesa respecte dels seus recursos econòmics (unitat econòmica familiar) i que la seva principal preocupació és no saber quins són els requisits necessaris perquè se'ls pugui concedir la farmàcia gratuïta, la seva indefensió davant possibles denegacions i la falta d'informació en general.

### El Departament de Salut ha de regular l'accés a la farmàcia gratuïta

Tot i que la recomanació del Síndic de regular la farmàcia gratuïta va ser acceptada, no s'ha regulat, i novament l'any 2012 el Síndic va recomanar que s'estudiés mantenir-la, encara que fos a càrrec del CatSalut o que, subsidiàriament, s'introduïssin mesures tendents a suavitzar l'aplicació taxativa del nou marc normatiu. Malgrat que no s'ha rebut una resposta a aquesta recomanació, en la reunió que diversos membres de la institució van mantenir amb representants del Departament de Salut el mes de juliol, es va informar que s'estava treballant en una instrucció en què es preveuria el pagament reduït de medicaments quan es complís una sèrie de requisits com ara presentar una patologia crònica o que la despesa sobrepassés un percentatge determinat de la renda de la unitat familiar. Segons el que es va informar la institució, amb aquesta instrucció es pretén aproximar la situació d'aquestes persones a la dels pensionistes.

Tanmateix, en el moment en què es tanca la redacció d'aquest informe la instrucció no s'ha publicat.



**Queixa 06850/2012**

El promotor de la queixa exposa la seva disconformitat perquè ha exhaurit la prestació d'atur, però ha de continuar abonant el 40% en la prestació farmacèutica ambulatoria. El CatSalut l'informa que està exempt de copagament, però a la farmàcia li continuen exigint aquesta aportació. Posteriorment, el CatSalut li aclareix que l'INSS l'ha informat que l'aportació que té assignada és correcta, atès que només n'estan exemptes les persones que hagin extingit el subsidi d'atur (no la prestació d'atur).

El Síndic recorda al Departament de Salut que, malgrat la manca de competència de l'Administració autonòmica per determinar el nivell d'aportació que correspon fer als usuaris catalans, el CatSalut els ha d'informar sobre quin nivell els correspon, ha de gestionar els possibles errors que s'hagin pogut detectar davant l'Administració de l'Estat i els ha de donar resposta davant el seu desacord. Per aquesta raó, és imprescindible que les persones al servei de l'Administració catalana que han de facilitar aquesta informació estiguin, al seu torn, ben informades. Només en aquest cas podran facilitar una informació correcta i veraç.

**Queixa 02504/2012**

Una parella es queixa perquè no està d'acord amb la decisió de l'Administració de desestimar la seva sol·licitud de farmàcia gratuïta.

El Departament de Salut informa que les peticions es deneguen perquè la despesa mensual de cada assegurat no arriba a un mínim estipulat per sota del qual no es considera prou elevat el cost de la farmàcia. Aclareix que aquest mínim l'han establert de manera consensuada les diverses unitats d'atenció al ciutadà de les regions sanitàries del CatSalut.

El Síndic insisteix en la necessitat que es dicti el reglament corresponent sobre els criteris per concedir o denegar la farmàcia gratuïta que atorga el CatSalut.

Finalment, quan un dels interessats passa a ser tributari d'una prestació de renda d'inserció, resten exempts de fer qualsevol aportació.

## A.9. DRET D'ACCÉS ALS SERVEIS SANITARIS PÚBLICS

Han estat diverses les queixes formulades arran del tancament d'alguns serveis d'atenció continuada als centres d'atenció primària i també per l'atenció que es presta als serveis d'urgència dels hospitals.

El Síndic considera que s'ha de respectar la facultat d'organització de què disposa l'Administració, sempre que això no suposi actuacions irregulars o arbitràries. En algunes de les queixes es qüestiona que es tinguin en compte les característiques d'un territori concret (com ara nuclis de població dispersos o masies aïllades). És per això que el Síndic ha recordat a l'Administració el que recull el Mapa sanitari, socio sanitari i de salut pública de Catalunya respecte dels elements qualitius d'adaptació que cal tenir en compte a l'hora d'ajustar els criteris de planificació a la realitat de cada lloc. La concentració o dispersió territorial, els problemes de comunicació, els espais socioeconòmics singulars o l'existència d'actuacions interdepartamentals previstes són aspectes que reflecteixen les característiques específiques de cada territori i que condicionen l'organització dels serveis.

**Cal acomodar els pacients en espais en què es garanteixi en tot moment el seu dret a la intimitat**

El Síndic recorda que cal tenir presents les isòcrones de temps i el territori màxim que pot abastar un centre d'urgències d'atenció primària i un punt d'atenció continuada. Aquestes dades, les recull el Decret 25/2007, de 27 de novembre, pel qual s'estableixen, amb caràcter provisional fins que s'aprovin els estatuts i les normes de desplegament de la Llei 8/2007, de 30 de juliol, de l'Institut Català de la Salut, normes organitzatives de l'Institut Català de la Salut.

Pel que fa a l'atenció que es presta als serveis d'urgències dels hospitals, han estat diverses les queixes que han posat de manifest la situació que es produeix en algun centre i en determinades dates o períodes

en què hi ha més aflluència de pacients. En alguna queixa s'afirma que el tancament de l'atenció continuada de diversos centres d'atenció primària de la zona ha incidit en una saturació més alta dels serveis d'urgències dels hospitals. Tanmateix, les queixes fan referència, majoritàriament, a les condicions en què es troben els pacients mentre hi han de romandre.

Per la informació que facilita el Departament de Salut es dedueix que els centres hospitalaris posen en marxa una sèrie de mesures encaminades a pal·liar conseqüències no desitjades d'aquesta situació, però que són insuficients. Davant d'això, el Síndic, arran d'una queixa en relació amb el Servei d'Urgències de l'Hospital Comarcal de Calella, ha suggerit la introducció d'altres mesures correctores tendents a evitar perllongar l'estada de pacients a qui s'hagi prescrit hospitalització, com ara l'habilitació de més llits en els serveis en què el nombre sigui deficitari, la possible derivació a altres centres hospitalaris en què sigui possible facilitar l'hospitalització al pacient sense demora, la millora de la gestió de l'atenció primària i especialitzada, a fi d'evitar que pacients que podrien haver estat atesos per aquesta via hagin d'acabar acudint al Servei d'Urgències (l·listes d'espera) o qualsevol altra que es consideri oportuna.

**El CatSalut ha de supervisar la qualitat dels serveis d'hospitals concertats**

També ha suggerit que es duguin a terme diverses actuacions mentre no sigui possible una derivació fluida des del Servei d'Urgències cap al servei de destinació dins de l'hospital. Entre aquestes, en destaquen les següents: acomodar aquests pacients en espais en què es garanteixi en tot moment el seu dret a la intimitat i en tots els àmbits, de manera que no hi hagi cap malalt que hagi de romandre en un passadís; subministrar a aquests pacients, amb immediatesa, tot el material que sigui necessari, tant en l'aspecte mèdic (com ja es fa) com pel que fa a l'equipament i el material de suport, de manera que el seu nivell de confort augmenti tant com es pugui; i sempre que sigui possible, facilitar la

presència dels familiars o acompanyants dels malalts i procurar acomodar-los.

En aquest àmbit, el Síndic també ha recordat que el CatSalut ha de supervisar la qualitat dels serveis sanitaris que ofereixen els proveïdors amb qui contracta.

### Els diferents sistemes de triatge dels diversos dispositius d'urgències no haurien de provocar confusió en pacients ni familiars

Arran d'una queixa, es va detectar, pel que fa al triatge que es duu a terme als hospitals quan un pacient arriba a urgències, que el sistema emprat pel Sistema d'Emergències Mèdiques (SEM) i l'emprat pel centre hospitalari no era el mateix. Així, mentre el del SEM determina quatre nivells, el centre hospitalari, que usa el sistema andorrà (MAT), classifica el nivell d'urgència en cinc nivells. Quan el Síndic va preguntar per aquest doble sistema, el Departament de Salut va informar que no era possible coordinar ambdós sistemes perquè el sistema MAT implica una visió directa del pacient i la necessitat de

prendre-li les constants, cosa inviable pel centre coordinador del SEM, que decideix el dispositiu que s'ha d'activar arran de la informació telefònica rebuda. No obstant això, es matisa que s'entén que aquesta duplicitat de valoració pugui causar confusió en els malalts i els seus acompanyants.

El Síndic és del parer que no es pot passar per alt ni la confusió que aquest doble sistema de valoració pot provocar en el pacient o en els seus familiars, ni els problemes que pot causar mantenir-lo tal com està en aquest moment. Així, malgrat que entén que no és possible emprar el mateix sistema, ha suggerit que caldria introduir algun tipus de mesura tendent a evitar confusions davant el sistema de valoració doble de la urgència amb què es pot trobar un pacient. En aquest sentit, es podria especificar la gradació tant en el full d'informe d'atenció del SEM com en el resultat del triatge efectuat pel centre hospitalari, de manera que el pacient mateix o els seus familiars puguin observar l'equivalència dels nivells valorats.

Arran de la constatació que en algun cas el triatge s'ha fet de manera incompleta, el Síndic també ha suggerit que s'incideixi sobre la importància que es pugui dur a terme, especialment en les sessions de formació sobre el sistema de triatge que es convoquen.

#### Queixa 01081/2012

Una persona es queixa perquè després que al seu pare li fessin un cateterisme a l'Hospital Germans Trias i Pujol el van derivar a la Fundació Hospital de l'Esperit Sant de Santa Coloma de Gramenet, on va romandre des de les 11.21 hores fins a les 18.30 hores als passadissos d'urgències, i des d'aquesta hora fins que li van donar l'alta hospitalària l'endemà a la tarda, en un box del Servei d'Urgències.

El Síndic considera que un passadís no és l'espai més idoni per atendre el pacient i que el Servei d'Urgències té com a finalitat atendre les urgències que es presenten, situació en què ja no es trobava la persona interessada quan va ser derivada des de l'Hospital Germans Trias i Pujol. Aquesta situació, a banda de suposar un problema d'espai tant per als malalts com per als seus acompanyants i per al personal d'urgències que s'ha de moure pel servei, suposa una vulneració del dret a la intimitat i a la privacitat de què han de poder gaudir els pacients, malgrat que estiguin ingressats en un centre sanitari.

També ha recordat l'obligació del CatSalut de controlar que es manté la qualitat de tots els serveis que s'ofereixen amb finançament públic.

### Queixa 07952/2012

La filla d'un pacient es queixa perquè el seu pare va haver de romandre en una llitera al passadís del Servei d'Urgències de l'Hospital de la Vall d'Hebron durant 48 hores abans que fos intervingut i després fins que no el van poder passar a planta.

Malgrat que l'Administració sanitària assegurí que aquests pacients gaudeixen de la mateixa atenció sanitària de què disposarien si estiguessin ubicats a planta, el Síndic considera que cal evitar la conversió de l'àrea d'urgències en una zona d'hospitalització i prendre mesures per evitar-ho.

## A.10. DRET A SER ATÈS DINS D'UN TERMINI ADEQUAT

Un cop més, les demores per accedir al sistema de salut públic, i especialment per sotmetre's a una intervenció quirúrgica prescrita per un facultatiu, és un dels aspectes que més preocupa els ciutadans i que més insatisfacció els produeix. S'han rebut nombroses queixes relacionades amb les llistes d'espera, sigui per accedir a la primera visita amb l'especialista, per sotmetre's a una intervenció quirúrgica amb temps màxim d'espera garantit o sense, per accedir a tractaments concrets, com ara els de reproducció humana assistida, i en menor mesura, per a proves diagnòstiques.

En la major part de casos sobre intervencions quirúrgiques la prescripció del procediment quirúrgic i la consegüent inclusió en la llista d'espera quirúrgica està precedida de visites a l'especialista i proves complementàries i diagnòstiques. Aquestes proves no sempre s'han pogut fer dins de terminis raonables, la qual cosa ha fet retardar la inclusió de les persones en la llista d'espera i ha augmentat la percepció de demora en els pacients.

**Les intervencions quirúrgiques que es van deixar de fer durant l'any 2012 han provocat demores acumulades importants**

Hi ha casos en què el temps d'espera real és superior no només als sis mesos de garantia màxima d'espera (en els casos en què hi ha aquesta garantia), sinó també al que es publica com a temps mitjà d'espera d'intervencions específiques ja realitzades en centres hospitalaris concrets.

Per abordar aquestes i altres circumstàncies, s'ha continuat treballant en l'actuació d'ofici sobre les llistes d'espera per a intervencions quirúrgiques amb temps d'espera garantit als centres hospitalaris

de l'Institut Català de la Salut (ICS) que es va obrir l'any 2012 (00354/2012).

Així, el Síndic ha recordat al Departament de Salut la vigència del Decret 354/2002, de 24 de desembre, pel qual s'estableixen els terminis màxims d'accés a determinats procediments quirúrgics a càrrec del Servei Català de la Salut, que recull catorze procediments quirúrgics, i de l'Ordre SLT/203/2004, que actualitza el decret esmentat i n'afegeix dos més.

D'acord amb això, ha suggerit que la web del CatSalut proporcioni informació sobre els setze procediments quirúrgics que actualment tenen un termini d'espera garantit de sis mesos i que en els diversos documents en què es relacionin aquests procediments se'n facilitin dades.

**El termini de garantia d'espera màxima de sis mesos fixat per a determinats procediments quirúrgics és lluny d'assolir-se**

També ha suggerit que s'adoptin mesures perquè el CatSalut actuï un cop hagin transcorregut sis mesos des que es va incloure un pacient en llista d'espera sense que hagi estat intervingut, i que es proporcioni informació als pacients sobre com poden exercir el seu dret d'opció, amb independència que en el nou model de gestió de llistes d'espera en què s'està treballant ja ho pugui preveure en el futur.

Els procediments quirúrgics que el mes juny de 2013 (última informació publicada) presenten un temps d'espera superior als sis mesos en els vuit hospitals de l'ICS són: pròtesi de genoll i pròtesi de maluc, en set centres; artroscòpia, en sis centres; cataractes, amigdalectomia, circumcisió i hàl·lux valg, en cinc centres; hèrnia, en tres centres; varius, prostatectomia i quist pilonidal, en dos centres; colecistectomia, canal carpià i histerectomia, en un centre.

Tots els centres hospitalaris de l'ICS superen el temps màxim d'espera de sis mesos en algun dels procediments quirúrgics amb temps d'espera màxim garantit. Amb dades del juny de 2013: deu procediments quirúrgics superen aquest termini a l'Hospital de Bellvitge i a l'Hospital de Viladecans; vuit, a l'Hospital Joan XXIII; set, a l'Hospital Germans Trias i Pujol; sis, a l'Hospital de la Vall d'Hebron; quatre, als hospitals Verge de la Cinta i Doctor Josep Trueta, i tres, a l'Hospital Arnau de Vilanova.

Probablement, aquest temps d'espera superior és atribuïble, en gran part, a les intervencions quirúrgiques que es van deixar de fer durant l'any 2012. En qualsevol cas, l'Administració sanitària ha de continuar treballant perquè es respectin els terminis màxims d'espera fixats, especialment en els procediments en què el temps s'allunya notablement dels sis mesos.

**L'Administració no pot defugir la seva responsabilitat sobre les llistes d'espera que es generen en centres concertats**

El Síndic també ha recordat que, si bé és cert que a Catalunya només s'ha establert un temps d'espera màxim per a determinats procediments quirúrgics, d'això no se'n pot desprendre que totes les actuacions que queden fora d'aquesta garantia, com ara la visita programada amb el metge de capçalera, l'accés a una primera visita amb l'especialista, la realització d'una prova complementària o una intervenció quirúrgica que no disposi d'aquesta garantia, puguin estar sotmeses a terminis superiors als raonables.

D'altra banda, el Síndic ha volgut destacar que no tots els procediments quirúrgics no urgents amb temps d'espera garantit tenen la mateixa incidència sobre la qualitat de la vida del pacient. En aquest sentit, preocupa el retard en pràcticament tots els hospitals de l'ICS d'intervencions de pròtesi de genoll, maluc i de les artroscòpies.

En aquesta línia, es valora molt positivament que l'impacte en la qualitat de vida que l'espera té en el malalt es prevegi entre els criteris de prioritització que s'introduiran en el nou model de gestió de llistes d'espera, i en un percentatge elevat, i se suggereix que es continuï treballant en els criteris de prioritització que es preveuen introduir per gestionar la llista d'espera de pacients.

El Síndic ha matisat, però, que encara que en aquesta actuació d'ofici s'hagin analitzat dades relatives als hospitals de l'ICS, les consideracions i els suggeriments formulats es poden fer extensius a la resta de centres hospitalaris en què es practiquen intervencions amb temps d'espera garantit a càrrec del CatSalut.

El Síndic ha instat el Departament de Salut a no defugir la seva responsabilitat respecte de les llistes d'espera que es poden generar en els serveis dels centres concertats, atès que té la responsabilitat de la prestació dels serveis sanitaris i ha de controlar que es mantingui la qualitat de tots els serveis que s'ofereixen amb finançament públic. Així doncs, ha de supervisar rigorosament i de manera continuada l'eficàcia i la qualitat del servei ofert sense que la prestació a càrrec d'una entitat proveïdora pugui ser usada per defugir la seva responsabilitat.

**Cal respectar el termini que recomana el Programa de diagnòstic ràpid de càncer entre la sospita de càncer i l'inici del tractament**

D'altra banda, encara es continuen rebent queixes perquè no es proporciona, sobretot per escrit, la data aproximada en què es preveu la intervenció. El Síndic continua insistint que es faciliti, encara que sigui amb caràcter provisional, quin és el número d'ordre que ocupa el pacient en la llista i la data aproximada d'intervenció. Cal recordar que la variable "data prevista d'intervenció quirúrgica" està establerta en la nova aplicació informàtica, tot i que



amb caràcter opcional, segons ha informat el mateix Departament.

Així mateix, s'han rebut queixes perquè després que s'hagués fixat la data de la intervenció, s'ha ajornat, en alguns casos més d'una vegada i en algun cas fins i tot quan el pacient ja era a la sala d'operacions. Malgrat que, sens dubte, una intervenció urgent pot ajornar la realització d'una de programada, en aquests casos la informació que es proporciona al pacient ha de ser completa, s'ha de facilitar amb especial atenció i ha d'abastar tant els motius de l'ajornament com les explicacions sobre els efectes que pot tenir, si s'escau, en el seu procés assistencial i el compromís d'una programació diligent.

### Cal evitar demores en l'accés a l'especialista

Una altra qüestió tractada han estat les demores, sovint excessives, per accedir a la primera visita de l'especialista. En alguns dels casos, les persones manifesten que, fins i tot, han hagut d'acudir a la sanitat privada perquè no han pogut esperar fins a la data programada o perquè així han pogut iniciar abans un tractament (aquest ha

estat el cas, per exemple, d'algun pacient de dermatologia). El Síndic conclou, doncs, que cal continuar esmerçant esforços per evitar demores en l'accés a l'atenció especialitzada, especialment als centres i per a les especialitats en què hi hagi més retard.

Finalment, algunes queixes han posat de manifest que no s'han seguit les recomanacions del Programa de diagnòstic ràpid de càncer del Departament de Salut. Aquest programa es va introduir amb la finalitat d'establir un circuit específic preferent per al diagnòstic del càncer i té com a objectiu reduir el temps transcorregut entre la sospita fonamentada de càncer, la confirmació diagnòstica i l'inici del tractament, atribuïble als serveis sanitaris. Aquest programa segueix les directrius del Pla director d'oncologia de Catalunya, que recomana que el temps entre la sospita fonamentada de patir un càncer i l'inici del tractament sigui inferior a 30 dies, sempre que les característiques del procés específic de diagnòstic ho permetin.

Com molt bé assenyala el mateix programa, la disminució del retard no té un impacte en la supervivència del pacient, però respectar els terminis fixats contribueix a disminuir el nivell d'angoixa del pacient i afecta menys l'esfera psicosocial del malalt i, per extensió, la dels seus familiars.

#### Queixa 04518/2012

Un pacient es queixa per la demora perquè l'intervinguin quirúrgicament a l'Hospital de Bellvitge, després de diagnosticar-li un càncer i recomanar-li l'extracció de la pròstata. Al març va disposar dels resultats de les analítiques, entre maig i juny se li va programar la visita per a l'avaluació del comitè de tumors, es va fer la radiografia de tòrax i es va visitar amb l'anestesista, però no va ser fins al mes d'octubre que el van intervenir.

El Síndic constata que s'ha superat amb escreix el termini de trenta dies que el Programa de diagnòstic ràpid de càncer recomana que ha de passar entre que es produeix la sospita fonamentada i l'inici del tractament, i insta el Departament de Salut a acostar-se tant com sigui possible al termini recomanat.

### Queixa 02346/2013

La persona interessada està en llista d'espera a l'Hospital del Mar perquè la intervinguin quirúrgicament per corregir el despreniment de la paret abdominal que va patir arran del naixement de la seva filla l'any 2005. Aquesta circumstància afecta molt considerablement la seva vida i li provoca problemes psicològics perquè té l'aspecte d'una dona en un estat de gestació avançat. Es queixa per la demora i perquè el centre hospitalari encara no li ha programat la intervenció perquè considera que no és urgent.

El Departament de Salut informa que la persona interessada està en llista d'espera des del 28 de gener de 2008, que l'alteració morfològica que pateix comporta una alteració considerable del contorn corporal que pot condicionar certs aspectes psicològics, però que no té repercussió vital ni funcional per a la pacient, i que no hi ha cap tractament alternatiu.

El Síndic ha recordat el dret dels pacients a ser informats i a ser atesos amb agilitat i ha suggerit que s'adoptin mesures per agilitar la intervenció de què està pendent la interessada i que se la informi sobre la data aproximada en què es preveu poder-la intervenir.

### Queixa 02928/2013

La filla d'una pacient es queixa perquè la seva mare està pendent d'una intervenció quirúrgica per a una pròtesi de maluc des de l'octubre de 2012 a l'Hospital Germans Trias i Pujol, malgrat que des de fa nou mesos roman enllitada pels forts dolors que pateix, tot i que pren morfina. Després de tants mesos al llit també presenta altres problemes.

El Síndic constata que s'ha sobrepassat el temps màxim d'espera garantit de sis mesos establert en el Decret 354/2002 per a la col·locació de la pròtesi de maluc, i també el temps d'espera de pacients intervinguts en aquest centre hospitalari (vuit mesos aproximadament) fixat en l'última actualització de dades publicada en la web del CatSalut. Així mateix, recorda el compromís legal respecte del dret a ser intervingut en un termini màxim d'espera des de la inclusió del pacient en la llista d'espera, i suggereix que s'introdueixin les mesures necessàries perquè es respecti aquest termini i que s'intervingui la persona interessada sense més dilacions.

Finalment, la persona interessada va ser intervinguda el setembre de 2013, onze mesos després que hagués estat inclosa en llista d'espera.

### Queixa 03337/2013

Una persona es queixava perquè estava en llista d'espera des del mes d'abril de 2011, quan el seu metge de capçalera l'havia derivat al dermatòleg de l'Hospital General de Granollers perquè la visités d'una erupció a la pell. En vista que no li trucaven, va optar per acudir a un especialista privat i en tres setmanes l'erupció va millorar. Gairebé dos anys després li van trucar per programar-li la visita per al mes de febrer de 2013. Aquesta visita es va anul·lar dos cops consecutius fins que, finalment, es va fer al juny.

El Síndic considera que dos anys per accedir a la consulta de l'especialista és un temps excessiu i posa de manifest davant del Departament de Salut que, tot i les mesures preses, resulta evident que les demores encara es produeixen. També recorda que la Carta de drets i deures dels ciutadans en relació amb la salut i l'atenció sanitària recull que els serveis de salut i els dispositius assistencials s'han d'organitzar de la manera més eficient possible per tal que el pacient pugui ser atès com més aviat millor.



## A.11. L'ACCÉS A LA HISTÒRIA CLÍNICA

Durant l'any 2013 s'han rebut diverses queixes en què les persones interessades mostraven la seva disconformitat pel pagament de 10 euros per obtenir una còpia en suport CD del resultat de les proves radiodiagnòstiques a què s'havien sotmès en algun dels centres de l'Institut Català de la Salut (ICS).

El Departament de Salut fonamenta aquest cobrament en l'Ordre SL/42/2012, de 24 de febrer, per la qual es regulen els supòsits i els conceptes facturables corresponents als serveis que presta l'ICS.

Efectivament, l'ordre esmentada regula els supòsits i els conceptes facturables i s'aproven els preus públics corresponents dels serveis que presta l'ICS i, en concret, determina com a concepte facturable el lliurament de còpia en suport digital d'imatges de proves diagnòstiques a petició d'un pacient o persona autoritzada, i també que el preu actualitzat d'aquest servei per a l'any 2013 és de 10 euros.

Ara bé, el Síndic constata que, d'acord amb aquesta ordre, aquests conceptes només són facturables a les persones usuàries no cobertes pel sistema sanitari públic, quan hi hagi una entitat obligada al pagament de les despeses pròpies de l'atenció sanitària o quan hi hagi, d'acord amb l'ordenament jurídic vigent, qualsevol altra persona física o jurídica obligada a aquest pagament. Cap d'aquests supòsits es corresponen als dels promotors de les queixes i, en general, cal afirmar que aquest cobrament no s'hauria de fer a cap persona usuària coberta pel sistema sanitari públic.

D'altra banda, el Reial decret 1030/2006, de 15 de setembre, pel qual s'estableix la cartera de serveis comuns del Sistema Nacional de Salut i el procediment per actualitzar-la, recull que les persones que rebin les prestacions incloses en aquesta cartera tenen dret a la informació i a la documentació sanitària i assistencial, d'acord amb el que preveu la Llei 41/2002, de 14 de novembre, bàsica reguladora de l'autonomia del pacient i dels drets i les obligacions en matèria d'informació i documentació clínica. Aquesta llei defineix la documentació

clínica com el suport de qualsevol tipus o classe que conté un conjunt de dades i informació de caràcter assistencial i recull el dret dels pacients a la documentació de la història clínica i a obtenir còpia de les dades que hi constin.

Anteriorment, també la Llei catalana 21/2000, de 29 de desembre, sobre els drets d'informació concernent la salut i l'autonomia del pacient, i la documentació clínica, ja havia definit el concepte i el contingut de la història clínica, i també els drets d'accedir-hi i d'obtenir una còpia de les dades que hi figuren. I, tanmateix, enlloc no s'especifica que aquest lliurament estigui subjecte a contraprestació econòmica.

**El cobrament de documentació clínica vulnera el dret a obtenir una còpia de la pròpia història clínica**

Per la seva banda, la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, que qualifica les dades relatives a la salut dels ciutadans com a dades especialment protegides i estableix un règim singularment rigorós per a l'obtenció, la custòdia i la cessió d'aquestes dades, preveu que la persona interessada té dret a demanar i a obtenir gratuïtament informació sobre les seves dades de caràcter personal sotmeses a tractament i que, quan exerceixi el seu dret d'accés, pot optar per rebre la informació per mitjà dels diversos sistemes de consulta dels fitxers que s'esmenten, entre els quals hi ha escrit, còpia o fotocòpia.

Atès que ja són diverses les queixes rebudes, i amb la finalitat d'aprofundir-hi, el Síndic ha obert una actuació d'ofici (08006/13), ha fet arribar al Departament de Salut les seves consideracions, en el sentit que cal esmenar l'error d'interpretació de la norma, i ha suggerit que es faciliti la documentació clínica que sol·liciten les persones interessades cobertes pel sistema públic sense cap tipus de contraprestació perquè es tracta d'un dret de l'usuari a les prestacions sanitàries previstes en la

cartera de serveis comuns. També ha suggerit que es retornin els cobraments obtinguts indegudament a les persones afectades.

El Departament de Salut, però, no ha acceptat el suggeriment perquè entén que quan un ciutadà demana tenir còpia de la documentació clínica o de les imatges d'exploracions complementàries fora del marc d'un procés assistencial del sistema públic, no és una prestació de la cartera pública i, per tant, cal que la persona rescabali el sistema públic dels costos de la gestió i la preparació de la documentació.

Després d'això, el Síndic s'ha tornat a dirigir al Departament de Salut per fer notar que la

legislació vigent preveu l'accés a la documentació clínica sense distingir si es fa dins o fora d'un procés assistencial determinat. També ha apuntat que en el cas que la voluntat de l'Administració sanitària fos cobrar per determinats serveis de preparació i gestió o per suports de documentació determinats, s'hauria de regular. Mentre això no succeeixi, el Departament de Salut no pot demanar el cobrament sense quedar fora del suport legal necessari.

En aquesta línia, el Síndic ha suggerit de nou que es dictin les instruccions oportunes perquè se suspengui el cobrament pels suports digitals d'imatges i ha insistit que s'iniciï un procediment de devolució de cobraments indeguts a les persones afectades.

### Queixa 01071/2013

A una usuària del CAP Sant Andreu de Barcelona li van fer unes radiografies i la van informar que les passaven directament al seu metge. Després que la visitessin, va demanar una còpia del CD on es recollia el resultat de les seves radiografies. La interessada es queixa perquè només l'hi faciliten si abona una taxa de 10 euros.

El Síndic ha suggerit que es respecti el dret de la interessada a obtenir una còpia de la prova diagnòstica sense cap tipus de contraprestació i que es retornin els 10 euros cobrats indegudament.

## ACTUACIONS D'OFICI

AO 02106/2013  
En tramitació

**Retards en el pagament de la factura de la Seguretat Social a les farmàcies catalanes**

Malgrat que el Síndic és conscient de la dimensió i les conseqüències de la crisi econòmica i dels greus trastorns de tresoreria de l'Administració de la Generalitat, cal vetllar perquè es garanteixin determinats drets considerats bàsics. En tant que no poder disposar d'un medicament prescrit per un facultatiu del sistema públic de salut afecta el dret a la salut de les persones, el Síndic obre aquesta actuació d'ofici per analitzar la situació amb els sectors implicats.

AO 05641/2013  
En tramitació

**Supressió del servei de vigilància del CAP Constantí**

Davant de la preocupació manifestada per l'Ajuntament de Constantí per les informacions relatives a la supressió del servei de vigilància del centre d'atenció primària, i tenint en compte que aquest centre pateix problemes greus d'inseguretat, el Síndic decideix obrir una actuació d'ofici per demanar informació al Departament de Salut sobre la valoració que s'ha fet dels efectes de la supressió d'aquest servei.

AO 06947/2013  
En tramitació

**Copagament de la medicació dispensada en els serveis de farmàcia dels hospitals a pacients no hospitalitzats**

Arran de la publicació al BOE de la Resolució per la qual es modifica el sistema de finançament de medicaments inclosos en la prestació farmacèutica del Sistema Nacional de Salut mitjançant l'aportació de l'usuari, i atès que aquesta mesura pot comportar greus perjudicis a persones que necessiten aquest tipus de medicació i no disposen de recursos econòmics, el Síndic obre una actuació d'ofici i demana al Defensor del Poble que intervingui en aquest assumpte.

AO 08006/2013  
En tramitació

**Pagament de còpies de documentació clínica sol·licitades per persones cobertes pel Sistema Nacional de Salut (SNS)**

El Síndic obre aquesta actuació d'ofici per analitzar la regulació del Departament del Salut dels conceptes facturables corresponents als serveis que presta l'Institut Català de la Salut (ICS) a les persones usuàries cobertes pel sistema sanitari públic.

AO 09053/2013  
En tramitació

**Protestes dels professionals sanitaris als centres hospitalaris que ofereixen assistència sanitària pública**

Davant les manifestacions de protesta continuada existents a alguns centres sanitaris públics i l'impacte que aquestes manifestacions poden tenir sobre els usuaris, el Síndic obre una actuació d'ofici i demana informació al Departament de Salut sobre les actuacions endegades per garantir els drets dels pacients.



## A.12. LA PRESTACIÓ ECONÒMICA PER CURES EN L'ENTORN FAMILIAR

Les incidències entorn del cobrament en el cas de la prestació de la dependència han continuat ocupant una part important de les queixes rebudes al Síndic aquest darrer any. El desplegament del sistema de protecció social previst per la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, malgrat l'avenç que representava, ha estat molt dificultós des de bon principi i ha generat un nombre considerable de queixes. Les mesures de restricció de la despesa adoptades per les administracions públiques han impactat de manera punyent en el col·lectiu de persones dependents, moltes de les quals encara no havien pogut accedir efectivament als serveis o les prestacions establerts per la Llei. Aquestes restriccions han afectat més intensament la prestació econòmica per cures en l'entorn familiar.

La prestació econòmica per cures en l'entorn familiar, tot i que la Llei la concep amb caràcter excepcional, ha tingut un reconeixement ampli, derivat, en part, de la insuficiència de serveis per atendre completament les necessitats de les persones dependents.

Ara bé, si l'any 2010 ja es van adoptar algunes mesures tendents a l'ajornament del pagament d'aquestes prestacions, les que conté el Reial decret llei 20/2012, de 13 de juliol, de mesures per garantir l'estabilitat pressupostària i de foment de la competitivitat, han suposat un punt d'inflexió radical en el procés de reconeixement i en l'efectivitat dels drets.

En l'informe de l'any anterior es feia referència a aquestes mesures, i durant el 2013 se n'han fet notar els efectes. Així, les queixes plantejades amb relació als procediments de dependència, encara que no de manera exclusiva, estan majoritàriament relacionades amb aquests canvis.

D'una banda, s'han rebut diverses queixes per la rebaixa de l'import de la prestació econòmica. El Reial decret llei 20/2012 ha comportat la reducció d'un 15% de l'import mensual de la prestació econòmica per

cures en l'entorn familiar. També possibilitava que les comunitats autònomes apliquessin una reducció addicional, però a Catalunya no s'ha fet, la qual cosa cal valorar positivament des del punt de vista dels drets de les persones dependents. En els casos estudiats, el Síndic ha comprovat que les rebaixes (reduccions) s'ajustaven a aquestes previsions legals i que l'Administració n'havia informat expressament les persones afectades.

Un altre grup nombrós de queixes fa referència a la demora en el pagament en el cas de persones a qui s'ha reconegut la prestació.

**Les modificacions en matèria de dependència han afectat especialment les prestacions per cures en l'entorn familiar**

El Reial decret llei 20/2012 va establir que l'efectivitat d'aquesta prestació restava subjecta a un termini suspensiu màxim de dos anys des de la data de la resolució de reconeixement de la prestació o des del transcurs del termini de sis mesos des de la sol·licitud en cas que no s'hagués notificat la resolució expressa dins d'aquest termini. Aquest període de suspensió seria aplicable tant a les prestacions ja reconegudes en el moment de l'entrada en vigor del Reial decret llei que no s'havien començat a pagar com a les que es reconeguessin a partir d'aquell moment.

El Departament de Benestar Social i Família va informar que no aplicaria aquesta suspensió fins al màxim de dos anys, i va anunciar que els pagaments es farien en el termini més breu possible en funció de la situació pressupostària i de tresoreria. En la tramitació d'algunes queixes es detecta que, efectivament, s'ha anat començant a fer el pagament de les prestacions, encara que amb un retard considerable. Ara bé, en una informació posterior el Departament ha indicat que, tot i que manté la intenció de no aplicar el termini màxim, es veu obligat a ajornar el pagament d'aquestes prestacions per un període més llarg.

Malgrat els forts condicionants de les polítiques pressupostàries, no es pot deixar de valorar que les restriccions establertes impliquen limitar el dret de les persones dependents que les seves necessitats siguin ateses adequadament i a aconseguir un nivell més alt d'autonomia personal i d'exercici dels seus drets. A més, l'ajornament de la prestació per cures en l'entorn familiar suposa un greuge comparatiu per a les persones dependents a qui es reconeix aquesta prestació amb relació a les persones a qui es concedeix un altre tipus de prestació o servei.

També han estat molt nombroses les queixes per la manca de cobrament de quanties derivades d'endarreriments de prestacions reconegudes. En aquest bloc d'impagaments en el termini establert, hi ha dos supòsits: el de les persones a qui s'ha fet un ajornament per un període de cinc anys, en aplicació del Reial decret llei 8/2010, de 20 de maig, i el de les persones a qui s'ha fet un ajornament a vuit anys, d'acord amb el Reial decret llei 20/2012, de 13 de juliol.

### L'incompliment o inexistència del calendari de pagaments genera incertesa en les persones afectades

A diferència dels primers, en aquest segon cas les persones no han rebut una comunicació expressa del calendari de pagaments ni de la quantia corresponent a cada fracció, sinó que únicament se'ls ha informat de la possibilitat d'ajornar-les. La interpretació del precepte que empara aquest ajornament porta a concloure que a partir del primer any serà exigible el pagament de la part corresponent, però en qualsevol cas seria convenient que s'oferís una informació més explícita a les persones interessades.

Davant aquesta problemàtica relativa al pagament, el Síndic ha suggerit que s'estableixi un pla de pagament que fixi terminis concrets per satisfer les prestacions reconegudes d'acord amb uns criteris objectius

(grau de dependència, import de la prestació, edat de la persona, renda, etc.) i que se n'informi les persones interessades.

Sobre això el Departament de Benestar Social i Família ha assenyalat que la situació pressupostària feia necessari prioritzar el pagament a les persones o famílies en situació de més vulnerabilitat, per la qual cosa el Departament valorava les circumstàncies concretes de cada cas per atendre aquests pagaments en primer lloc. També ha indicat que els criteris per detectar aquestes situacions seran els establerts pels serveis socials bàsics, que els hauran de comunicar a la Generalitat per valorar-los.

### Cal garantir la transparència en l'aplicació de criteris objectius de prioritat per als pagaments de prestacions

Cal dir que en la tramitació de diverses queixes que plantejaven situacions certament delicades s'ha comprovat que s'ha avançat el pagament total o parcial dels endarreriments. El Síndic ha tingut en compte les circumstàncies de cada cas i els elements plantejats com a possibles criteris de prioritització, ha informat les persones interessades sobre aquesta possibilitat i ha suggerit a l'Administració la possibilitat de prioritzar els pagaments en situacions de provada urgència.

En qualsevol cas, l'aplicació d'uns criteris de prioritat davant la impossibilitat d'atendre tots els pagaments ha d'anar acompanyada de garanties de seguretat, publicitat i transparència. En aquest sentit, és important establir expressament criteris objectius i donar-los a conèixer a les persones afectades i als serveis socials bàsics si efectivament la seva intervenció en la detecció d'aquestes situacions és determinant.



**Queixa 05229/2012**

L'interessat presenta una queixa per la manca de pagament d'una prestació econòmica per cures en l'entorn familiar i de la quantia corresponent als efectes retroactius de la prestació, sobre els quals se li havia comunicat el fraccionament i ajornament a cinc anys.

El Departament de Benestar Social i Família comunica que la situació econòmica fa impossible preveure de manera exacta el moment del pagament. El Síndic suggereix que, davant dels casos de dependència, s'estableixi un pla de pagament que fixi terminis concrets per satisfer les prestacions reconegudes i que tingui en compte criteris objectius, com ara la data en què s'havia d'haver fet efectiva, el grau de dependència de la persona, l'import de la prestació, entre d'altres, i que es comuniqui expressament a les persones afectades.

El Departament indica que es fa necessari prioritzar les situacions de més vulnerabilitat i que, després de valorar les circumstàncies concretes de cada cas, s'atenen aquestes situacions en primer lloc.

**Queixa 05773/2012**

El promotor de la queixa exposa que no ha rebut el pagament de la prestació per cuidador no professional que s'hauria d'haver fet efectiva dos mesos abans, segons el calendari que se li havia facilitat. Manifesta que ha sol·licitat explicacions verbalment i que ha presentat una reclamació al Departament, però que no ha rebut cap informació aclaridora.

El Departament de Benestar Social i Família informa que ha enviat un escrit a l'interessat en què l'informa que per estudiar la possibilitat d'agilitar el pagament pendent caldria que aportés un informe dels serveis socials bàsics sobre la situació de precarietat econòmica i vulnerabilitat del cas, però mesos després encara no l'ha presentat.

**Queixa 04199/2013**

El promotor de la queixa manifesta la seva disconformitat amb la manca de pagament d'una part dels endarreriments derivats dels efectes retroactius de la prestació per cures en l'entorn familiar. Havia estat informat del fraccionament de la quantia pendent, i se li havia anunciat que es faria efectiva l'octubre de 2012, però set mesos després encara no l'havia rebut. Indica que això agreujava la situació econòmica precària en què es trobava la família, considerada en risc d'exclusió social.

Després de constatar aquesta situació amb la informació aportada pels serveis socials bàsics, el Síndic va suggerir al Departament de Benestar Social i Família que estudiés la possibilitat de prioritzar els pagaments, cosa que finalment va fer.

### A.13. LES PRESTACIONS ECONÒMIQUES VINCULADES AL SERVEI

La reducció pressupostària dels últims anys ha generat un seguit d'afectacions en les prestacions econòmiques vinculades al servei que han generat un conjunt de queixes i actuacions del Síndic.

La prestació econòmica vinculada al servei, prevista per la Llei 39/2006, té per objecte cobrir el cost del servei adequat a les necessitats de la persona dependent en entitats o centres privats acreditats. La més destacada és la decisió de suspendre la prestació vinculada al servei residencial.

**Es produeixen retards importants en l'abonament de les prestacions vinculades al servei residencial**

Amb aquest tipus de prestacions la Llei pretén garantir que quan no hi hagi la possibilitat que la persona dependent accedeixi al servei que necessita en un centre públic, el pugui rebre en centres privats. En el cas de persones que requereixen un servei residencial aquesta possibilitat té una gran rellevància. D'una banda, perquè majoritàriament és un servei destinat a persones amb un nivell de dependència més elevat que no poden rebre una atenció adequada al seu domicili; de l'altra, per la insuficiència de places públiques que s'arrossega des de fa temps i per la complexitat de determinats perfils o patologies que tenen més dificultats per obtenir una plaça adequada.

Des del moment que va començar el desplegament del Sistema d'Atenció a l'Autonomia i la Dependència s'han tractat problemes diferents referits a aquesta prestació, principalment relacionats amb la manca de claredat en la informació sobre la possibilitat d'acollir-s'hi. Així, en l'Informe 2011 es recollia aquesta problemàtica i les recomanacions del Síndic sobre la conveniència de regular de manera específica aquesta prestació.

Enguany també s'han rebut diverses queixes relacionades amb la prestació vinculada al servei residencial, la majoria de les quals estan motivades per la demora en el pagament de la prestació ja reconeguda. Les persones, que en molts casos ja fa temps que estan ingressades al centre residencial, es troben que, malgrat que tenen la prestació concedida, es retarda l'inici del pagament i tenen dificultats per atendre el cost del servei.

Així mateix, s'han detectat alguns problemes en l'elaboració del programa individual d'atenció (PIA) en supòsits de persones que estan ingressades en un centre residencial que no està acreditat. En aquests casos, el problema era causat per una aplicació incorrecta del Protocol de gestió del PIA, que va suposar que es paratitzés el procediment en lloc de comunicar a la persona interessada els tràmits que havia de fer per donar continuïtat al procediment i accedir a un altre centre.

**S'ha de garantir la continuïtat del procediment d'elaboració del PIA en tots els casos**

Amb tot, la qüestió més destacada enguany és la decisió de la Generalitat de Catalunya de suspendre la prestació econòmica vinculada al servei de residència. Aquesta mesura, l'abast de la qual no s'ha definit de manera clara, resulta especialment preocupant perquè suposa l'eliminació de facto d'una possibilitat prevista en la Llei 39/2006. L'Administració ha justificat aquesta suspensió en la insuficiència del finançament de l'Estat del Sistema d'Atenció a l'Autonomia i Atenció a la Dependència. Ara bé, més enllà de les raons finances al·ludides, no és clar l'empara legal d'aquesta decisió, ni tampoc les pautes i les instruccions facilitades als professionals i a les entitats per a la tramitació i la resolució dels procediments afectats.

El Síndic ha obert una actuació d'ofici sobre aquesta qüestió, que actualment està en tramitació. Tot i que les dades disponibles no permeten avaluar de manera precisa l'abast i les conseqüències d'aquesta mesura, el nombre de persones que es poden veure



afectades i la decisió posterior de prorrogar aquesta suspensió de manera indefinida afegeixen motius d'inquietud.

### La suspensió de la prestació econòmica vinculada al servei residencial complica l'atenció de moltes persones dependents

Sens perjudici d'altres consideracions que es puguin fer, aquesta decisió pot suposar una agressió als drets de les persones dependents. No es poden obviar les dificultats derivades de les restriccions pressupostàries, però aquestes tampoc poden justificar un retrocés en els drets de les persones amb dependència. Cal assegurar, doncs, que les persones dependents accedeixin efectivament al servei més adequat en cada cas i que reben un servei de qualitat.

En aquest sentit, s'han de valorar les mesures anunciades sobre la possible

modificació dels requeriments professionals en l'atenció residencial en l'àmbit de les persones grans, ja que la qualitat d'aquests serveis està estretament relacionada amb la presència de personal suficient, i la qualitat ha de ser un objectiu del sistema públic de serveis socials.

Abans de tancar l'edició d'aquest informe, el Departament de Benestar Social i Família ha respost a l'actuació d'ofici iniciada pel Síndic, i ha indicat que la mesura transitòria afecta les persones que no tinguessin l'acord PIA elaborat abans de l'1 d'agost de 2013 i que a aquestes persones se'ls ofereixen altres recursos disponibles mentre no sigui possible la prestació econòmica vinculada a residència. El Síndic, malgrat que comprèn les dificultats financeres que la Generalitat manifesta en la gestió de la dependència i la manca de cooperació estatal, considera que l'aplicació d'aquesta mesura vulnera els drets de les persones valorades pendent de recurs, tant pel que fa al fons com pel que fa a la forma, i establirà una línia de treball amb el Departament per cercar una solució a aquesta situació.

#### Queixa 03438/2012

La promotora de la queixa denuncia el retard en el pagament de la prestació econòmica vinculada al servei residencial concedida uns mesos abans a la seva mare arran d'una modificació del PIA. Es queixa perquè s'havia deixat d'abonar la prestació per cuidador no professional, però no s'havia començat a pagar la prestació vinculada al servei de residència.

Mesos després la persona interessada comunica que l'objecte de la queixa s'ha resolt i que ja s'està fent efectiva la prestació per cobrir el cost del servei.

#### Queixa 06101/2012

El promotor de la queixa reclama per la manca de pagament d'una prestació econòmica vinculada al servei de residència que havia estat concedida al seu pare set mesos abans i que encara no s'havia començat a pagar.

El Departament de Benestar Social i Família informa que l'actual situació econòmica fa que no es pugui preveure de manera exacta el calendari de pagaments, però que té com a prioritat fer-los efectius al més aviat possible, d'acord amb les disponibilitats pressupostàries i els recursos existents. També comunica que en aquest cas concret s'ha iniciat i es manté el pagament, i així ho confirma també l'interessat.

### Queixa 01096/2013

El promotor de la queixa manifesta la seva disconformitat amb la dilació en la tramitació del procediment de dependència iniciat per la seva mare i la manca d'informació aclaridora que li ha facilitat l'Administració.

El Departament de Benestar Social i Família informa que no s'ha pogut establir el programa individual d'atenció perquè la persona dependent està ingressada en una residència privada no acreditada.

El Síndic constata que s'ha produït una paralització del procediment per aquest motiu i que, malgrat que ho havia demanat expressament als serveis socials bàsics i al Departament, no s'ha informat l'interessat sobre les gestions que havia de dur a terme per tirar endavant la tramitació de l'expedient de dependència, de manera que no s'han seguit les pautes que recull el Protocol de gestió del PIA.

Per això, recorda que s'ha de garantir la continuïtat dels expedients per a l'establiment del PIA de les persones ingressades en centres privats, d'acord amb el que preveu el Protocol, i suggereix al Departament que informi l'interessat en aquest cas dels tràmits que ha de seguir amb aquesta finalitat.

#### A.14. PROBLEMES EN LA PROVISIÓ DE RECURSOS I SERVEIS PER A PERSONES AMB DISCAPACITAT

Diverses queixes rebudes posen de manifest que les persones amb discapacitat s'enfronten en el seu dia a dia amb diferents impediments que de vegades limiten de manera molt decisiva la seva plena integració. Les restriccions pressupostàries han afectat les mesures públiques destinades a compensar les despeses a què han de fer front les persones per raó de la discapacitat que presenten.

Entre aquests ajuts hi ha el Programa d'ajuts per a l'adaptació d'habitatges i el Programa d'ajudes d'atenció social per a persones amb discapacitat, sobre els quals el Síndic ha tractat enguany diverses queixes. Les persones promotores d'aquestes queixes plantejaven la seva disconformitat per la manca de resposta a sol·licituds que havien presentat anys enrere (entre 2009 i 2012) i per la denegació dels ajuts sol·licitats.

**Cal estudiar i resoldre expressament les sol·licituds d'ajuts dins del termini màxim previst**

Aquests ajuts estan configurats com a prestacions subjectes a disponibilitat pressupostària i la seva concessió es regeix per les bases de la convocatòria corresponent. El fet que la quantia destinada a aquests ajuts fos insuficient per atendre totes les demandes va suposar que en molts casos les sol·licituds no es resolguessin expressament durant el termini establert en la convocatòria i que s'incorporessin d'ofici a la de l'any següent, i així successivament, encara que no es va comunicar expressament a les persones interessades.

Com a resultat de tot això es van produir una sèrie de disfuncions que han estat avaluades arran de diverses queixes. En

molts casos les persones que havien presentat sol·licituds els anys 2009 i 2010 van acabar rebent una resolució denegatòria anys després d'haver fet la sol·licitud. Aquesta situació ha generat moltes queixes, especialment amb relació al Programa d'ajuts per a l'adaptació d'habitatges, ja que l'any 2012 no es va convocar, i l'Administració va denegar expressament totes les sol·licituds d'anys anteriors pendents de resoldre perquè s'havia exhaurit la partida pressupostària.

**Les convocatòries d'ajuts han d'establir criteris clars i objectius de prioritització de les sol·licituds**

En el cas del Programa d'ajudes d'atenció social per a persones amb discapacitat, es va deixar de cobrir algun ajut específic que sí que s'inclouïa en convocatòries precedents. És el cas de l'ajut per a la compra de vehicle adaptat, que no va ser subvencionable en la convocatòria de 2011, amb la qual cosa algunes persones que l'havien demanat l'any 2010 es trobaven després que se'ls denegava perquè no estava prevista en el catàleg de prestacions.

El Síndic ha adreçat algunes recomanacions a l'Administració amb la finalitat de corregir les disfuncions detectades, juntament amb el suggeriment de valorar la possibilitat de millorar la dotació pressupostària d'aquests ajuts.

**S'han d'atendre les despeses amb independència del període de l'any en què s'efectuïn**

D'una banda, les sol·licituds presentades s'han d'estudiar i resoldre dins del termini establert en cada convocatòria, i en cas que sigui necessari requerir la persona interessada perquè presenti documents addicionals o perquè formalitzi algun tràmit s'ha de fer dins d'un termini raonable.

D'altra banda, quan no es puguin atendre totes les sol·licituds presentades a una convocatòria determinada perquè s'ha exhaurit la partida pressupostària, s'ha de dictar resolució expressa dins del termini màxim establert. Igualment, en la convocatòria cal establir criteris taxats i objectius de prioritització de les sol·licituds que s'adeqüin a la finalitat d'aquests programes i que vagin més enllà del criteri temporal de presentació.

Així mateix, en el cas del Programa d'ajudes d'atenció social per a persones amb

discapacitat, es pot produir una situació perjudicial per a les persones segons el període de l'any en què efectuïn la despesa. Això és perquè en determinats casos la despesa finalment no queda coberta ni per la convocatòria d'aquell any ni per la de l'any següent, de manera que finalment no se'n poden beneficiar. Per evitar-ho seria convenient possibilitar que les despeses efectuades en una data posterior al termini de presentació de sol·licituds poguessin ser ateses en la convocatòria de l'any següent, a fi d'evitar greuges en funció del moment de la despesa.

### Queixa 08190/2012

La promotora de la queixa manifesta la seva disconformitat amb la resolució per la qual es denega l'ajut del Programa per a l'adaptació d'habitatge per a persones amb discapacitat que havia presentat el setembre de 2010 a nom de la seva filla. L'ajut s'havia denegat per manca de disponibilitat pressupostària suficient per fer front a totes les sol·licituds presentades.

El Síndic constata que la denegació s'adequa a la normativa aplicable, però que la resolució s'ha dictat quan s'havia superat amb escreix el termini establert, i recorda el deure de respectar el termini màxim de resolució de cada procediment.

També destaca que en aquest cas la persona sol·licitant de l'ajut és una menor i suggereix que es tingui en compte el principi rector de l'interès superior de l'infant en la fixació dels criteris de prioritització d'aquests ajuts.

## A.15. LA RENDA MÍNIMA D'INSERCIÓ

Les queixes relatives a la gestió de la renda mínima d'inserció han estat una constant durant els últims anys, i enguany han continuat representant una part molt significativa de les actuacions del Síndic en l'àmbit dels serveis socials.

Les queixes rebudes durant aquest any evidencien que persisteixen els problemes referits en els informes dels dos anys anteriors, que s'incrementa el nombre de famílies que no poden fer front a les despeses bàsiques i que no poden accedir a aquesta prestació o bé no hi poden accedir en el moment en què la necessiten. En definitiva, s'intensifica la necessitat urgent de materialitzar la reforma normativa anunciada, de corregir aquestes mancances i d'atendre efectivament les necessitats bàsiques de totes les persones.

A més de la necessària reforma de l'abast de la prestació, la casuística de les queixes, tot i ser molt diversa, palesa algunes mancances comunes en aquests procediments, com ara la insuficiència de la motivació de les resolucions. La motivació adequada dels actes administratius és una exigència del procediment administratiu i un element fonamental de garantia dels drets de les persones, i és especialment rellevant quan els actes que es dicten suposen la denegació d'una prestació.

Cal recordar que la renda mínima d'inserció té com a objectiu lluitar contra la pobresa i l'exclusió social. Inclou, entre altres mesures, una prestació econòmica que té la finalitat d'atendre les despeses bàsiques de subsistència, com ara l'alimentació i l'allotjament, de les persones que no disposen d'altres recursos per cobrir aquestes necessitats.

Està regulada per la Llei 10/1997, de 3 de juliol, que en determina les característiques, les condicions i el procediment, i que va ser objecte de modificacions substancials durant l'any 2011. En l'informe d'aquell exercici es posava en relleu la inquietud per la repercussió d'aquests canvis en la configuració de la prestació i la possible incidència en un increment de les situacions de desprotecció. Així mateix s'apuntava la necessitat

d'adoptar polítiques i mesures concretes per compensar les situacions que es podrien derivar del nou disseny de la prestació, aspectes totalment vigents dos anys després.

En els nombrosos casos estudiats s'ha observat, per exemple, que les resolucions per les quals es denega la prestació sol·licitada o bé se suspèn o s'extingeix la prestació ja concedida es motiven de manera poc clara, ja que fan una referència genèrica als preceptes que les emparen, però no concreten les circumstàncies i dades que s'han tingut en compte.

### Persisteixen les demores en la resolució dels procediments de renda mínima d'inserció

Això genera sovint una situació d'indefensió per a la persona afectada. Per això el Síndic ha insistit reiteradament en la necessitat de millorar la motivació de les resolucions, amb l'expressió de les dades determinants de la decisió adoptada, a fi de garantir-ne el coneixement per part de les persones. Per exemple, si es denega la prestació perquè es considera que els ingressos de la unitat de convivència són superiors al límit establert, caldria expressar els ingressos computats, el límit aplicable al cas concret i el període de temps computat, entre altres qüestions; si se suspèn la prestació per incompliment de les obligacions de les persones beneficiàries, s'hauria d'explicitar quina ha estat l'obligació que no s'ha complert.

Un bon nombre de les queixes rebudes han plantejat la demora en la resolució de les sol·licituds de renda mínima d'inserció. D'acord amb la normativa actual, el termini de resolució no hauria de superar els quatre mesos des del moment en què es trameta el pla individual d'inserció i reinserció per a l'aprovació definitiva, però aquest termini s'incompleix de manera habitual.

La normativa també estableix que l'aprovació de les sol·licituds depèn de la disponibilitat de crèdits pressupostaris, i que quan no sigui suficient s'aprovaran d'acord amb



critèris objectius i no discrecionals de prelació d'expedients. Ara bé, l'estudi de les queixes genera interrogants sobre l'aplicació que s'està fent d'aquests criteris, i sobre la manera com s'articulen aquestes previsions amb els drets de les persones afectades, com ara el dret a obtenir una resolució expressa dins del termini màxim establert i el dret a obtenir informació clara i verídica sobre l'estat dels procediments iniciats.

**Cal incloure en el text de les resolucions les dades bàsiques que determinen el sentit de la decisió**

El Síndic ha insistit en la necessitat d'orientar les actuacions públiques cap a la cobertura efectiva de les situacions de necessitat per evitar situacions d'exclusió social. I davant la persistència de les queixes per la demora en la resolució d'aquestes sol·licituds, a més del tractament individualitzat de cada cas, ha obert una actuació d'ofici per avaluar el compliment dels terminis de resolució i les mesures adoptades per l'Administració per garantir-ho, i també el grau de cobertura d'aquestes demandes.

La demora en la resolució és també el principal motiu de queixa en els casos de sol·licituds de represa de la prestació. Es tracta de supòsits en què la prestació havia estat suspesa arran d'un canvi en les circumstàncies, però un cop finalitza aquesta situació i després de sol·licitar recuperar la renda mínima d'inserció i transcorreguts molts mesos, la persona interessada no rep cap resposta. Aquesta situació es produeix en supòsits diversos, com ara quan la persona beneficiària desenvolupa una activitat laboral de durada breu o rep una altra prestació de quantia superior.

En aquests casos, l'Administració sovint informa que no s'ha reprès la prestació perquè, un cop avaluat el cas, s'ha comprovat l'existència d'una altra causa per mantenir suspesa la prestació, o bé per manca de disponibilitat de crèdit i prioritat d'altres expedients. El transcurs d'un temps molt llarg entre el moment en què es demana la represa i el moment en què s'informa com-

plica l'avaluació dels casos, ja que es poden produir canvis substancials en les circumstàncies de la unitat de convivència.

Cal una actuació diligent de l'Administració per avaluar les peticions de reactivació de la prestació en el moment en què es produeixen. I també cal que en cas que es comprovi que hi ha altres causes diferents d'aquella que va donar lloc a la suspensió que justifiquin que no es reprengui el pagament es dicti la resolució expressa que així ho estableixi, per assegurar que la persona interessada en tingui coneixement i pugui impugnar-la amb garanties.

D'altra banda, l'aplicació de criteris de prelació en aquests casos també resulta qüestionable des del punt de vista de l'adequació a les previsions de la normativa reguladora de la renda mínima d'inserció. Així, la Llei 10/1997, de 3 de juliol, preveu aquesta possibilitat en el marc del procés d'aprovació del pla individual d'inserció i reinserció, però pel que fa als supòsits de suspensió, estableix expressament que la prestació s'ha de reprendre si desapareixen les circumstàncies que n'han motivat la suspensió.

**S'ha de garantir la represa ràpida del pagament després que finalitza la causa de la suspensió**

A més de la literalitat del precepte, la continuïtat de la prestació és més coherent amb la finalitat i l'objectiu de la renda mínima d'inserció com a instrument d'inserció o reinserció social i laboral. Per això, el Síndic ha suggerit que s'adoptin les mesures necessàries per assegurar que quan finalitzen les circumstàncies que van donar lloc a la suspensió es reprengui el pagament de la prestació amb celeritat, a fi d'evitar la desatenció de les necessitats de subsistència i d'evitar que s'agreugi el risc d'exclusió.

Pel que fa a les queixes relacionades amb la suspensió de la renda mínima d'inserció, s'han detectat disfuncions que convindria corregir, com ara que es dicti una resolució de suspensió per una causa que en el moment de la resolució ja ha desaparegut.

Aquesta situació es produeix de manera habitual, per exemple, quan se suspèn perquè la persona ha estat rebent una altra prestació o quan ha fet una sortida fora de Catalunya. En aquests casos, seria clarificador que la data d'efectes de la suspensió s'adeqüés al període durant el qual es produïa efectivament la causa de suspensió i si ja ha finalitzat aquesta causa que en el mateix acte se n'acordi la represa.

També s'ha observat que en alguns casos es retarda la represa efectiva de la prestació perquè l'Administració ha comprovat que durant un període anterior la persona havia percebut la renda mínima d'inserció de manera simultània amb una altra prestació, i per tant s'havia fet un abonament indegut. Aquesta pràctica resulta inadequada, perquè no s'ajusta al concepte de la suspensió, perquè la normativa no preveu la suspensió com a forma de reintegrament de quanties percebudes indegudament, i perquè és perjudicial per a les persones afectades.

El Síndic ha recomanat que quan es produeixin situacions que poden donar lloc a una modificació de l'import de la prestació, les adaptacions es facin amb celeritat per evitar posteriors reintegraments; que s'eviti l'allargament de la suspensió com a forma de rescabament de les quanties abonades indegudament i que s'apliqui amb preferència una deducció temporal en l'import mensual o qualsevol altra fórmula que assegurí que la família afectada pot cobrir les necessitats bàsiques de subsistència. Igualment, ha recomanat que es reguli específicament el procediment de reintegrament de quanties percebudes indegudament i que s'asseguri que en tots els casos el rescabament s'adopti mitjançant una resolució que respecti els principis i els drets bàsics del procediment administratiu.

Juntament amb aquestes qüestions, les queixes plantejades han permès identificar altres problemes directament relacionats amb la regulació actual de la prestació, com ara els supòsits de denegació de la prestació per no haver acreditat dificultats socials o d'inserció laboral, o la necessitat d'establir criteris més clars i precisos sobre els supòsits en què s'ha d'aplicar la suspensió o l'extinció de la prestació,

amb prioritat per a aquella opció que sigui menys perjudicial per a les persones.

També cal destacar la regulació dels ingressos que determinen l'import de la prestació econòmica de renda mínima d'inserció. D'acord amb la regulació actual, s'han de deduir, en el còmput anual, els ingressos de qualsevol mena de què disposin el titular i qualsevol membre de la unitat familiar, amb les excepcions que es fixin per reglament. El Decret 384/2011, de 30 d'agost, recull aquestes excepcions, però no s'inclouen les prestacions derivades de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.

### Convé una modificació del sistema de còmput d'ingressos per accedir a la renda mínima d'inserció

Per tant, a l'hora de valorar els ingressos per determinar el dret a la prestació de renda mínima d'inserció i de fixar-ne l'import es computen les prestacions per dependència que percebin les persones que formen part de la unitat de convivència.

Tanmateix, cal tenir en compte que es tracta de prestacions amb una finalitat diferent. Mentre que la prestació econòmica de renda mínima té com a objectiu atendre necessitats bàsiques com ara l'alimentació i l'allotjament, les prestacions derivades de la Llei 39/2006 estan destinades a atendre les necessitats de les persones que no poden realitzar de manera autònoma les activitats de la vida diària, com ara la cura personal, les activitats domèstiques bàsiques, la mobilitat, l'orientació, etc., i s'han d'aplicar a les finalitats per a les qual s'atorguen.

La situació actual pot donar lloc a una atenció incorrecta de les necessitats de les persones dependents, i a un incompliment de l'esperit i de les previsions reguladores de l'atenció a persones dependents.

Caldria atendre convenientment els objectius d'ambdues prestacions i, per aquest motiu, el Síndic ha recomanat una modificació normativa del règim actual de càmput dels ingressos per determinar la concessió de la prestació de renda mínima d'inserció i de les deduccions de la prestació, de manera que no es computin ni es dedueixin de l'import de la prestació de renda mínima d'inserció les prestacions d'atenció a les persones amb dependència reconegudes a l'empara de la Llei 39/2006.

Finalment, cal fer esment d'un nombre elevat de queixes de persones a qui manca cobrar algunes mensualitats de la prestació. Aquesta situació es produeix perquè, tot i que s'ha concedit la prestació, no s'ha fet el pagament complet des de la data d'efectes o bé perquè, després d'una suspensió temporal, se n'ha fet la represa, però no s'han abonat totes les mensualitats que corresponen, i també hi ha molts

casos derivats de les incidències en el pagament produïdes durant l'estiu de 2011 que encara no s'han regularitzat.

El Departament d'Empresa i Ocupació ha informat algunes persones interessades i el Síndic que el pagament es faria al més aviat possible. Ara bé, els casos estudiats demostren que aquesta situació s'allarga molt, sense que hi hagi constància de mesures concretes adreçades a normalitzar aquesta situació. Més enllà de les dificultats econòmiques a què ha de fer front l'Administració, s'ha de tenir molt present que la situació de les famílies que depenen de la renda mínima d'inserció és especialment delicada, i la manca d'altres recursos fa que es vegin afectades de manera més important. Per tant, cal arbitrar les mesures adequades per assegurar que s'abonen efectivament totes les quanties reconegudes, i fer-ho al més aviat possible a fi de no perjudicar encara més la població més desfavorida.

### Queixa 00893/2012

L'interessat planteja una queixa per la manca de resolució d'una sol·licitud de renda mínima d'inserció i, posteriorment, per disconformitat amb el sentit de la resolució adoptada. La prestació havia estat denegada per diversos motius: no acreditar el període de residència exigida, no disposar de permís de residència legal, haver percebut de forma indeguda alguna prestació pública i no acreditar ingressos inferiors al límit establert durant els sis mesos anteriors a la sol·licitud.

El Síndic constata que s'ha produït un retard molt important en la resolució, que no es va fer fins un any després de la sol·licitud. També constata deficiències en el contingut de la resolució, com ara que el període de residència i el període de valoració dels ingressos no es corresponen amb els establerts per la norma vigent en el moment de la sol·licitud. Així mateix, destaca que en el moment de la sol·licitud la persona interessada tenia el permís de residència en vigor, que es va mantenir durant tot el període durant el qual s'hauria d'haver resolt, i que no s'explicita quina és la prestació percebuda indegudament.

Per tot això, recomana al Departament d'Empresa i Ocupació que es revisin les dades de l'expedient, que es faci una nova avaluació d'acord amb les condicions previstes pel Decret 384/2011, de 30 d'agost, com a norma aplicable a aquest procediment, i que es resolgui la sol·licitud en coherència amb aquesta nova avaluació.



**Queixa 05413/2012**

La persona interessada es queixa per la manca de resposta a una petició de reactivació de la prestació que havia fet l'agost de 2011, després de finalitzar un contracte de treball. En resposta a la petició d'informació, el Departament d'Empresa i Ocupació confirma el motiu de la suspensió i assenyalava que des de l'agost de 2012 l'interessat percep la renda activa d'inserció i que resta pendent l'abonament d'alguns endarreriments.

El Síndic recorda, d'una banda, que el fet de subscriure un contracte no implica necessàriament la suspensió, sinó que dependrà de les condicions i les circumstàncies de la unitat de convivència. De l'altra, posa en relleu que no s'hagi resolt sobre la represa de la prestació ni s'hagi justificat la data d'efectes, ni tampoc s'hagi emès la resolució que acorda suspendre la renda mínima d'inserció per la percepció d'una altra prestació.

En conseqüència, el Síndic suggereix que es resolgui la represa de la renda mínima d'inserció en el moment en què va finalitzar la suspensió pel contracte de treball i una nova suspensió des del moment en què va començar a percebre ingressos superiors derivats de la renda activa d'inserció, i també que se li abonin els endarreriments pendents al més aviat possible.

**Queixa 07861/2012**

La promotora de la queixa exposa la seva disconformitat amb la denegació de la prestació de renda mínima d'inserció i indica que la situació de la família és de pobresa severa i que no disposa de recursos per atendre les necessitats bàsiques.

El Departament d'Empresa i Ocupació informa que es va denegar perquè no es complia el requisit de presentar dificultats d'inserció social i laboral afegides, i que un dels membres de la unitat familiar percebia un subsidi d'atur.

El Síndic constata que el requisit esmentat és de valoració difícil, com ho pot ser determinar el llindar entre els casos que necessiten una intervenció continuada i els que no. En aquest cas concret, però, els diversos informes dels serveis socials no indicaven que es considerés un cas laboral i no social, sinó justament el contrari. Per això, el Síndic suggereix al Departament que revisi la resolució denegatòria i en valori l'anul·lació, d'acord amb els informes emesos.

**Queixa 07968/2012**

El promotor de la queixa s'adreça al Síndic per plantejar la manca de cobrament de la prestació de renda mínima d'inserció. La prestació li havia estat reconeguda sis mesos abans mitjançant una resolució per la qual es resolvia el recurs d'alçada que havia interposat, però no la cobrava. El Síndic recorda la naturalesa d'aquesta prestació i la situació de manca de recursos de l'interessat, i suggereix al Departament d'Empresa i Ocupació que faci efectiva la prestació reconeguda i els endarreriments generats com més aviat millor.

Mesos després l'interessat comunica que encara no ha començat a cobrar, però ha rebut la resolució per la qual se li extingeix la prestació per haver complert seixanta-cinc anys. El Síndic s'adreça de nou al Departament, insisteix en la situació de necessitat extrema de l'interessat i insta el Departament a fer efectiu sense més demora el pagament de la prestació concedida.

**Queixa 06747/2013**

El promotor de la queixa manifesta la seva disconformitat amb la manca de resolució d'una sol·licitud de renda mínima d'inserció que havia presentat cinc mesos abans. Exposa que té dos fills a càrrec seu, que va deixar de rebre el subsidi d'atur i no disposa de cap ingrés, i que ha acumulat un deute de lloguer de l'habitatge.

El Síndic recorda el deure de les administracions de respectar el termini màxim de resolució, que en aquest cas ja s'ha superat, i la naturalesa especial d'aquesta prestació, destinada a cobrir les necessitats bàsiques de subsistència. També destaca que l'aplicació dels indicadors que fixen la prioritat en aquestes sol·licituds atorgarien una prioritat màxima a aquest cas, ja que hi ha una manca total d'ingressos de la unitat familiar, en què hi ha infants, i la prestació els permetria tenir accés a l'habitatge. Per això suggereix al Departament d'Empresa i Ocupació que valori l'expedient sense dilació i, si es compleixen tots els requisits establerts, que iniciï el pagament i s'abonin els endarreriments meritats.

## ACTUACIONS D'OFICI

**AO 00349/2013**  
Finalitzada

**Aplicació de les millores de la prestació econòmica per incapacitat temporal en casos excepcionals i justificats**

Arran de diverses queixes i consultes adreçades a la institució en què es considera restrictiva l'aplicació que ha fet la Generalitat en adaptar la legislació catalana a la normativa bàsica estatal en aquest tema, el Síndic obre una actuació d'ofici per estudiar el cas.

**AO 00522/2013**  
En tramitació

**Incidència de les prestacions d'atenció a les persones amb dependència en la prestació de la renda mínima d'inserció**

L'actuació d'ofici té per objecte estudiar el règim establert per la normativa vigent i avaluar-ne l'aplicació quant a la compatibilitat i la relació entre les prestacions d'atenció a les persones amb dependència en la prestació de la renda mínima d'inserció.

**AO 00524/2013**  
En tramitació

**Mancances específiques en el suport i l'acompanyament per part dels serveis socials d'atenció primària**

L'actuació d'ofici té per objecte fer un seguiment sistemàtic dels dèficits detectats en les polítiques de suport a la família i, en concret, en la provisió de serveis de suport i acompanyament als progenitors per garantir l'exercici de les seves responsabilitats en el desenvolupament de l'infant.

**AO 01427/2013**  
En tramitació

**Actuació municipal amb relació a les activitats particulars de repartiment de menjar a la ciutat de Barcelona**

Arran de les informacions publicades per alguns mitjans de comunicació sobre les activitats desenvolupades per grups de persones voluntàries que reparteixen menjar a les persones necessitades, el Síndic decideix obrir una actuació d'ofici per tal de conèixer i avaluar les actuacions endegades per l'Administració municipal, i també garantir l'atenció social a les persones que en fan ús i el respecte als drets de tots els ciutadans.

**AO 03497/2013**  
En tramitació

**Demora en la resolució de les sol·licituds de renda mínima d'inserció**

Atès que són nombroses les queixes rebudes per retards en la resolució de les sol·licituds d'aquests ajuts i que el Síndic ha expressat reiteradament la necessitat de respectar els terminis de resposta i la naturalesa de la prestació, decideix obrir una actuació d'ofici per conèixer les mesures adoptades per l'Administració per donar compliment a les previsions normatives i l'aplicació que s'està fent d'aquestes disposicions.

**AO 04369/2013**  
En tramitació**Pagament d'endarreriments de prestacions de renda mínima d'inserció (RMI)**

Atès que s'han rebut moltes queixes referides a la manca de cobrament d'algunes mensualitats de la prestació de l'RMI per circumstàncies diverses, el Síndic ha decidit obrir una actuació d'ofici amb la finalitat d'avaluar de manera conjunta els casos relacionats amb aquesta problemàtica.

**AO 06105/2013**  
En tramitació**Suspensió temporal de la prestació econòmica vinculada al servei de residència per a persones dependents**

El Síndic obre una actuació d'ofici arran de l'anunci del Departament de Benestar Social i Família de la suspensió de la realització de programes individuals de prestació econòmica vinculada al servei d'atenció residencial durant els mesos de juliol i agost, per valorar l'impacte d'aquesta mesura.

**AO 08367/2013**  
En tramitació**Proposta de modificació de la dedicació dels professionals en centres residencials per a persones grans**

La signatura d'un acord entre el Departament de Benestar Social i Família i diverses associacions que presten serveis residencials a persones grans inclou algunes mesures que suposen una modificació en els criteris funcionals d'aquests centres i una possible reducció de ràtios que podria afectar principalment les situacions de dependència més elevada. El Síndic obre una actuació d'ofici per tal de conèixer i avaluar aquestes mesures.

## ■ ADMINISTRACIÓ PÚBLICA I TRIBUTS



## A.16. EL PROCEDIMENT ADMINISTRATIU COM A GARANTIA

Del conjunt d'actuacions dutes a terme pel Síndic de Greuges arran de les queixes que presenten els ciutadans, una part molt important, sens dubte la més nombrosa de totes, està motivada per la manca d'observança per part de l'Administració del procediment reglat i preestablert. Aquest no és un tema menor, ja que la subjecció de l'actuació administrativa a un procediment reglat i preestablert té la doble finalitat d'actuar com a garantia dels drets dels ciutadans davant l'exercici de les potestats i funcions de l'Administració i, al mateix temps, pretén assegurar que aquest exercici respongui a l'interès general.

El procediment administratiu també s'ha de llegir com una garantia contra l'arbitrarietat dels poders públics i a favor dels principis d'objectivitat, d'imparcialitat i d'igualtat en el tracte amb els ciutadans.

Tot això sense oblidar que el dret dels ciutadans a participar en la presa de decisions administratives, en els termes que es determinin per a cada procediment, també és possible gràcies a l'existència i l'observança d'un procediment administratiu.

**L'Administració només pot sancionar conductes prèviament tipificades com a infracció**

En casos com els que es relaten en aquest epígraf el Síndic ha de recordar a les administracions que aquesta garantia per al ciutadà comporta que l'Administració hagi d'aplicar ineludiblement el procediment preestablert per resoldre una sol·licitud o per exercir una potestat determinada i que per modificar aquest procediment cal una norma legal o reglamentària aprovada per qui té la competència per regular aquell procediment.

En el cas del procediment sancionador, a les garanties generals del procediment administratiu, s'hi afegeixen les específiques del

dret penal, segons ha assenyalat reiteradament el Tribunal Constitucional, ja que conforma, entre d'altres, la potestat punitiva de l'Estat. Així, en l'àmbit de l'exercici de la potestat sancionadora regeixen singularment els principis de tipicitat i legalitat. És a dir, no es pot imposar cap sanció que no hagi estat prèviament establerta en una norma amb rang legal i no es pot considerar infracció una conducta o actuació que prèviament no hagi estat tipificada legalment com a tal.

En l'àmbit dels ens locals, que només tenen potestat reglamentària, el requisit que infraccions i sancions es fixin en una norma amb rang de llei s'aplica de forma matisada, de manera que l'ens local pot regular infraccions i sancions en àmbits de la seva competència si prèviament una norma amb rang legal ha fixat els criteris mínims d'antijuridicitat que defineixen la conducta infractora i les classes de sancions.

**L'Administració no pot alterar el termini per resoldre sense modificar la norma que el regula**

El títol XI Llei 7/1995, del 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local, respon a aquest darrer criteri quan reconeix competència normativa sancionadora als ens locals i determina que poden fixar els tipus d'infraccions i imposar les sancions per l'incompliment dels deures, prohibicions o limitacions que continguin les ordenances, sempre que es respectin els criteris d'antijuridicitat i els límits a les sancions econòmiques previstos en els articles 140 i 141 de la mateixa Llei.

Ara bé, en alguns casos, el Síndic ha hagut de recordar a les administracions locals que el legítim exercici d'aquesta potestat per regular infraccions i sancions s'ha de plasmar en una norma reglamentària aprovada per l'òrgan municipal que tingui assignada aquesta competència, i que és nul·la -i, per tant, esdevé inaplicable- qualsevol previsió sancionadora continguda en instruments no normatius com ara instruccions o protocols d'actuació.

Una altre problema que reiteradament arriba al Síndic té a veure amb l'incompliment del dret que el procediment finalitzi amb una resolució expressa i que aquesta resolució es notifiqui en el termini que fixi la norma que regula aquell procediment. Tal com el Síndic ha assenyalat en diverses ocasions, l'endarreriment perllongat a resoldre les sol·licituds i reclamacions dels ciutadans o el fet que l'Administració invoqui el silenci administratiu negatiu per considerar finalitzat el procediment vulnera l'obligació de resoldre expressament. D'aquesta manera s'afecta el dret dels ciutadans a una bona administració, en la mesura que això exigeix gaudir del dret a obtenir una resolució expressa i notificada dins de termini, de conformitat amb el que estableix l'article 23.1, lletra d, de la Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya.

### Cal distingir el consentiment de l'interessat per accedir a dades personals de l'obligació d'acreditar-ne la representació

Amb caràcter general, les administracions són receptives a aquestes consideracions i compleixen l'obligació de resoldre expressament, sovint des del mateix moment que el Síndic s'interessa pel cas i sense necessitat de recordar-los aquesta obligació.

Enguany es vol posar l'accent en un recordatori que és part essencial d'aquest dret: el fet que el termini per resoldre és l'establert normativament en cada procediment i que l'Administració no pot alterar-lo si no és modificant la norma que regula l'esmentat procediment, sempre que sigui competent per

fer-ho. En aquest sentit, el Síndic ha assenyalat que el termini per notificar la resolució, quan la norma sectorial no n'estableix un altre, és el de tres mesos previst en l'article 42.2 de la Llei 30/1992, del 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, ampliable fins a sis mesos —com assenjala el mateix precepte— si una norma reglamentària així ho preveu. En qualsevol cas, cal recordar que una instrucció, que no gaudeix de naturalesa normativa, no és un instrument adequat per introduir aquesta modificació.

També des de la perspectiva del procediment preestablert normativament com a garantia, el Síndic ha destacat que una instrucció no pot alterar la regulació legal sobre el dret a actuar en un procediment a través de representant i fer extensiu el requisit d'acreditar la representació a supòsits en què la llei no ho exigeix. En aquest sentit, cal reiterar que qualsevol mesura que suposi una limitació d'un dret de les persones ha de tenir una empara legal expressa i és il·legítima quan se sosté en una decisió singular de l'Administració o en una instrucció o qualsevol altre instrument no normatiu.

Sobre la representació de la persona interessada en el procediment administratiu, el Síndic també ha destacat que cal distingir els casos en què es pretén formular sol·licituds o exercir accions i facultats en nom d'un altre, que requereix acreditar-ne la representació (article 32 de la Llei 30/1992, abans esmentada) d'aquells altres casos en què es demana accedir a un expedient que conté dades personals d'una altra persona. En aquest darrer supòsit, cal el consentiment del titular de les dades per comunicar-les a terceres persones (article 11 de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades personals), però no cal que qui demani l'accés sigui representant del titular de les dades personals.



### Queixa 04677/2012

Un ciutadà formula una queixa perquè no va poder accedir a un expedient sancionador de trànsit, malgrat haver acreditat el consentiment de la persona interessada per accedir-hi.

Base-Gestió d'Ingressos de la Diputació de Tarragona va indicar al Síndic, en síntesi, que l'accés d'una tercera persona a un expedient que contenia dades personals requeria acreditar la representació de la persona interessada, d'acord amb la instrucció i el model normalitzat aprovat per aquell organisme, a l'empara del que estableix l'article 46.2 de la Llei 58/2003, del 17 de desembre, general tributària.

Per contra, el Síndic va considerar que el precepte indicat feia referència als supòsits en què calia acreditar la representació, dels quals l'accés a dades personals de la persona interessada contingudes en l'expedient no formava part. Així, va entendre que aquest accés, de conformitat amb l'article 11 de la Llei orgànica 15/1999, del 13 de desembre, de protecció de dades personals, requeria només el consentiment del titular de les dades, sense subjecció a cap formalitat específica, llevat que es tractés de dades especialment protegides, que requeririen el consentiment exprés i escrit, en els termes de l'article 7 de la mateixa Llei.

### Queixa 06690/2012

Un membre de la Secretaria d'Acció Sindical i Social de la CNT va presentar una queixa amb relació a la tramitació dels escrits de reclamació presentats pels usuaris en un centre d'atenció primària. Entre altres qüestions, es referia al termini per donar-hi resposta i al fet que per registrar-los s'exigís la consignació del codi d'identificació personal o, en cas contrari, la data de naixement i el sexe.

La Instrucció 03/2004, del Servei Català de la Salut (SCS), relativa a les reclamacions i els suggeriments, fixa el termini màxim de sis mesos per donar-hi resposta. A criteri de l'SCS, la base normativa que el justifica és l'article 42.2 de la Llei de procediment administratiu quan assenyala que el termini de notificació de la resolució del procediment no pot excedir dels sis mesos.

El Síndic va haver de recordar al Departament de Salut que les instruccions, les circulars i les ordres de servei constitueixen resolucions administratives adreçades als òrgans dependents de qui l'emet, per la qual cosa la seva eficàcia és interna i no poden innovar l'ordenament jurídic.

L'article 42.3 de la llei esmentada estableix que quan les normes reguladores dels procediments no fixin un termini per notificar la resolució aquest és de tres mesos. D'altra banda, la informació exigida en la Instrucció per al registre de la reclamació va més enllà de la regulació fixada en l'article 70 de la Llei de procediment.

El Síndic ha suggerit al Departament de Salut que modifiqui el termini de resolució perquè passi a ser de tres mesos i que suprimeixi aquells apartats de la informació mínima per al registre que excedeixen la regulació de la Llei.

**Queixes 07298/2012, 07335/2012, 07336/2012, 07338/2012 i 07367/2012**

Els promotors de les queixes van manifestar el seu desacord amb la comunicació del Districte de Ciutat Vella que proposava la retirada de la seva acreditació com a músics del carrer per desobediència o desordre públic.

La regulació de l'activitat "Músics al carrer" no és una disposició normativa i no ha estat publicada en el *Butlletí Oficial de la Província (BOP)*, per la qual cosa no té potestat per intervenir en l'actuació dels particulars amb la imposició de sancions.

Per això, el Síndic va assenyalar que si la retirada de l'acreditació obeïa a una sanció aquesta esdevindria nul·la de ple dret perquè s'havia prescindit del procediment i no s'havien respectat els principis de legalitat ni de tipicitat. D'altra banda, si la retirada era el resultat de l'incompliment de les condicions en què l'acreditació s'havia atorgat, aquesta no podia prosperar perquè hauria calgut disposar d'una regulació prèvia en un pla, d'acord amb l'article 42 de l'Ordenança reguladora sobre l'ús de les vies i els espais públics de Barcelona, així com s'havia fet amb l'aprovació dels plans reguladors de les autoritzacions de terrasses i vetlladors en diferents districtes.

Per aquest motiu, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Barcelona que aprovés el Pla regulador de músics al carrer i el publicqués en el BOP, i que deixés sense efecte la retirada de les acreditacions dels interessats.

### A.17. LA TRAMITACIÓ D'EXPEDIENTS SANCIONADORS EN EL MARC DE LA CAMPANYA "NO VULL PAGAR"

El Síndic ha rebut més de 1.200 queixes relatives a sancions de trànsit imposades per no haver pagat els peatges. L'1 de maig de 2012 va tenir lloc la primera mobilització ciutadana d'impagament dels peatges a les autopistes catalanes. Aquesta mobilització es va portar a terme en onze peatges de Catalunya, va concentrar milers de vehicles en els punts de protesta i va col·lapsar part dels peatges afectats, la qual cosa va provocar cues a les cabines de pagament manual. Aquesta convocatòria massiva es va repetir els dies 20 de maig i 17 de juny de 2012.

Arran de la incoació dels primers expedients sancionadors per no haver pagat els peatges en el marc de la campanya #Novullpagar, el mes de maig de 2012 el Síndic de Greuges va obrir una actuació d'ofici per analitzar si el Servei Català de Trànsit els tramitava de conformitat amb el marc normatiu vigent i amb plena garantia dels drets dels afectats.

**Cal revocar totes les sancions de #Novullpagar per no generar cap greuge entre persones sancionades pels mateixos fets**

Les multes imposades per l'Administració en el marc de la campanya #Novullpagar ho han estat, segons l'Administració, per incompliment de l'article 153 del Reglament general de circulació (RGC), que estableix que "els senyals de restricció de pas, per als qui se'ls trobin de cara en el sentit de la seva marxa i a partir del lloc en el qual estan situats, prohibeixen o limiten l'accés dels vehicles en la forma que es detalla a continuació:

R-200. Prohibició de passar sense detenir-se. Indica el lloc on és obligatori aturar-se per la proximitat, segons la inscrip-

ció que contingui, d'un punt de duana, de policia, de peatge o un altre, i que després d'aquests pot haver-hi instal·lats mitjans mecànics de detenció. En tot cas, el conductor que s'hagi aturat així no pot reprendre la marxa fins que hagi complert la prescripció que estableix el senyal".

L'anàlisi de l'evolució de la tramitació administrativa d'aquests expedients, juntament amb l'estudi de la normativa i la jurisprudència aplicable, van portar el Síndic a recomanar en una primera resolució al Servei Català de Trànsit que es valorés d'ofici la prescripció de les denúncies pendents de tramitació de tots els expedients de què s'hagués iniciat la tramitació i sobre els quals encara no s'hagués dictat resolució.

En aquesta primera resolució també se suggeria que es revisessin i s'arxivessin totes les denúncies en les quals la persona identificada com a conductora no reconegués la comissió de la infracció, i en les quals l'Administració no disposés de proves clares i definitòries (testimonis, fotografies) que les avalessin. Com que es tracta denúncies voluntàries (fetes per persones que no són agents d'autoritat) és imprescindible disposar de proves definitòries que acompanyin la denúncia si la persona denunciada nega els fets que se li atribueixen.

Finalment, el Síndic ha recomanat que es valori detalladament el procés seguit per incoar expedients sancionadors que no tinguin com a fet infractor l'article 153 de l'RGC esmentat per valorar la possibilitat d'arxivar-los.

La resposta de l'Administració a les recomanacions del Síndic és positiva, atès que comparteix les conclusions formulades per aquesta institució. En concret, ha valorat d'ofici la prescripció de totes les denúncies pendents de tramitació i no es dicta acord d'incoació si ha transcorregut un termini superior a tres mesos des de la data dels fets denunciats. També ha dut a terme una revisió exhaustiva de tots els expedients oberts per valorar d'ofici la prescripció dels expedients iniciats i sobre els quals encara no s'hagi dictat resolució sancionadora.

Pel que fa als expedients en els quals la persona identificada com a conductora del vehicle ressenyat en la denúncia hagi negat la comissió dels fets, el Servei Català de Trànsit ha arxivat les actuacions sempre que no hagi disposat d'altres proves que avalin els fets. I dels expedients sancionadors incoats amb motiu d'una denúncia formulada pels Mossos d'Esquadra, per infraccions de la normativa de trànsit comeses en l'àmbit de les protestes de la campanya d'impagament de peatges, l'Administració n'ha fet una valoració detallada per evitar la duplicitat de denúncies.

Finalment, cal tenir present que el passat mes d'octubre el Jutjat Contenciós Administratiu núm. 1 de Girona va estimar els recursos presentats amb motiu de dues sancions que el Servei Català de Trànsit havia instruït per no haver pagat el peatge en el marc de la campanya #Novullpagar.

**L'Administració ha de disposar de proves clares per imputar la infracció si el conductor identificat nega la comissió dels fets**

D'acord amb el contingut de la resolució judicial, i atès que l'Administració no la va impugnar, el Síndic ha suggerit, en una segona resolució que complementa la primera, que s'haurien de revocar les sancions imposades en els expedients sancionadors imposats en el marc de la campanya #Novullpagar, a fi de no generar cap greuge entre les persones sancionades pels mateixos fets.

## A.18. L'ACREDITACIÓ DE LA TITULARITAT I L'HOMOGENEÏTZACIÓ DE LES TARIFES SOCIALS DEL TRANSPORT METROPOLITÀ

Al llarg de l'any 2013, el Síndic ha rebut nombroses queixes relatives a la imposició de la percepció mínima a usuaris de transports públics que són beneficiaris de títols de tarifació social, com ara la targeta rosa metropolitana de tarifa reduïda, el carnet rosa metropolità de tarifa reduïda o la targeta de pensionista de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC).

El problema sorgeix en el moment en què són requerits pels interventors a mostrar el títol i no aporten el carnet que l'ha d'acompanyar, tot i que mostren el DNI/NIE que els identifica. En la majoria dels casos que es plantegen, el fet de no portar la documentació es deu a un oblit o descuit de la persona titular, sense que hi hagi cap ànim fraudulent. També s'han rebut queixes de persones a les quals s'ha imposat la percepció mínima pel fet de no portar la documentació que ha d'acompanyar el títol de transport en el desplaçament, en l'àmbit de títols integrats per a famílies monoparentals (FM) i per a famílies nombroses (FN).

D'altra banda, la manca d'homogeneïtzació de la tarifació social per part dels operadors de transport públic ha estat una problemàtica recurrent abordada per part del Síndic de Greuges arran d'un nombre de queixes rebudes en aquest sentit.

**Amb un document identificatiu, la manca d'acreditació com a beneficiari de la tarifa social s'hauria de poder esmenar en 48 hores**

Recuperant la primera qüestió, cal dir que en l'àmbit de l'Àrea Metropolitana de Barcelona el sistema de tarifació social del transport es basa en l'establiment d'un document que acredita els seus posseïdors (persones grans o amb discapacitat i amb recursos econòmics escassos) per utilitzar

el conjunt dels transports metropolitans en unes condicions de tarifació especial i diferenciada.

En concret, l'Ordenança metropolitana reguladora del sistema de tarifació social del transport, en la versió aprovada en data 30 de maig de 2012 pel Consell Metropolità de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, inclou entre els títols de transport la targeta rosa metropolitana i la targeta rosa metropolitana de tarifa reduïda. En ambdós casos, es tracta d'un document personal i intransferible.

L'Ordenança estableix com a obligació del beneficiari portar la targeta rosa metropolitana, acompanyada de la targeta multiviatge en el cas de la targeta rosa de tarifa reduïda. El beneficiari també ha de portar el DNI/NIE original per acreditar la seva identitat en cas d'inspecció o qualsevol altre document oficial. La utilització incorrecta de la targeta rosa metropolitana, de la targeta rosa metropolitana de tarifa reduïda o de la targeta multiviatge que hi està vinculada determinarà l'aplicació de les disposicions establertes a aquest efecte en la Llei 7/2004, de 16 de desembre, de mesures fiscals i financeres de Catalunya.

D'altra banda, en l'Anunci del Consorci de l'Autoritat del Transport Metropolità, sobre les tarifes a partir del dia 1 de gener de l'any 2013, publicat en el DOGC de data 31 de desembre de 2012, es concreta la gamma de títols integrats per a famílies monoparentals i nombroses, els quals han d'anar acompanyats del document que els acredita la condició de membre de família monoparental o nombrosa de categoria general o especial.

El Síndic ha analitzat l'exigència que estableixen les normes esmentades (ordenança i anunci), sense excepcions, de la necessitat d'acompanyar el títol de transport amb el document que acredita que la persona pot ser beneficiària del corresponent títol utilitzat. Si per a l'obtenció del títol és necessari aportar una sèrie de documentació, i en tots els casos s'exigeix el DNI/NIE, el Síndic entén que en els supòsits en què la persona intervinguda no porta físicament el document que justifica que és beneficiària del títol concret, encara que porti el DNI/NIE que la identifica com a tal, ha dis-



posar d'un termini per acreditar que n'és la titular.

Una cosa és fer un ús fraudulent dels transports públics i una altra molt diferent és viatjar amb un títol de transport validat, però no disposar en el moment de la intervenció del carnet acreditatiu conforme la persona és beneficiària del títol de transport amb tarifa social.

### Cal establir requisits homogenis per a les tarifes socials del transport públic

En aquest cas, si es pot acreditar que la persona és titular de la targeta (o carnet) que dóna dret a ser beneficiari d'un títol de tarificació social, seria just, per emparar les situacions en les quals no hi hagi un ànim fraudulent, poder presentar posteriorment el document que demostra que n'és la titular i que gaudeix del benefici. A aquest efecte, el Síndic ha recomanat al Departament de Territori i Sostenibilitat i a l'Àrea Metropolitana de Barcelona que s'habiliti un termini, que es pot fixar en les 48 hores posteriors a la intervenció, perquè les persones denunciades aportin la documentació que les acredita com a beneficiàries de títols de tarificació social.

D'altra banda, la manca d'homogeneïtzació de la tarificació social per part dels operadors de transport públic ha estat una problemàtica molt estudiada per part del Síndic de Greuges de Catalunya, com ja va es va recollir en els informes presentats al Parlament els anys 2005 i 2010. Per aquest motiu, el Síndic ha advertit sovint a les administracions públiques implicades que és convenient unificar-ne tant la tipologia com els requisits d'accés per evitar que situacions d'usuaris idèntiques tinguin tractaments diferents en funció del municipi.

Una part significativa dels operadors de transport públic aplica tarifes específiques per a diversos col·lectius (joves, persones grans i amb discapacitat o famílies nombroses, entre d'altres), amb la finalitat de facilitar-los l'accés al servei i el dret

a la mobilitat, sense que el perfil dels beneficiaris, els requisits per tenir-hi dret i el tipus de bonificació siguin homogenis. Per això, el Síndic ha continuat rebent queixes de persones que no poden utilitzar determinats títols amb bonificació social en el seu recorregut habitual. En altres queixes, les persones remarquen que la seva condició els permet accedir a un títol bonificat amb un operador de transport públic o en un municipi, però no amb un altre operador o en un altre municipi.

### El projecte T-Mobilitat ha de servir per superar la dispersió actual en les tarifes socials

La diversitat de títols o tarifes socials en el transport públic de l'àmbit metropolità de Barcelona és notable. L'Autoritat del Transport Metropolità (ATM) emet les targetes T- 12, T-jove, famílies nombroses/monoparentals i T-trimestre per a persones en situació d'atur. Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC) també lliura un carnet de pensionista i, per la seva banda, Renfe disposa de la targeta daurada. A tot això, cal sumar-hi els títols socials o bonificacions en les tarifes que cada municipi aprova en aplicació de les seves competències sobre el transport urbà. Així, i per posar-ne tan sols alguns exemples, hi ha la targeta rosa (Barcelona), la targeta C-100 (Granollers), la T-100 o targeta blava (Igualada), el carnet blau (Mataró) o el bitllet gratuït per a persones jubilades (Sabadell).

El cert és que, tot i la creació de consorcis d'administracions per a la coordinació del sistema metropolità de transport públic amb la finalitat d'articular la cooperació entre les administracions públiques titulars dels serveis i de les infraestructures de transport públic col·lectiu, avui dia continuen havent-hi diferències en el tractament de la tarificació social, a excepció dels títols integrats de l'ATM, les ja esmentades targetes T- 12, T-jove, famílies nombroses/monoparentals i T-trimestre per a persones en situació d'atur.

El Departament de Territori i Sostenibilitat va informar el Síndic de la previsió d'homogeneïtzar els diferents títols socials de transport, tot i que la decisió exigeix un treball previ concertat amb els municipis i els operadors de transport. En aquest sentit, cal remarcar l'avenç que ha de suposar la posada en marxa durant el primer semestre de l'any 2014 del projecte T-Mobilitat. Com a nou sistema de targeta única per a l'ús del transport per al públic, la T-Mobilitat ha de servir per adaptar el preu del transport públic a la mobilitat real de cada ciutadà i, per tant, ha de facilitar l'aplicació al ciutadà de les tarifes

socials que li corresponguin en tot l'àmbit del transport públic, de manera que se superin els obstacles existents actualment.

Per aquest motiu, el Síndic farà un seguiment del procés d'implantació de la T-Mobilitat i estarà atent a les noves propostes que faci el Departament de Territori i Sostenibilitat i l'ATM, tot esperant que es recullin definitivament les recomanacions sobre la necessària homogeneïtzació dels títols i de les tarifes socials, i a d'altres assumptes que es puguin plantejar en un futur.

### Queixa 07419/2012

Un pensionista que viatjava amb metro amb la targeta de transport per a pensionistes (T-4) presenta una queixa perquè en un control de bitllets a l'estació de Sagrada Família se li va demanar la targeta i el carnet de pensionista. La persona interessada explica que va mostrar la targeta validada i el DNI, però que no duia el carnet de pensionista, raó per la qual li van lliurar la butlleta de percepció mínima.

Un cop estudiada la queixa, es va informar la persona interessada del fet que no hi havia cap irregularitat en la percepció mínima imposada, atès que s'ajustava a la normativa aplicable. Tanmateix, aquesta queixa va donar lloc a l'actuació d'ofici exposada perquè el Síndic considerava que la persona denunciada estava en disposició de la targeta corresponent per fer ús del títol concret i que no hi havia un ànim fraudulent.

### A.19. L'ENDARRERIMENT EN EL PAGAMENT A PROVEÏDORS I CONTRACTISTES

Durant l'any 2013 les situacions d'endarreriment en el pagament de drets reconeguts ha afectat tant contractistes i proveïdors dels diferents sectors d'activitat administrativa com persones i entitats que no desenvolupen una activitat econòmica empresarial, com ara beneficiaris de subvencions i expropiacions.

El context de restricció de la despesa pública i les dificultats de finançament de les administracions té com una de les seves manifestacions l'endarreriment en el pagament als professionals i les empreses que presten serveis o subministren productes per compte de l'Administració.

La morositat reiterada, especialment quan afecta treballadors autònoms i petits empresaris, i en un context de crisi econòmica i de dificultats per accedir al crèdit, pot posar en risc la continuació de l'activitat empresarial o professional.

El retard en el pagament també provoca sovint que els afectats incorrin, al seu torn, en endarreriments a fer efectius els pagaments compromesos amb terceres persones.

**No cobrar en un termini raonable pot perjudicar greument l'activitat de contractistes i proveïdors de l'Administració**

En aquest sentit, malgrat que el Síndic comprèn el context de dificultat financera en què es generen aquests incompliments, també ha remarcat que quan el dret reconegut a cobrar una quantitat determinada no es fa efectiu en un termini raonable i es manté suspès de manera indefinida s'està vulnerant, de facto, aquest dret i, de retruc, es poden estar afectant altres drets que depenen d'aquells pagaments i que poden arribar a deixar persones i entitats en situacions d'extrema dificultat.

Les previsions legals que penalitzen la mora en el pagament, i que tenen com a finalitat última compel·lir al pagament en un termini raonable, esdevenen ineficaces quan les administracions no poden fer front a les obligacions econòmiques concretes per manca de disponibilitat de tresoreria.

Partint d'aquesta constatació, el Síndic ha demanat activar els mecanismes extraordinaris de finançament per revertir aquesta situació al més aviat possible. Amb relació a aquests mecanismes, l'Administració de l'Estat ha establert, l'any 2013, un nou pla de pagament a proveïdors per a les administracions local i autonòmica, que hauria d'haver permès liquidar factures emeses fins al mes de maig de 2013 que haguessin estat incloses prèviament en el pla.

No obstant això, cal tenir en compte que aquesta primera fase del Pla de pagament a proveïdors només inclou, en el cas de l'Administració autonòmica, els pagaments a proveïdors de serveis socials, sanitaris i educatius, però no els pagaments pendents per altres conceptes (contractistes, subvencions i expropiacions, entre d'altres), que es vinculen a una segona fase del Pla, encara pendent de concretar a l'hora de redactar aquest informe, sens perjudici que una part d'aquests pagaments es pugui fer efectiva amb l'ampliació del Fons de liquiditat autonòmica acordada a mitjan mes de novembre de 2013.

**Si no és possible el pagament en el termini previst, cal un calendari de pagament que aporti previsibilitat**

Un dels col·lectius que novament s'ha vist afectat per la situació que es descriu en aquest epígraf ha estat el de les oficines de farmàcia. El Síndic va assenyalar l'any 2012, i ha de reiterar-ho enguany, que cal garantir que cap usuari del sistema de salut es quedi sense obtenir la dispensació del medicament receptat perquè, a causa



de l'endarreriment en el pagament, l'oficina de farmàcia no li'n pot proveir.

Quan no sigui possible fer el pagament de la factura el dia 5 del mes següent al de la presentació de la factura, segons preveu el

concert vigent, cal un esforç per intentar fixar un calendari de pagaments que aporti previsibilitat i, al mateix temps, preveure mesures per intentar minimitzar els efectes que aquests endarreriments generen per a les oficines de farmàcia.

### Queixa 05607/2013

La queixa es planteja amb relació a tres factures, emeses l'any 2012, per serveis prestats per compte de l'Institut Català de la Salut.

En la investigació de la queixa el Síndic va constatar que les factures indicades estaven acceptades i comptabilitzades, però restava pendent programar-ne el pagament per dificultats de tresoreria.

El Síndic va assenyalar que, tot i que comprenia el context d'especial dificultat financera en què s'havia generat, aquesta situació vulnerava el dret al pagament en un termini raonable, d'acord amb les consideracions que es recullen en aquest epígraf, i va demanar que se l'informés del termini de pagament, una vegada s'hagués concretat.

En la data de tancament de la redacció d'aquest informe, el Departament de Salut ha informat el Síndic que les factures indicades han estat incloses en el Pla estatal de pagament a proveïdors de les administracions locals i autonòmiques.

## A.20. LA CONTRACTACIÓ DE SERVEIS D'ATENCIÓ A LES PERSONES

El context de reducció de la despesa pública té incidència en tots els aspectes de l'activitat de l'Administració. És especialment rellevant, des de la perspectiva de la defensa dels drets, les implicacions d'aquestes retallades en la contractació de serveis d'atenció personal (social, sanitària, educativa) que afecten, en la majoria de casos, col·lectius en situació de vulnerabilitat especial. Per a aquestes persones, el contingut dels serveis que reben és especialment determinant per a la seva qualitat de vida o simplement per afrontar la seva situació.

Per aquest motiu, el Síndic considera que cal evitar que, en el context descrit més amunt, la pressió sobre la reducció de la despesa pública pugui afavorir que en la contractació d'aquests serveis es tendeixi a posar l'accent de manera preeminent en el cost econòmic del servei o la prestació i postergar els elements que determinen la qualitat i l'eficàcia del servei a un paper residual.

**Cal evitar que en la contractació de serveis d'atenció personal es sobrevalori el cost econòmic i es menysvalorin la qualitat i l'eficàcia del servei**

D'acord amb el que estableix l'article 30 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya, les administracions públiques han de fixar els estàndards de qualitat dels serveis públics, amb independència del règim amb el qual es prestin. Així mateix, l'article 23 de la Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, estableix el dret de tots els ciutadans a accedir en condicions d'igualtat als serveis públics i que aquests siguin de qualitat.

Partint d'aquest plantejament, el Síndic de Greuges ha volgut formular un conjunt de recomanacions amb la finalitat que la qualitat d'aquests serveis quedi garantida. Així, les recomanacions proposades pretenen fixar algunes pautes que ajudin les administracions que contracten aquests serveis a fer compatible, partint del que determinen les normes de contractació del sector públic, aquest context de contenció de despesa amb l'objectiu que els ciutadans rebin uns serveis d'atenció personal en condicions adequades.

**Cal una regulació singular per a la contractació de serveis d'atenció a les persones per garantir serveis de qualitat**

Aquest conjunt de propostes de bones pràctiques, agrupades en cada fase del procés de contractació, posen èmfasi, fonamentalment, a:

- Garantir experiència acreditada en els serveis que ho requereixin singularment.
- Fixar els requeriments tècnics, de personal, de qualificació i d'experiència que requereix cada servei i valorar-ne acuradament el cost a l'hora de redactar el plec de condicions.
- Fixar els marges a partir dels quals l'oferta s'ha de considerar desproporcionada perquè no pot complir els requeriments de qualitat.
- Valorar equilibradament els elements tècnics i organitzatius de les ofertes, que determinen la qualitat del servei que es prestarà, amb relació a la proposta econòmica.
- Verificar el compliment de les condicions tècniques del plec i de l'oferta adjudicatària durant tota la vigència del contracte i sancionar els incompliments.

Adicionalment, el Síndic de Greuges posa de manifest que, partint del ple respecte als principis bàsics de transparència i

d'igualtat de tracte en la contractació pública, és viable donar a la contractació de serveis socials d'atenció personal un tractament normatiu diferenciat. De fet, així ho preveu la Proposta de directiva del Parlament i el Consell Europeu relativa a la contractació pública, actualment en tramitació.

Aquesta proposta de directiva destaca la necessitat de prioritzar, en la selecció del contractista que ha de prestar serveis dedicats a l'atenció a les persones, els criteris de qualitat, continuïtat, accessibilitat, disponibilitat, atenció a les necessi-

tats específiques dels usuaris (sobretot dels més desvalguts) per sobre de criteris estrictament econòmics.

En sintonia amb aquest plantejament, tot i que el síndic ha formulat les recomanacions d'acord amb el marc legal vigent, es planteja també la necessitat de reflexionar sobre la conveniència de dotar la contractació de serveis d'atenció a les persones d'una regulació singular que respongui a les seves necessitats específiques i que sigui un instrument eficaç per proveir uns serveis de qualitat.

## A.21. LA TITULARITAT DE DRETS FUNERARIS: DURADA I DRET DE RENÚNCIA

L'adquisició de drets funeraris sobre sepultures forma part de les tradicions de la nostra cultura. Antigament aquests drets s'entien adquirits en propietat o a perpetuïtat, i es transmetien de pares a fills com a part del llegat familiar i com un bé de titularitat privada. Tanmateix, la regulació vigent en matèria de patrimoni de les administracions públiques configura els nínxols i les altres sepultures com a béns de domini públic i, per aquest motiu, inalienables i imprescriptibles. D'acord amb aquesta configuració, els drets sobre aquests béns són concessions i autoritzacions d'ús a favor de particulars sobre béns de domini públic d'una durada limitada. L'article 61 del Reglament de patrimoni dels ens locals, aprovat pel Decret 336/1988, de 17 d'octubre, ha fixat en un màxim de cinquanta anys, transcorreguts els quals s'ha de considerar extingida la concessió demanial i l'Ajuntament recupera la lliure disposició sobre el bé.

Com a conseqüència d'això, en els títols expedits després de l'entrada en vigor del Reglament de patrimoni dels ens locals qualsevol previsió de durada superior a cinquanta anys s'ha d'entendre nul·la, perquè és contrària a aquesta regulació, i substituïda per la durada màxima establerta. Ara bé, quan es tracta de drets funeraris formalitzats abans del mes de desembre de 1988 i atorgats a perpetuïtat, els tribunals han considerat que no es poden aplicar retroactivament els terminis i els límits que estableixen les normes sobre patrimoni de l'Administració.

**Els drets funeraris anteriors a desembre de 1988 tenen una vigència de 99 anys**

La doctrina jurisprudencial ha ratificat el caràcter de béns de domini públic dels cementiris municipals i els elements que en formen part, de manera que no poden

ser objecte de propietat privada, sinó només de concessions demanials limitades en el temps. Tanmateix, també ha determinat que els drets a perpetuïtat constituïts abans de la regulació esmentada tenen una vigència de noranta-nou anys (coincidint amb el termini de prescripció adquisitiva dels béns immobles), a comptar des que es van constituir.

Tot i que es tracta d'una doctrina jurisprudencial consolidada, no són infreqüents els casos de ciutadans que s'adrecen al Síndic perquè un ajuntament pretén aplicar el límit establert en el Reglament de patrimoni dels ens locals a títols constituïts abans que entrés en vigor. En aquests casos, cal reiterar que aquest plantejament vulnera el dret dels titulars a mantenir el dret d'ús durant el termini establert jurisprudencialment com a límit per als títols formalitzats al seu dia a perpetuïtat.

També amb relació als drets funeraris sobre nínxols i altres sepultures, i en el context actual de crisi econòmica, s'ha plantejat la dificultat per cedir a l'ajuntament un dret funerari, quan aquest, per limitacions de tresoreria, no pot fer front a les despeses de retrocessió del dret, si més no de manera immediata.

**És positiu que l'Administració suspengui el pagament de la taxa de manteniment del nínxol quan s'ha sol·licitat la retrocessió**

Més enllà, però, d'aquestes dificultats, l'endarreriment a formalitzar la retrocessió té incidència sobre les obligacions econòmiques vinculades a la titularitat del dret d'ús, fonamentalment la taxa vinculada a la sol·licitud de retrocessió i la taxa per manteniment de la sepultura. El Síndic de Greuges valora favorablement que l'Administració municipal acordi postergar el pagament de la taxa per retrocessió al moment en què aquesta es pugui fer efectiva i suspendre el pagament de la taxa de

manteniment quan s'ha sol·licitat la retrocessió.

Ara bé, en la mesura que aquestes modificacions afecten els elements configuradors de les taxes indicades, el Síndic ha recordat que no poden ser adoptades per actes o acords municipals singulars que exceptuin l'aplicació de l'ordenança fiscal corresponent sense modificar-la. D'alguna manera,

aquesta actuació podria vulnerar el principi d'inderogabilitat singular dels reglaments, en la mesura que suposés aplicar excepcions o criteris d'exigibilitat no previstos en la norma. Per tant, cal modificar les ordenances fiscals corresponents per aplicar aquestes adaptacions en la generació de les taxes vinculades a la titularitat del dret funerari quan es donin aquestes circumstàncies.

### Queixa 05204/2012

La promotora de la queixa exposava el seu malestar pel fet que l'Ajuntament d'Ulldecona no la informava de la durada de la concessió de dos títols funeraris, adquirits per la seva difunta mare a perpetuïtat els anys setanta, la transmissió dels quals va ser autoritzada a favor seu.

Les adquisicions de drets funeraris a perpetuïtat no es poden explicar des de l'òptica d'una propietat privada de l'enterrament, ja que és incompatible amb el caràcter de domini públic del cementiri municipal, ni tampoc no poden tenir una vigència indefinida. A criteri de l'Ajuntament, el termini que cal aplicar és el de cinquanta anys, previst en el Reglament del patrimoni dels ens locals de l'any 1988.

El Síndic va estimar necessari recordar que la doctrina del Tribunal Suprem ha establert que en les adquisicions produïdes abans del reglament esmentat s'aplica el límit màxim temporal de noranta-nou anys.

### Queixa 07719/2012

La manca de resposta a una sol·licitud de retrocessió de sepultura, presentada feia dos anys, juntament amb el pagament de la taxa per al trasllat de les restes, és el que va motivar la queixa de la persona interessada.

L'Ajuntament de Manresa justificava la manca de resposta en la precària situació econòmica de les arques municipals. Segons exposava, als ciutadans que sol·licitaven la retrocessió se'ls informava, de paraula, de la dificultat d'atendre-la, i als qui, malgrat tot, la volien tirar endavant, no se'ls exigia el pagament de les taxes. Pel que fa a la taxa de manteniment, l'Ajuntament manifestava que decretaria la suspensió de la liquidació.

El Síndic va recordar a l'Ajuntament l'obligació de donar resposta expressa a la sol·licitud presentada i va recomanar que es modifiqués l'Ordenança fiscal reguladora de la taxa del cementiri municipal perquè l'exigibilitat no tingués lloc en el moment del presentar la sol·licitud. Quant a la proposta de suspensió de la liquidació de la taxa de manteniment, el Síndic va assenyalar que aquesta també hauria de quedar reflectida en l'Ordenança fiscal corresponent.

L'Ajuntament va informar de la tramitació de l'expedient de retrocessió amb la valoració municipal efectuada, que havia estat acceptada per la interessada, i de la voluntat de sotmetre a l'aprovació del Ple la modificació de l'Ordenança reguladora de la taxa per la prestació de serveis de manteniment, a fi d'excloure del pagament els titulars que haguessin instat un expedient de retrocessió.

## A.22. LA PREEMINÈNCIA DE LES BASES EN ELS PROCESSOS SELECTIUS

El Síndic ha detectat que a l'empara de les bases de la convocatòria del concurs o de les proves selectives, l'Administració ha omès el compliment de preceptes legals en algunes de les fases del procés selectiu, com ara a l'hora de facilitar l'esmena de les sol·licituds i l'esmena dels mèrits acreditats o a l'hora d'atendre la sol·licitud de motivació de la decisió valorativa del tribunal qualificador.

Les bases de la convocatòria del concurs o de les proves selectives constitueixen la llei del procés. Aquest principi, consagrat per la jurisprudència, implica atorgar caràcter vinculant a les bases. Aquesta vinculació comporta que hi quedin sotmesos tant l'Administració pública i els tribunals o les comissions de selecció com els particulars que hi participen.

Ara bé, aquest principi no és absolut, sinó que ha de ser matisat perquè les bases s'han d'interpretar i, si convé, completar amb les disposicions legals i reglamentàries que formen part del seu context. Dit d'una altra manera, les bases no resten aïllades de la resta de l'ordenament jurídic, i s'han de supeditar al principi de jerarquia normativa, derivat del principi de legalitat.

**Els aspirants han de poder esmenar les sol·licituds de participació i les deficiències formals dels documents acreditatius dels mèrits**

En aquest sentit, el Síndic ha recordat que l'article 71 de la Llei 30/1992 és plenament aplicable als procediments selectius i no és facultatiu per a l'Administració. Per aquest motiu, l'omissió de dades i d'errors en les sol·licituds cursades per formar part de la convocatòria exigeix que l'òrgan administratiu competent ho faci saber a la persona

interessada perquè ho esmeni, amb l'avertiment que, si no ho fa, se la tindrà per desistida.

Així mateix, l'aplicabilitat de l'article 71 s'extén a les ulteriors fases del procediment selectiu, com ara a la fase de concurs amb motiu de l'acreditació dels mèrits que s'hi al·leguen. En aquest cas, no es tracta de possibilitar la presentació extemporània d'un mèrit, sinó de superar la deficiència merament formal del concret document justificatiu presentat.

En aquest punt, el Tribunal Suprem ha assenyalat que no s'ajusta al principi de proporcionalitat privar de valoració un mèrit en el cas que els aspirants n'hagin acreditat, dins de termini, els aspectes substantius, encara que no n'hagin satisfet algun dels purament formals.

La publicació de l'acta final amb el resultat de manca de superació de la prova eliminatòria sol dur l'aspirant a requerir de l'òrgan qualificador una motivació que va més enllà de la puntuació reflectida. El Síndic ha hagut de recordar que la manca de previsió expressa en les bases de la convocatòria de la possibilitat de dur a terme una revisió dels exercicis i de resoldre els dubtes que suscita la qualificació atorgada no equival a la seva prohibició.

**L'entrevista no es pot configurar com una prova selectiva de caràcter eliminatori**

Cal insistir que no es tracta de la inclusió de tràmits no previstos en les bases de la convocatòria, sinó, d'una banda, de respectar l'exercici del dret d'accés als documents del procediment, d'acord amb l'article 35.a de la Llei 30/1992; i de l'altra, de motivar la decisió, d'acord amb l'article 54.2 de la Llei 30/1992.

La motivació s'ha d'entendre com l'obligació d'explicar les raons que han conduït a emetre el judici tècnic, quan aquestes hagin estat expressament demanades o quan s'hagi plantejat la revisió de la qualificació que l'exterioritzi. La prohibició de l'arbitrarietat no



pot tolerar que se silenciïn les raons que han conduït a emetre aquell judici.

En altres casos, el Síndic ha detectat que algunes bases estableixen l'entrevista com una prova selectiva de caràcter eliminatori. A aquest respecte, el Tribunal Suprem ha admès l'adequació de l'entrevista personal dels aspirants com a mitjà idoni per al coneixement real i l'aptitud per al desenvolupament d'un determinat lloc de treball. En canvi, ha manifestat que l'entrevista no pot ser configurada com un element valoratiu autònom o com una fase més del concurs-oposició, ja que té el caràcter de prova complementària lligada, o bé als mèrits allegats en el cas del concurs, o bé als temes i les res-

postes contingudes en els exercicis realitzats en el cas de l'oposició.

Finalment, el Síndic ha recordat que l'oposició als actes de tràmit dels òrgans de selecció que no incideixin en el fons de l'assumpte, bé perquè no impedeixen continuar el procediment, bé perquè no produeixen indefensió, poden ser allegats pels aspirants perquè es tinguessin en compte a l'hora de resoldre el procediment. Per aquest motiu, és convenient que les bases incorporin de forma expressa aquesta possibilitat, a fi que les allegacions dels aspirants es puguin prendre en consideració en el moment en què es faci pública la puntuació final del procés selectiu.

### Queixa 07344/2012

El promotor de la queixa estava disconforme perquè dos dels mèrits relatius a la formació no li havien estat computats en el procés de selecció en què havia participat.

L'ajuntament manifestava que havia seguit les bases de la convocatòria, que establien que els mèrits no acreditats o insuficientment injustificats no serien valorats pel tribunal. Així mateix, estimava que l'òrgan de selecció està facultat, però no obligat, a donar resposta a les sol·licituds de revisió dels exercicis si les bases de la convocatòria no ho recullen expressament.

El Síndic va assenyalar que quan es tracta de superar deficiències formals amb relació a l'acreditació dels mèrits és possible requerir-ne l'esmena d'acord amb l'article 71 de la Llei 30/1992. Per això, va demanar que el tribunal qualificador es reunís novament per revisar la manca de valoració dels mèrits no només amb relació a la persona interessada, sinó també amb relació a tots els qui es van trobar en la mateixa situació.

Així mateix, el Síndic va recordar que la revisió de la qualificació és un tràmit essencial i si, a partir d'una reclamació, el tribunal detecta que ha comès un error en l'apreciació d'un exercici o en la valoració d'un mèrit l'haurà de rectificar i haurà de motivar les raons de la qualificació atorgada quan així li ho demani l'aspirant.

### Queixa 01360/2013

Les bases de selecció per formar part de la llista d'espera de tècnic auxiliar de biblioteca de l'Institut Municipal d'Acció Cultural (IMAC) de l'Ajuntament de Mataró incloïen l'entrevista com una fase més del procés selectiu amb caràcter eliminatori, amb un barem de puntuació del 0 fins al 4. Aquesta entrevista havia de comptar amb el suport d'una prova psicotècnica.

La manca de superació d'aquesta fase va comportar que l'aspirant s'interessés a conèixer els criteris i els motius pels quals el tribunal havia conclòs que tenia un perfil conductual diferent del del lloc establert. La sol·licitud de la interessada va ser parcialment atesa, amb l'acta de l'òrgan de selecció, i va anar acompanyada de l'acord del president de l'IMAC, que havia considerat el seu escrit com un recurs d'alçada.

El Síndic va manifestar que qualificar la sol·licitud de la interessada com a recurs d'alçada li ocasionava indefensió, en la mesura que l'Ajuntament li desestimava una pretensió que en cap cas no havia invocat i se l'abocava a la via judicial. Els seus escrits havien de ser considerats com una manifestació de l'exercici del dret d'accés a la informació i del dret a obtenir una motivació més detallada.

Finalment, el Síndic va assenyalar que l'entrevista no podia ser configurada com un element valoratiu autònom perquè implicava anar més enllà del caràcter accessori i complementari que li han atribuït els tribunals de justícia.



### A.23. LA PROTECCIÓ EFICAÇ EN MATÈRIA DE SEGURETAT I SALUT A LA FEINA

L'article 40.2 de la Constitució espanyola encarrega als poders públics que vetllin per la seguretat i la higiene en el treball, com un dels principis rectors de la política social i econòmica.

Aquest manament constitucional comporta la necessitat de dur a terme una política de protecció de la salut dels treballadors, mitjançant la prevenció dels riscos derivats de la seva feina, i té la seva base fonamental en la Llei 30/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals.

La llei esmentada, que estableix que els treballadors tenen dret a una protecció eficaç en matèria de seguretat i salut en el treball, configura el conegut deure per a l'empresari de protegir els treballadors davant dels riscos laborals, i aquest deure s'estén, d'acord amb la literalitat de l'article 14, a les administracions públiques respecte de les quals es predica un deure de protecció davant els riscos laborals pel que fa al personal al seu servei.

La protecció del treballador davant els riscos laborals exigeix una actuació a l'empresa i, pel que fa als casos que són objecte de queixa, a les administracions públiques que exerceixen com a empresàries, la qual cosa va més enllà del simple compliment formal d'un conjunt predeterminat de deures i obligacions i de la simple correcció a posteriori de situacions de risc ja manifestades.

Formen part del dret a la protecció dels treballadors els drets d'informació, consulta, participació i formació en matèria preventiva. Malgrat això, i pel que fa a la funció preventiva d'evitar riscos i d'avaluar els que es poden produir i combatre'ls, que hauria de destacar per sobre de la resta, s'han rebut queixes de treballadors públics.

Enguany ha finalitzat la tramitació de les queixes presentades per tres docents del Departament d'Ensenyament afectades per la síndrome de sensibilitat química múltiple i fatiga crònica, que s'havia iniciat de manera semblant després de l'entrada de les docents en edificis i aules de nova construcció o des-

prés de tasques de condicionament en edificis antics.

Consta que, efectivament, arran de la denúncia d'una de les interessades davant de la Inspecció de Treball, es va determinar la comissió d'una infracció en matèria de prevenció de riscos laborals per manca d'avaluació prèvia al moment de condicionar les aules en les obres de remodelació del centre en què prestava els seus serveis, i pel que sembla, aquesta avaluació no tampoc es va dur a terme en els altres dos casos.

#### Cal que l'Administració extremi les mesures de prevenció de riscos laborals

Per aquest motiu, el Síndic, a banda d'altres consideracions, va manifestar al Departament que, atès que els treballadors tenen dret a la protecció eficaç en matèria de seguretat i salut en el treball i en atenció als menors que reben els serveis docents, cal extremar els controls sobre les actuacions escaients per a la prevenció efectiva de la salut.

Concretament, va demanar que quan s'executin obres de manteniment i condicionament dels edificis i instal·lacions on es presten els serveis docents es comprovi que amb caràcter previ es duu a terme una avaluació dels riscos que les obres poden comportar per a la salut i la seguretat de docents i alumnes.

La prevenció també s'ha mostrat insuficient, com s'ha constatat en el seguiment de l'actuació d'ofici que es va iniciar al seu dia amb motiu de la presentació de diverses queixes per assetjament psicològic a la feina i que va donar lloc a un seguit de recomanacions en vista dels punts febles que posaven en qüestió l'assoliment de l'objectiu del Protocol dictat a aquest efecte per la Generalitat de Catalunya.

L'article 4 de la Llei 31/1995 defineix el risc laboral com la possibilitat que un treballador pateixi un determinat dany provinent del

treball. I per *dany derivat del treball* s'entenen les malalties, les patologies o les lesions patides, degudes o motivades pel treball.

Tant en les situacions que es puguin qualificar d'assetjament laboral com en conductes que, malgrat no se'n puguin qualificar, siguin susceptibles de causar un dany, el treballador està exposat a riscos laborals que el protocol pretén prevenir i, en cas que s'hagin posat de manifest, esmenar.

### L'Administració s'ha de dotar de protocols eficaços per a la prevenció i la correcció dels riscos laborals

Aquesta institució és conscient que en l'exercici de les seves funcions no li correspon determinar si la situació patida o que pateix el promotor de la queixa encaixa dins de la figura de l'assetjament o bé si s'insereix en alguna altra figura afí. Tanmateix, sí que li correspon supervisar si, davant la problemàtica plantejada, s'ha seguit adequadament el protocol o el procediment de gestió de conflictes de què s'ha dotat l'Administració i si, un cop detectats els indicis o la presència d'un conflicte en l'entorn laboral, s'ha sabut donar una resposta suficient en l'àmbit de la prevenció de riscos laborals.

I és que, si més no, des del moment en què es constata un deteriorament de les relacions personals i professionals i uns danys a la salut, cal que l'empresari, en aquest cas l'Ad-

ministració, adopti les mesures per garantir la seguretat i la salut dels seus treballadors.

El descontentament dels promotors de les queixes se centra en el desenvolupament del procés iniciat arran de la sol·licitud d'intervenció per a la posada en marxa del corresponent protocol d'intervenció i amb el resultat obtingut. En els casos examinats, aquest resultat conclou que no hi ha indicis d'assetjament i circumscriu el conflicte en l'àmbit de les relacions interpersonals sense l'acompanyament de mesures de protecció, ni de l'activació de nous protocols per a la resolució d'aquest tipus concret de conflictes.

En vista dels punts febles que presenta el Protocol, el Síndic ha fet un seguit de recomanacions al Departament de Governació i Relacions Institucionals, que entén que caldria implantar perquè sigui més eficaç. Entre les més destacades hi ha: a) Respectar i garantir el principi de contradicció; b) Respectar els terminis fixats en el Protocol i mantenir informades les parts implicades de les raons de qualsevol dilació; c) Incorporar elements per garantir el tractament imparcial i objectiu dels afers; d) Garantir el dret d'accés al contingut íntegre de la sol·licitud d'intervenció; e) Prendre mesures adreçades a evitar el trencament del deure de confidencialitat i de sigil; f) Garantir la indemnitat de la presumpta víctima; g) Vetllar perquè l'esforç probatori recaigui en les dues parts en conflicte; h) Motivar de manera fonamentada les decisions; i) Arbitrar mecanismes que possibilitin la revisió de la decisió adoptada; j) Crear protocols de conductes ètiques i establir sessions de formació per implicar tota l'organització, com a mesura preventiva.

### Queixa 07750/2011

Una professora d'institut va exposar el seu descontentament amb la tramitació del protocol que havia instat arran de l'assetjament a què es considerava sotmesa per part de la direcció del centre, la qual, al seu torn, va impulsar un procediment disciplinari contra la docent.

El procediment suposava una doble victimització per a la interessada, que va veure afectada la seva salut per tota la situació viscuda.

La intervenció del Síndic va posar de manifest que el Departament d'Ensenyament va vulnerar els criteris en les actuacions d'intervenció establerts en la Instrucció 2/2010, per a l'aplicació de Protocol per a la prevenció de l'assetjament i, més concretament, el principi de celeritat que ha de presidir les actuacions pròpies d'aquest procediment, ateses les característiques de les situacions personals en què es troben les persones que les impulsen i a les quals l'Administració i els seus òrgans han de ser especialment sensibles.

El protocol va concloure la inexistència d'assetjament, però sí l'existència d'una situació de risc psicosocial. Malgrat el desacord manifestat per la interessada amb el resultat, que no té el caràcter d'acte administratiu, no es va donar resposta expressa a les seves alegacions.

### Queixes 03772/2012, 03773/2012 i 03774/2012

Les promotores de les queixes manifestaven el seu descontentament amb l'actuació del Departament d'Ensenyament en ocasió de la tramitació de la seva reclamació com a conseqüència de la síndrome de sensibilitat química múltiple i fatiga crònica que havien desenvolupat.

Les interessades manifestaven, d'una banda, que s'havien incomplert els protocols que calia haver seguit a partir de la comunicació de baixa per accident emesa pel facultatiu; i de l'altra, que havien tingut moltes dificultats per obtenir els resultats de les proves higièniques i les fitxes tècniques dels materials utilitzats en la construcció o el condicionament de les aules i edificis on feien classes i que els eren requerides per poder emetre un diagnòstic acurat.

La tramitació de la queixa va posar de manifest un seguit d'irregularitats que el Síndic va demanar que s'esmenessin, com ara la manca d'una avaluació inicial amb motiu del condicionament dels llocs de treball, la manca de celeritat a l'hora d'iniciar i dur a terme les actuacions pròpies d'investigació/avaluació per part de la Secció de Prevenció de Riscos Laborals, i la poca informació i col·laboració en la tramitació de les actuacions que les interessades havien emprès en defensa dels seus interessos.

### Queixa 04375/2013

La promotora de la queixa va ser denunciada per altres companys de feina per presumpte assetjament laboral. Malgrat que va ser citada per poder exposar la seva versió dels fets, no se li va proporcionar una còpia de la denúncia ni en aquell moment ni un cop finalitzada la tramitació del protocol previst per a aquests casos per la Direcció General de Funció Pública, que va declarar la inexistència d'assetjament.

El Departament d'Interior només va facilitar una còpia de l'annex en què constava marcada la casella corresponent a la sol·licitud de la presumpta víctima perquè es tramités el protocol, però no se li va lliurar la documentació aportada a la sol·licitud i que fonamentava les raons de l'impuls d'aquest protocol al·legant un deure de confidencialitat.

El Síndic entén que la defensa escrupolosa d'aquest deure no és un obstacle perquè es proporcioni aquesta informació a l'altra part interessada perquè pugui exercir els seus drets.

## A.24. AFECTACIONS DELS DRETS RETRIBUTIUS DELS EMPLEATS PÚBLICS

Les mesures excepcionals de reducció de les despeses de personal en el sector públic han provocat diverses queixes al Síndic i, en diversos casos, s'ha pogut apreciar que l'Administració ha fet una aplicació d'aquestes mesures no ajustada a la llei i s'han afectat drets retributius dels empleats públics.

El Reial decret llei 20/2012, de 13 de juliol, de mesures per garantir l'estabilitat pressupostària i de foment de la competitivitat, va establir, amb caràcter bàsic per a totes les administracions públiques, la reducció de les retribucions del personal funcionari i laboral com a conseqüència de la supressió de la paga extraordinària del mes de desembre.

Per adequar les reduccions retributives prèviament establertes, el Govern va haver de dictar l'Acord GOV/78/2012, de 24 de juliol. En qualsevol cas, totes les persones que haguessin finalitzat la seva relació de servei abans del mes de desembre de 2012 veurien regularitzades les deduccions en la darrera nòmina que haguessin de percebre. En alguns casos, però, es van practicar reclamacions de quantitat sense seguir cap procediment.

En conseqüència, el Síndic va obrir una actuació d'ofici i va assenyalar al Departament d'Economia i Coneixement que per acordar el reintegrament d'una quantitat és necessari iniciar d'ofici un procediment, que ha de respectar el tràmit d'audiència.

**El permís de paternitat comporta la garantia de la plenitud de drets econòmics del progenitor funcionari**

Ara bé, amb caràcter previ a la reclamació, cal determinar la data a partir de la qual les persones que han finalitzat la relació de

servei abans del desembre de 2012 es veuran afectades per l'obligació de reintegrar una part de les retribucions percebudes al llarg de l'any. En aquest sentit, el Síndic va concloure que aquesta havia de ser el 27 de juliol de 2012, data a partir de la qual l'acord de govern esmentat més amunt produïa els efectes.

Conseqüentment, el Síndic va suggerir que es deixés sense efecte la carta de reintegrament de quantitats tramesa per l'Institut Català de la Salut (ICS) i el Departament de Justícia, atès que les persones a qui s'havia fet la reclamació havien finalitzat la relació de serveis abans del 27 de juliol, i va recomanar que es dictés una instrucció a tots els departaments que fixés uns criteris uniformes per a la tramitació de les reclamacions per quantitats indegudament percebudes.

La supressió de la paga del mes de desembre, prevista en el Reial decret llei 20/2012, ha estat el fonament emprat per l'ICS per no haver abonat el complement de la pensió de jubilació de la catorzena paga de l'exercici de 2012 al col·lectiu d'infermers jubilats.

Aquest complement de la pensió s'abona en virtut de l'article 151 de l'Estatut del personal sanitari no facultatiu de les institucions sanitàries de la Seguretat Social, ara ja derogat, que va incentivar la jubilació dels qui complissin determinades condicions, amb la percepció d'un complement perquè la pensió reconeguda assolís el 100% dels conceptes retributius que percebien en el moment de la jubilació.

**El permís per a cura de fill menor per malaltia greu s'estén al tractament o cura que ha de seguir fora de l'hospital**

El Síndic ha assenyalar al Departament de Salut que les mesures retributives del Reial decret llei 20/2012 s'estenen al personal del sector públic que mantingui una relació d'ocupació dins del sector, per la qual cosa el personal jubilat no hi quedaria inclòs. Així mateix, el Síndic ha manifestat que

aquest complement no és una retribució diferida, ni tampoc no pot ser concebuda com un prestació del fons d'acció social.

El complement s'ha d'entendre com una millora empresarial voluntària, fixada en una norma, que s'integra dins del sistema de millores de la Seguretat Social com a prestació econòmica per causa de jubilació.

Per la seva banda, la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) ha invocat el caràcter d'ajut del fons d'acció social –que amb la llei de pressupostos per al 2012 es va deixar d'atorgar als empleats públics– del complement que cal abonar al progenitor funcionari que gaudeix del permís de paternitat. Aquest complement el preveu l'article 49.c de l'Estatut bàsic de l'empleat públic (EBEP) perquè pugui assolir íntegrament l'import del seu sou.

### Cal minimitzar els efectes retributius de l'alta del treballador que es produeixi després del tancament de la nòmina

L'import del subsidi equival al 100% de la base reguladora establerta per a la prestació per incapacitat temporal derivada de contingències comunes. Tanmateix, quan les retribucions del progenitor superen el topall de cotització cal que l'Administració el complementi.

El Síndic va insistir a la UPC que revisés la seva decisió, ja que estava legalment obligada a complementar el subsidi perquè el funcionari que gaudia del permís retribuït rebés la mateixa quantia que li correspondria per haver estat treballant durant el període esmentat.

Dins de l'àmbit dels permisos retribuïts, l'ICS va denegar el permís per cura de fill menor afectat per càncer o malaltia greu a una funcionària sobre la base que la conti-

nuació de l'atenció de les cures del menor al domicili, d'acord amb la literalitat de la norma, només és factible en els casos dels infants afectats per càncer, però no quan es tracta de malaltia greu.

Aquest permís, previst en l'article 49.e de l'EBEP, és el que dóna dret a reduir com a mínim el 50% de la jornada i a percebre les retribucions íntegres per a l'atenció durant l'hospitalització i el tractament continuat en el cas d'afecció per càncer i per qualsevol altra malaltia greu que impliqui un ingrés hospitalari de llarga durada amb necessitat d'atenció directa, contínua i permanent.

La Comissió de Coordinació de l'Ocupació Pública va acordar el 8 de maig de 2013 que en els casos de malaltia greu es pogués considerar la continuació del tractament o cura del menor com a ingrés hospitalari de llarga durada. El Síndic ha recomanat al Departament de Salut que revisi, en vista d'aquest acord, la seva decisió per l'afectació moral i retributiva que ha generat.

El Reial decret llei 20/2012 també va alterar la regulació de les millores econòmiques directes destinades a completar la prestació per incapacitat temporal per contingències comunes. D'aquesta manera, el règim autonòmic s'hi va haver d'adaptar per fixar els complements, que varien en funció de la durada de la incapacitat.

Ara bé, quan l'alta del funcionari es produeix després del tancament de la nòmina, els efectes retributius del procés d'incapacitat temporal es poden arribar a mantenir. Per minimitzar l'afectació que això pot tenir en la capacitat econòmica del treballador, el Síndic va suggerir al Departament d'Economia i Coneixement que fes accessible l'import descomptat mitjançant l'atorgament d'una bestreta, a compte del que pertocaria abonar a la nòmina següent, o bé computar els dies compresos des del tancament de la nòmina fins a la finalització del mes com a dies efectivament treballats i compensar-ho el mes següent, si escau.



**Queixes 01346/2013, 01830/2013, 02422/2013 i 02621/2013**

Les queixes rebudes exposaven la disconformitat de les infermeres i els infermers jubilats pel fet que l'ICS no els hagués abonat el complement de la pensió de jubilació corresponent a la catorzena paga de l'exercici de 2012.

L'ICS fonamentava la manca de pagament en la supressió de la paga extraordinària del mes de desembre de 2012 per al personal del sector públic. Alhora exposava que l'Estatut del personal sanitari no facultatiu de les institucions sanitàries de la Seguretat Social, que havia establert el complement, havia estat derogat. I afegia que aquest complement és una retribució diferida, que es veia afectada per les disposicions del Reial decret llei 20/2012, de mesures per garantir l'estabilitat pressupostària i de foment de la competitivitat.

El Síndic ha assenyalat que el complement de la pensió va ser un incentiu previst normativa-ment per a la jubilació voluntària anticipada i que el fet que el càlcul del complement prengui com a referència conceptes retributius no comporta que el personal jubilat es vegi afectat per una mesura retributiva aplicable exclusivament al personal del sector públic que hi mantingui una relació d'ocupació.

**Queixes 00798/2013, 01980/2013 i 02456/2013**

El Síndic va obrir una actuació d'ofici arran de la presentació de diverses queixes amb relació a les cartes de reclamació de quantitat trameses per l'ICS i el Departament de Justícia, fruit de l'aplicació de la regularització de les deduccions derivades de les mesures de reducció retributives previstes en els diferents acords de govern aprovats al llarg de 2012.

Les cartes es van trametre sense seguir cap procediment, ni atorgar cap tràmit d'audiència i assenyalaven un número de compte on s'havia de fer l'ingrés de l'import.

El Síndic va analitzar els acords de govern i va concloure que la data a partir de la qual s'havia d'aplicar la regularització havia de ser la del 27 de juliol de 2012. Aquesta és la data en què l'acord de govern que va dur a terme l'adequació de les mesures de reducció retributives començava a produir efectes. Atès que les persones interessades havien finalitzat la relació de serveis amb l'Administració entre els mesos de març i abril de 2012, el Síndic va suggerir que es deixessin sense efecte les cartes de reintegrament de quantitats.

## A.25. INCIDÈNCIES AMB RELACIÓ AL GAUDI DE LES VACANCES

S'han presentat diverses queixes relacionades amb el gaudi o la compensació econòmica de vacances. D'una banda, es reclamava la compensació econòmica de vacances no gaudides d'un funcionari interí i d'un altre que s'havia jubilat per incapacitat permanent, respectivament. De l'altra, es plantejava la discrepància en la sol·licitud no atesa de gaudi de vacances quan concorrien situacions d'incapacitat temporal dels treballadors que els havien impedit realitzar-les en el període fixat o que els havien obligat a interrompre quan les havien començat a gaudir.

El dret a gaudir de vacances anuals retribuïdes no només té una importància especial per la seva condició de principi del dret social de la Unió Europea, sinó que també està expressament recollit en l'article 31.2 de la Carta dels Drets Fonamentals de la Unió a la qual l'article 6.1 del Tractat de la Unió Europea reconeix el mateix valor jurídic que als tractats.

**El ple gaudi de les vacances únicament s'assoleix quan el treballador es troba en condicions físiques i mentals per fer-ne ús**

La Directiva 2003/88/CE del Parlament Europeu i del Consell, de 4 de novembre de 2003, relativa a determinats aspectes de l'ordenació i del temps de treball, estableix, en l'article 7, que els estats membres han d'adoptar les mesures necessàries perquè tots els treballadors disposin d'un període de com a mínim quatre setmanes de vacances anuals retribuïdes, d'acord amb les condicions d'obtenció i de concessió establertes en les legislacions o pràctiques nacionals.

Igualment, la Directiva determina que el període mínim de vacances retribuïdes no pot ser substituït per una compensació financera, excepte en cas de conclusió de la relació laboral.

La fixació del nombre de dies de vacances no ha estat objecte de la presentació de queixes, però sí que ho ha estat la forma en què s'han de gaudir quan les vacances han coincidit amb períodes de baixa per incapacitat temporal del treballador públic.

La Sentència del Tribunal de Justícia de les Comunitats Europees (TJCE) de data 20 de gener de 2009, que interpreta la Directiva 2003/88/CE, estableix el dret a gaudir de vacances anuals retribuïdes durant l'any següent al de meritació quan el treballador hagi iniciat una situació d'incapacitat temporal anteriorment al gaudi de les vacances que li hagi impedit gaudir-les el mateix any.

**Els dies de vacances poden ser compensats econòmicament quan s'ha extingit la relació laboral i no s'han pogut gaudir abans**

Posteriorment, el mateix Tribunal en la Sentència de 22 de novembre de 2011 estableix que un treballador en situació d'incapacitat temporal durant diversos anys consecutius no està facultat per acumular de manera il·limitada el dret a gaudir de vacances anuals retribuïdes adquirides durant aquest període.

En conseqüència, la Sentència conclou que la part ininterrompuda de les vacances anuals s'ha de concedir i gaudir com a molt tard en el termini d'un any a partir del qual s'hagi originat el dret a gaudir de les vacances, i la resta de les vacances, com a molt tard, dins dels divuit mesos, comptats a partir de la data esmentada.

La darrera innovació jurisprudencial en la matèria respon al pronunciament del TJCE en la Sentència de 21 de juny de 2012, sobre l'abast del dret dels treballadors a les vacances anuals retribuïdes quan el període de baixa tingui lloc dins del període de vacances.

Concretament, ha reconegut que el treballador té dret al gaudi de les seves vacances anuals retribuïdes coincidents amb un període de baixa per malaltia en un període



posterior, amb independència del moment en què hagi sobrevingut la incapacitat laboral. Seria contrari a la finalitat del dret a vacances anuals retribuïdes concedir el dret al treballador únicament a condició que es trobi ja en situació d'incapacitat quan s'inicia el període de vacances anuals.

**Cal garantir el gaudi de vacances en un temps posterior a l'establert quan coincideixin amb una incapacitat transitòria**

Igualment, el Tribunal s'ha pronunciat en el sentit que el nou període de vacances anuals que es correspongui amb la durada del solapament entre el període de vacances fixat i la incapacitat laboral per malaltia es pot fixar en un moment posterior, i ha conclòs que l'article 7 de la Directiva 2003/88 s'oposa a les disposicions nacionals que estableixin que un treballador que es trobi en situació d'incapacitat sobrevinguda durant el període de vacances anuals retribuïdes no tingui dret a gaudir posteriorment de les vacances anuals coincidents amb el període d'incapacitat laboral.

Enguany, el Síndic ha rebut queixes sobre la interpretació que diversos departaments de la Generalitat havien fet amb relació a la sol·licitud de gaudi de vacances per part dels seus empleats quan concorrien situacions d'incapacitat temporal que els havien impedit realitzar-les en el període fixat o que els havien obligat a interrompre-les quan les havien començat a gaudir.

En tots els casos, el Síndic ha posat de manifest que la interpretació que cal fer del dret intern ha de ser d'acord amb les directives, els principis i la jurisprudència del dret comunitari ja esmentats, i que el ple gaudi de les vacances únicament s'assoleix quan el treballador es troba en condicions físiques i mentals per fer-ne ús.

En el cas de les queixes en què la vinculació amb l'administració dels treballadors públics s'havia extingit sense que haguessin tingut la possibilitat de gaudir les vacances meritedes, cal dir que el Departament d'Empresa i Ocupació s'havia mostrat contrari a la compensació, la qual finalment es va produir arran de la intervenció del Síndic i la invocació de la jurisprudència nacional i comunitària.

### Queixa 06336/2012

Una funcionària de carrera del cos de mestres va presentar una queixa en què es mostrava disconforme amb les resolucions dictades pels Serveis Territorials del Departament a Tarragona en resposta a la seva petició de poder gaudir de les vacances corresponents a l'agost de 2011, ja que la seva situació d'incapacitat temporal (IT) li havia impedit gaudir-ne.

El Síndic, un cop analitzada la situació i invocant la Directiva 2003/88 que s'oposa a les disposicions nacionals que prevegin l'extinció del dret a les vacances anuals retribuïdes sense que el treballador hagi tingut la possibilitat de gaudir-les, va suggerir la revisió d'ofici de les resolucions dictades pel Departament amb el consegüent reconeixement del dret de la interessada a gaudir de les vacances en un altre període.

Tanmateix, també va manifestar que la determinació del nou període de vacances s'ha de fer tenint en compte els interessos que concorren i, en particular, les raons imperioses que puguin derivar-se dels interessos de l'empresa, cas en el qual cal assignar-ne un altre diferent del proposat, de manera que es facin compatibles la sol·licitud del treballador i els interessos empresarials.

### Queixa 01278/2013

La promotora de la queixa, funcionària de l'Institut Català de la Salut (ICS), va comunicar que mentre gaudia de les vacances li va sobrevenir una incapacitat temporal per malaltia comuna, que va durar cinc dies, i en virtut del que estableix la Sentència del TJCE de 21 de juny de 2012, va demanar que se li reconegués el dret a gaudir de cinc dies hàbils de vacances equivalents als de la incapacitat temporal.

L'ICS li va denegar la petició per manca de cobertura legal, però el Síndic va recordar-li l'efecte directe que es predica amb relació al dret comunitari, que suposa que les normes comunitàries han de desplegar efectes d'una manera uniforme en tots els estats membres des que entren en vigor i fins que en dura la vigència.

Per aquest motiu, invocant la Directiva 2003/88 i les sentències del TJCE, va demanar al Departament de Salut que reconegués a la interessada el dret a gaudir d'un període de vacances corresponent a l'any 2012, igual al de la durada de la incapacitat laboral que li va sobrevenir quan ja les estava gaudint el mes de setembre del mateix any.

## A.26. LA PRESENCIA DE LES ADMINISTRACIONS A LES XARXES SOCIALS

L'ús creixent de les xarxes socials per part de les administracions públiques per reforçar els espais de comunicació amb els ciutadans i com a noves vies de participació ciutadana en l'activitat pública genera nous motius de queixa al Síndic de Greuges. Aquestes queixes tenen a veure sobretot amb la indefinició de criteris que regeix l'ús dels espais habilitats per les administracions públiques en les diverses xarxes socials.

Cal dir que el marc normatiu aplicable no regula específicament la participació de les administracions a les xarxes socials i les pautes que l'han de regir. De fet, el marc normatiu de les relacions electròniques entre l'Administració i els ciutadans el conformen, essencialment, la Llei estatal 11/2007, del 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics, i la Llei catalana 29/2010, del 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics al sector públic de Catalunya. D'acord amb el que determinen ambdues normes, el ciutadà que es relaciona electrònicament amb l'Administració té els mateixos drets que li atorguen les disposicions que regulen el procediment administratiu comú. Així mateix, l'article 24 de la Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic de procediment de les administracions públiques de Catalunya, estableix que l'ús dels mitjans de comunicació electrònica en la relació amb els ciutadans no ha de suposar cap minva en els seus drets davant l'Administració.

**L'ús públic de les xarxes socials ha de respectar els drets dels ciutadans en la relació amb l'Administració**

El Síndic de Greuges considera que l'ús de les xarxes socials per les administracions públiques ha de garantir el respecte a la pluralitat democràtica i a la lliure expressió d'opinions ciutadanes, però alhora ha de garantir que les persones que hi participen

siguin respectuoses amb la diversitat d'idees i opinions de la ciutadania.

Amb aquesta finalitat, ha assenyalat que els espais a les xarxes socials impulsades per una institució pública han de reflectir la diversitat d'informacions i opinions, tant dels representants dels ciutadans com de les entitats i associacions ciutadanes. Només així pot quedar garantida una opinió pública lliure i el valor del pluralisme polític.

D'altra banda, el Síndic considera que quan una administració obre un compte en una xarxa social ha de fixar les condicions d'ús i participació i els criteris de gestió d'aquest espai, i ha fer-los públics al mateix compte. Aquestes condicions d'ús han de garantir la llibertat d'expressió de tots els ciutadans, la transparència i la lliure circulació de la informació, però alhora també han de vetllar perquè els comentaris que puguin publicar els ciutadans siguin respectuosos amb els drets i les llibertats públiques i amb la diversitat d'idees i opinions de tota la ciutadania.

**Les condicions que han de complir els usuaris i els criteris de gestió s'han de publicar al mateix espai**

Els usuaris han de conèixer des d'un primer moment les condicions per participar-hi i han de ser advertits des del primer moment que l'Administració pot bloquejar la seva participació en el seu compte a la xarxa en cas d'incompliment d'aquestes condicions. Tanmateix, sempre que no hi hagi impediments tècnics, els usuaris als quals es bloquegi la possibilitat de fer comentaris en un compte a la xarxa social han de continuar tenint accés a la informació que s'hi publica.

Finalment, el Síndic ha volgut remarcar que, com a canal de difusió d'informació pública, les xarxes socials no substitueixen altres vies de difusió d'informació, en la mesura que cal garantir que la informació pública arriba en condicions d'igualtat a tots els ciutadans per mitjà de la pluralitat de canals de què disposa l'Administració.

### Queixa 01098/2012

El Síndic va rebre una queixa presentada per un ciutadà que va ser bloquejat com a “amic” al perfil facebook de l'Ajuntament de Martorell, a causa de la publicació d'un comentari que no contenia cap mena d'insult ni agressió. Aquest bloqueig impossibilitava al promotor de la queixa accedir als continguts informatius de l'espai facebook de l'Ajuntament.

El Síndic va traslladar a l'Ajuntament una sèrie de reflexions sobre les xarxes socials com a mitjà d'informació i de difusió municipal, i va assenyalar que l'Administració ha de garantir els drets i les llibertats de tots els ciutadans i vetllar perquè els comentaris publicats a les xarxes socials siguin respectuosos amb els drets i la diversitat d'idees i opinions. Així doncs, va recomanar que es regulessin les condicions d'ús i els criteris de gestió del lloc facebook i que es fes pública aquesta regulació en el mateix espai.

Així mateix, va recordar que les administracions públiques han de garantir l'accés a la informació que es consideri d'interès general per tots els mitjans reconeguts per la normativa vigent, des de taulers d'anuncis fins a llocs web o xarxes socials.

L'Administració va acceptar el suggeriment i va informar que està elaborant una guia que reguli les condicions d'ús i els criteris de gestió del lloc facebook de l'Ajuntament, la qual publicarà a la xarxa.

## A.27. ACCÉS DELS GRUPS POLÍTICS ALS MITJANS DE COMUNICACIÓ MUNICIPALS

Una de les qüestions que plantegen amb assiduitat els grups polítics amb representació al ple municipal és la dificultat i les limitacions per participar en els mitjans de comunicació de titularitat municipal. L'any 2013 el Síndic ha hagut de recordar novament que, de conformitat amb el que estableix l'article 170.2 del Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya, els grups municipals a l'oposició han de poder participar en els òrgans de comunicació i difusió municipals, i que cal que el ple aprovi un reglament que concreti les condicions d'ús i d'accés a aquests mitjans.

Els grups polítics i els càrrecs electes que integren el ple formen part de la corporació local, i la participació de tots en els mitjans de comunicació propis del consistori, sense excepció, és un canal per promoure la democràcia a partir de la confrontació d'idees i de propostes.

Els mitjans de comunicació de titularitat municipal han de reflectir no només l'activitat institucional municipal i l'opinió de l'equip de govern, sinó també la dels grups polítics amb representació al municipi. Això contribueix a

construir una opinió pública informada i facilita als ciutadans la tasca de discernir entre les diferents alternatives en qüestions que afecten la vida municipal. En aquest sentit, cal entendre la participació de tots els grups municipals en els mitjans o espais de comunicació de què disposi el consistori com un actiu important per obtenir una participació ciutadana en els afers públics.

**Els ajuntaments han de garantir que tots els regidors tinguin accés als mitjans de comunicació municipals**

Ha calgut assenyalar que aquest dret dels regidors a participar en tots els mitjans de comunicació locals no es pot entendre satisfet quan s'inclou al lloc web municipal un enllaç a les pàgines dels partits polítics amb representació al ple municipal. Els regidors i els grups municipals en què s'integren no s'identifiquen ni s'han de confondre amb els partits polítics als quals estan adscrits perquè és en la mesura que formen part de l'ajuntament i són representants dels electors que els han escollit que tenen dret a participar en tots els mitjans de comunicació municipal i a exposar-hi les seves idees i confrontar-les amb les de l'equip de govern.

### Queixa 03619/2012

Un grup municipal de l'Ajuntament de Llinars del Vallès va presentar una queixa perquè considerava que s'estaven afectant els seus drets d'accés i d'ús dels mitjans d'informació i de difusió municipal (agenda d'activitats, lloc web oficial, cadena de TV i tríptic informatiu). Va manifestar que l'Ajuntament no havia aprovat el reglament a què fa referència l'article 170.2 del Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, sobre aquest assumpte.

El Síndic va recordar a l'Administració municipal que tant l'equip de govern com els regidors i els grups municipals de l'oposició formen part de l'Ajuntament i, en conseqüència, tenen dret a participar en els òrgans i mitjans d'informació i de difusió municipals. No donar la possibilitat de rèplica o participació als grups municipals a l'oposició en relació amb les publicacions de l'equip de govern, oferint-los un espai a la mateixa publicació, no contribueix a la salut democràtica municipal. Així doncs, va recomanar que es regulessin les condicions d'accés i d'ús dels mitjans de difusió i d'informació municipals.

L'Ajuntament va acceptar la resolució i va informar que els grups municipals havien acordat l'inici de la redacció del reglament esmentat.

### Queixa 04536/2012

Un grup municipal de l'Ajuntament de Breda es va queixar per la manca d'un espai de participació dels grups de l'oposició en el butlletí municipal l'*Àgora Exprés*.

L'Ajuntament va informar que l'*Àgora Exprés* s'ha entès com un canal de difusió en el qual no es preveu la participació dels grups municipals ni la col·laboració ciutadana.

El Síndic va recordar la necessitat d'aprovar el reglament a què fa referència l'article 170.2 del Decret legislatiu 2/2003 i va assenyalar que els mitjans de comunicació de titularitat municipal han de ser el reflex no només de l'activitat institucional i de l'opinió de l'equip de govern, sinó també de la dels grups municipals amb representació al municipi. Això contribueix a construir una opinió pública informada. A tots els espais de difusió i comunicació de la informació de l'Ajuntament s'ha de garantir la participació dels grups municipals a l'oposició.

L'Ajuntament va acceptar la resolució i va informar que havia demanat als grups municipals que aportessin els seus escrits per incloure'ls en totes les publicacions municipals. També va assenyalar que informaria la institució sobre la recomanació d'aprovar la regulació a què fa referència l'article 170.2 esmentat.

### Queixa 08014/2012

Davant la pregunta d'un grup municipal sobre la possibilitat de fer servir el lloc web municipal per penjar-hi les seves publicacions, l'Ajuntament de Premià de Mar va respondre que es dinamitzaria un portal d'entitats en què els partits polítics podrien participar.

El Síndic va recordar que els regidors i els grups municipals a l'oposició no s'identifiquen amb el partit polític en el qual militen. Els grups municipals, a diferència de les formacions polítiques del municipi, formen part de l'ajuntament en tant que són depositaris de la representació dels ciutadans que els han elegit.

Per aquest motiu, i d'acord amb l'article 170.2 del Decret legislatiu 2/2003, cal garantir que tots els grups municipals tinguin un espai propi dins del lloc web de l'ajuntament, vinculat preferiblement a l'apartat reservat a l'ajuntament i fora del portal d'entitats.

L'Ajuntament va acceptar la resolució i va informar que havia habilitat, a la pàgina "Ajuntament" del lloc web oficial, un enllaç a un espai per a articles d'opinió dels grups polítics municipals. El Síndic entén que el dret de participació dels regidors i grups municipals als mitjans d'informació i difusió va més enllà de la possibilitat de publicar articles d'opinió i va suggerir que s'aprofités l'espai web creat per garantir-ne l'ús segons el lliure criteri de cada grup.

### Queixa 04807/2012

Un grup municipal de l'Ajuntament de Cunit va manifestar la seva disconformitat amb el contingut d'una nota de premsa publicada per l'equip de govern al lloc web de l'Ajuntament i amb relació a la qual no se li donava la possibilitat de rèplica, atès que no hi havia cap espai del lloc web per a la participació dels grups municipals.

El Síndic ha assenyalat que l'Ajuntament ha de garantir, dins del mateix espai d'informació institucional que fa servir l'equip de govern, un espai d'informació a disposició dels altres membres del consistori. La possibilitat que tots els grups municipals disposin d'un espai als diferents mitjans de comunicació per expressar el seu posicionament davant un mateix fet forma part de la confrontació pública sana que ha de governar la democràcia municipal.

Així mateix, va recordar que una regulació de l'ús d'aquests mitjans d'acord amb el que estableix l'article 170.2 del Decret legislatiu 2/2003 pot ajudar a donar seguretat jurídica i transparència a aquest assumpte. L'Ajuntament de Cunit va acceptar la recomanació del Síndic, que està pendent de verificar-ne el compliment.



## A.28. PUBLICACIÓ DE LES ACTES DEL PLE I DE LES SESSIONS DE LA JUNTA DE GOVERN LOCAL

La manca de publicació de les actes municipals és un motiu de queixa tant per part de ciutadans com per part de grups municipals. El Síndic ha assenyalat en reiterades ocasions que la pràctica de publicar les actes i els acords que prenen les entitats públiques, amb l'adopció prèvia de les mesures que correspongui per preservar la intimitat i garantir el compliment de les normes sobre protecció de dades personals, és un instrument important i positiu que permet fer efectiu el dret d'accés a la informació pública. Aquesta publicació, a més, és una condició necessària, tot i que no suficient, per afavorir la participació ciutadana i una mesura imprescindible per a la transparència.

També cal tenir en compte que l'article 10.2 de la Llei 29/2010, del 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics al sector públic de Catalunya, determina l'obligació de publicar les actes de les sessions del ple al lloc web municipal.

Tot i això, de l'obligació de publicar les actes no es pot considerar l'habilitació legal específica per comunicar les dades personals que contingui. De fet, com estableix el mateix precepte esmentat, la publicació de les actes ha de "tenir en compte els principis i les garanties que estableix la normativa de protecció de dades i la de protecció del dret a l'honor i a la intimitat".

Per aquesta raó, el Síndic de Greuges ha recordat que l'eventual presència a les actes del ple de dades personals que no es poden publicar requereix adoptar les mesures adequades per preservar el dret del titular de les dades a no comunicar-les, però no exonera l'Administració municipal del deure legal de publicar-les. Quan no es disposa del consentiment de la persona interessada ni d'habilitació de norma amb rang legal per difondre les dades, cal adoptar les mesures necessàries per evitar la difusió no consentida de dades personals, per mitjà dels instruments que proporciona la mateixa Llei orgànica

15/1999, del 13 de desembre, de protecció de dades personals, de manera que es facin compatibles ambdues obligacions.

### Cal fer compatibles l'obligació de publicar les actes del ple i la protecció de les dades personals

Així, una opció per evitar de vulnerar les normes sobre protecció de dades personals amb la publicació de les actes és dissociar les dades personals que hi apareguin, de manera que no es puguin relacionar amb una persona identificada o identificable. Addicionalment, quan es tracta d'informació personal que pot figurar en l'acta publicada sense vulnerar la legislació de protecció de dades, l'Administració pot adoptar mesures per evitar-ne la indexació per mitjà de cercadors d'Internet.

És important remarcar el tracte diferenciat que el legislador ha donat a les actes del ple municipal i a les actes de la junta de govern local. El primer cas, de publicació obligatòria d'acord amb el precepte esmentat, només està subjecte al condicionant de disponibilitat de recursos en els termes de la disposició addicional tercera de la mateixa Llei. No és aquest el cas de les actes de la junta de govern local, que no estan subjectes a aquesta obligació específica de publicació. Aquesta distinció també és coherent amb el fet que la naturalesa de les sessions d'un òrgan i l'altre també és diferent, ja que les sessions del ple són públiques i les de la junta de govern local, no.

Amb tot, també cal tenir en compte que, malgrat que no hi ha una obligació de publicar les actes de la junta de govern local i dels altres òrgans col·legiats de l'Administració local, el mateix article 10.1.c de la Llei 29/2010 determina el deure de difondre, per mitjans electrònics, "la informació relativa als acords que prenen les entitats del sector públic, d'acord amb el que estableix llur normativa reguladora".

Tenint present que la publicació de les actes de la junta de govern local no és obligatòria legalment, i partint del precepte transcrit, el Síndic considera que sí que hi ha un deure



legal de publicar, als llocs web de les administracions locals, els acords de la junta de govern (amb l'adopció prèvia de les mesures necessàries per protegir els drets que regula la Llei 15/1999). També ha posat de manifest que la publicació de les actes de les juntes de govern resulta viable, si es considera oportuna, sempre que s'adoptin les mesures adequades per evitar la comunicació de dades personals contrària a

la Llei orgànica 15/1999, esmentada més amunt.

En aquest sentit, la mateixa Llei 15/1999 preveu instruments que permeten fer compatibles els límits en l'accés i la comunicació de dades personals amb el dret d'accés a la informació pública i el principi de participació informada dels ciutadans en els afers públics.

### Queixa 04729/2012

Un veí va presentar una queixa per la manca de publicació de les actes del Ple i de la Junta de Govern de l'Ajuntament de Masquefa al lloc web oficial. L'Ajuntament va justificar aquesta situació en un informe de l'Agència Espanyola de Protecció de Dades de l'any 2010 previ a la vigència de la Llei 29/2010.

El Síndic va assenyalar que la publicació de les actes i els acords de les entitats públiques, amb l'adopció prèvia de les mesures de protecció de dades personals establertes normativament, és una eina bàsica de transparència i publicitat que afavoreix el dret d'accés a la informació i de participació dels ciutadans en la vida local.

Va recordar que l'article 10.2 de la Llei 29/2010 estableix que les entitats locals han de publicar en seu electrònica les actes de les sessions del ple i que aquesta llei no obliga a publicar les actes de la junta de govern, però sí que obliga a publicar-ne els acords. També va assenyalar que la Llei 15/1999 ofereix prou paràmetres per garantir el dret a la protecció de les dades personals en tots dos casos.

Així mateix, va indicar que el risc que pot suposar l'accés a dades personals mitjançant cercadors web desapareix en el moment en què es fa la dissociació de dades prèvia a la publicació. L'Ajuntament ha acceptat els suggeriments.

### Queixa 06091/2012

Un grup municipal de l'Ajuntament d'Abrera va presentar un prec al Ple en què demanava la publicació de les actes al lloc web. L'Ajuntament va informar que per complir el manament de transparència i alhora garantir els drets de protecció de dades publicaria les actes del Ple municipal (extractes dels acords), però no les de la Junta de Govern.

El Síndic va fer notar que l'article 8.2.e del Reglament municipal de participació ciutadana estableix que l'Ajuntament d'Abrera informarà, al seu lloc web, entre d'altres, dels extractes dels acords dels òrgans de govern del Ple municipal.

Així mateix, va recordar que la normativa vigent obliga a publicar, senceres, les actes de les sessions del ple i els acords de la junta de govern, i va instar l'Ajuntament a modificar l'article reglamentari referit per adequar-lo a la normativa vigent.

### Queixa 08271/2012

Un veí es queixa perquè l'Ajuntament de Sant Andreu de la Barca no publica les actes del Ple al seu lloc web.

El Síndic recorda la necessitat de complir el deure de publicar les actes dels plens municipals d'acord amb el que estableix l'article 10.2 de la Llei 29/2010, de 3 d'agost, d'ús dels mitjans electrònics al sector públic de Catalunya.

També demana que s'adoptin les mesures pertinents per garantir la publicitat de totes les actes del Ple municipal de la legislatura al lloc web de l'Ajuntament en un termini no superior a tres mesos i per vetllar que, d'ara endavant, les actes de les sessions plenàries es publiquin al lloc web oficial de l'Ajuntament tan bon punt siguin aprovades pel Ple.

## ACTUACIONS D'OFICI

**AO 02351/2013**  
En tramitació

Percepció mínima per l'incompliment de la normativa que regula la utilització del servei de transport públic de viatgers i els títols de tarifació social

Arran d'algunes queixes presentades, el Síndic obre una actuació d'ofici per estudiar les sancions imposades pels inspectors de TMC als beneficiaris del sistema de tarifació social, per no haver pogut presentar, juntament amb el títol de transport, el document que acredita que en són beneficiaris en el moment que se'ls requereix.

**AO 02797/2013**  
En tramitació

Aplicació de les reduccions retributives del 2012 al personal que hagi finalitzat la relació de servei abans del mes de desembre

Arran d'algunes queixes rebudes, el Síndic obre una actuació d'ofici per analitzar la normativa i el procediment aplicats per l'Administració en demanar la devolució d'un percentatge de les retribucions percebudes a les persones que van finalitzar la seva relació de servei amb l'Administració abans del mes de desembre de 2012.

**AO 04742/2013**  
En tramitació

Anàlisi i proposta de bones pràctiques de les administracions públiques en la contractació dels serveis d'atenció a les persones

El Síndic inicia una actuació d'ofici per estudiar la situació actual de la contractació en el sector social, arran de la preocupació manifestada per les entitats del tercer sector en relació amb la qualitat dels serveis d'atenció a les persones i la repercussió de les dificultats pressupostàries de l'Administració en els concursos públics dels serveis socials.

**AO 05460/2013**  
Finalitzada

Documentació que s'exigeix que acrediti el conductor arrendatari d'un vehicle de lloguer

El Síndic obre aquesta actuació d'ofici amb l'objectiu d'analitzar el procediment que s'ha de seguir per adequar la normativa existent quant a la documentació que s'ha d'acreditar en els casos en què el conductor és arrendatari d'un vehicle de lloguer i la possible indefensió d'aquest amb la regulació en vigor actualment.

**AO 05738/2013**  
En tramitació

Col·laboració del Servei Català de Trànsit amb el Síndic de Greuges de Catalunya

A partir del coneixement de la col·laboració del Servei Català de Trànsit (SCT) amb el Defensor del Poble en un cas en què havia intervingut el Síndic anteriorment i la diferència de tracte rebut per part de l'SCT, el Síndic obre una actuació d'ofici per estudiar el grau de compliment de la Llei del Síndic per part d'aquest organisme.

**AO 06493/2013**  
**En tramitació**

**Gestió indirecta del servei de control del trànsit als municipis de Montgat i Mollet del Vallès**

Arran de les informacions publicades a la premsa sobre la contractació, per part dels ajuntaments de Montgat i de Mollet del Vallès, d'una empresa per a la gestió dels serveis d'instal·lació i de funcionament dels radars de control de velocitat i semafòric als municipis respectius, el Síndic obre una actuació d'ofici per tal de conèixer l'abast de les tasques i funcions encomanades a l'empresa contractada i vetllar perquè, en el procediment sancionador que se'n derivi, la persona inculpada gaudeixi de totes les garanties establertes legalment.

**AO 07958/2013**  
**Finalitzada**

**Comunicació de dades de salut sense el consentiment de la persona interessada en els procediments de jubilació per incapacitat de funcionaris de l'Estat**

A partir d'una queixa rebuda, el Síndic constata que el procediment de reconeixement de la situació de jubilació per incapacitat de funcionaris de l'Estat permet a l'administració d'adscripció del funcionari accedir a dades de salut sense el consentiment. Per aquest motiu, decideix obrir una actuació d'ofici per suggerir al Defensor de Poble que formuli una proposta de modificació normativa per evitar la comunicació no consentida de dades de salut que no són necessàries per resoldre la sol·licitud de jubilació per incapacitat.

## A.29. EL DRET DEL CONTRIBUENT A SER INFORMAT I EL DRET A LA DEVOLUCIÓ D'INGRESSOS INDEGUTS

Al llarg de l'any 2013 el Síndic de Greuges ha rebut queixes en què s'ha posat de manifest el desacord amb l'actuació de l'Administració tributària perquè, segons les persones interessades, no ha respectat els seus drets com a contribuents.

Com en anys anteriors, s'han continuat tramitant queixes relacionades amb el dret que assisteix tota persona a ser informada i assistida per l'Administració sobre l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions tributàries.

El Síndic ha destacat la importància que l'Administració posi els mitjans necessaris per garantir de manera efectiva aquest dret dels ciutadans. Cal tenir ben present que l'àmbit tributari és de gran complexitat tècnica i, per tant, el deure de facilitar-los la informació i assistència necessàries es veu recompensat amb el compliment de les seves obligacions fiscals.

**Cal proporcionar informació clara i suficient als contribuents**

En relació amb aquesta qüestió, el Síndic ha assenyalat la necessitat de complementar la informació que es fa constar en models de sol·licitud que es posen a disposició de les persones interessades. A tall d'exemple, en les sol·licituds per a la domiciliació bancària dels tributs s'hauria d'advertir de la data d'inici dels efectes que, si escau, tindrà aquella sol·licitud. El Síndic també ha destacat que en les sol·licituds de beneficis fiscals és important la incorporació dels efectes que pot produir aquella sol·licitud per a l'exercici en curs i, si escau, en cas de tributs de caràcter periòdic, per als exercicis posteriors.

A banda de la informació que l'Administració tributària facilita d'ofici als contribuents, cal recordar que les persones s'hi

poden adreçar quan els calgui orientació sobre els seus drets i obligacions tributàries, sabent que l'Administració els ha d'atendre de manera diligent. Amb la presentació d'una queixa al Síndic es va posar de manifest la manca de resposta a una consulta que s'havia formulat per correu electrònic. En l'Ordenança general de gestió, inspecció i recaptació dels ingressos de dret públic aplicable al cas plantejat s'establí la manca de validesa del correu electrònic com a mitjà de presentació d'escripts o de documents si no complien les prescripcions de la seu electrònica.

Malgrat això, i tenint en compte l'obligació que tenen les persones interessades de respectar les garanties i els requisits previstos en cada procediment administratiu, el Síndic considera que si l'Administració informa d'una adreça de correu electrònic, cal que adopti mesures perquè qualsevol persona que en faci ús obtingui una resposta, encara que sigui per informar dels mitjans de presentació d'escripts i de la manca d'efectes d'aquell correu electrònic.

**Els rebuts han de contenir la informació necessària per identificar el deute tributari de forma comprensible**

En el marc del deure de l'Administració de facilitar informació a les persones, el Síndic considera que els mitjans electrònics són una bona eina per informar. Amb aquesta finalitat, el Síndic ha recordat la conveniència de publicar totes les ordenances fiscals als webs municipals. Així mateix, també cal fer referència que l'Administració ha de vetllar perquè la informació que s'ofereix als webs estigui actualitzada i sigui clara i precisa.

Aquest principi sobre la claredat de la informació també ha de ser present en tots els documents que l'Administració expedeixi. En concret, enguany, el Síndic ha hagut de recordar que els rebuts o justificants de pagament han d'indicar, com a mínim, la identificació del deutor, el concepte, l'import del deute i el període a què

es refereix, la data de pagament i l'òrgan, i la persona o entitat que l'expedeixi. L'article 41 del Reglament general de recaptació disposa que quan aquests justificants de pagament s'expedeixin per mitjans mecànics aquestes dades es poden expressar en clau o de manera abreujada, però han de ser suficients per identificar el deutor i el deute que se satisfà.

Una mala identificació d'aquestes dades en un rebut pot causar desconcert al contribuent i, fins i tot, comportar-li conseqüències no volgudes si d'aquesta informació la persona interessada entén que el rebut emès ja l'ha abonat i, en conseqüència, en cas de tenir-lo domiciliat, sol·licita a l'entitat bancària que el retornin. Aquesta situació es va posar de manifest en una queixa en què es plantejava el desacord amb l'actuació de l'Administració pel requeriment dos cop d'un mateix deute tributari.

Arran d'aquesta queixa, el Síndic va suggerir a l'Administració que adoptés les mesures oportunes per evitar que en els rebuts hi hagués elements que poguessin induir a confusió. En aquest sentit, el Síndic recorda que cal garantir que les dades que es fan constar en els rebuts continguin la informació necessària per identificar el deute tributari de manera comprensible.

### L'Administració ha de retornar d'ofici els interessos de demora meritats

D'altra banda, aquest any també s'han tramitat queixes amb relació al dret a obtenir les devolucions d'ingressos indeguts, que recull l'article 34.1.b de la Llei general tributària (LGT). En algunes d'aquestes queixes s'ha posat de manifest l'endarreriment en la tramitació de sol·licituds de devolució d'ingressos indeguts. I també, en certs supòsits, una vegada reconegut el dret, s'ha apreciat demora a fer efectiu el retorn del que es va ingressar indegudament o dels

interessos de demora que s'haguessin meritats.

D'acord amb l'LGT, el termini màxim per notificar la resolució expressa és de sis mesos des que la persona interessada presenta la sol·licitud, i l'LGT estableix que s'ha de procedir a l'execució de la devolució en els termes que s'estableixin reglamentàriament. En aquest sentit, l'article 131 del Reial decret 1065/2007, de 27 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament general de les actuacions i els procediments de gestió, inspecció i desplegament de les normes comunes dels procediments d'aplicació dels tributs, disposa que quan s'hagi reconegut el dret a una devolució d'ingressos indeguts se n'ha d'executar la devolució.

### Cal esmerçar esforços per resoldre les sol·licituds en un termini raonable

En la majoria de les queixes que s'han tramitat amb relació a aquesta qüestió, l'Administració ha corregit la seva actuació després que el Síndic s'hi hagués adreçat per demanar informació. Tanmateix, en alguns casos, el Síndic ha constatat una demora d'aproximadament un any per resoldre una sol·licitud de devolució d'ingressos indeguts. Per això, el Síndic ha recordat a l'Administració la necessitat d'esmerçar esforços perquè aquestes situacions no es produeixin.

Pel que fa a l'abonament dels interessos de demora, en algun cas el Síndic ha hagut de recordar que, d'acord amb l'article 32.2 de l'LGT, l'Administració tributària ha d'abonar l'interès de demora que regula l'article 26 de l'LGT, sense necessitat que el contribuent el sol·liciti. També en una queixa es va detectar una incidència relativa a les dates tingudes en compte per calcular aquests interessos. En conseqüència, el Síndic va recordar que, d'acord amb el precepte esmentat anteriorment, l'interès de demora es merita des de la data en què s'hagi fet l'ingrés indegut fins a la data en què s'ordeni el pagament de la devolució.

**Queixa 07268/2012**

El promotor de la queixa va exposar el desacord amb el fet que l'Organisme Autònom de Gestió i Recaptació de Tributs Locals de la Diputació de Lleida li reclamés per via executiva la taxa de clavegueram de l'exercici de 2010 quan ja l'havia abonat. L'Administració va informar el Síndic que, malgrat que en els rebuts hi havia un apartat on s'indicava "any 2010", en realitat corresponien a l'exercici del 2009, i per això es feia constar en el rebut "Tarifa domèstica 2009". La persona interessada va indicar que la taxa corresponent a l'exercici del 2009 també l'havia abonat.

El Síndic va suggerir que s'adoptessin mesures per evitar que en els rebuts hi haguessin elements que induïssin els contribuents a confusió i, que en cas que es comprovés que la quota de la taxa de l'exercici 2009 també havia estat abonada, s'anul·lés la provisió de constrenyiment emesa.

**Queixa 02503/2012**

En aquest cas, la persona interessada es queixava per la demora de l'Administració a resoldre una sol·licitud de devolució d'ingressos indeguts. Una vegada el Síndic es va adreçar a l'administració competent, aquesta va resoldre la sol·licitud. Malgrat això, una vegada acordada la devolució, no va ser executada, tot i que la persona interessada ja havia facilitat les dades bancàries. Per això, el Síndic es va adreçar de nou a l'Administració, la qual, finalment, va fer efectiva la devolució d'ingressos indeguts, però va cometre un error en el càlcul dels interessos de demora, de manera que el Síndic li va suggerir que revisés l'import abonat en aquell concepte. El suggeriment va ser acceptat.

**Queixa 06492/2012**

En aquesta queixa s'ha posat en relleu que l'Ajuntament de Santa Oliva va resoldre la sol·licitud de devolució d'ingressos indeguts un cop transcorregut aproximadament un any des que es va presentar i la va desestimar per prescripció. El Síndic va considerar que la resolució s'ajustava a dret, però, en vista de l'endarreriment en la tramitació del procediment, va recordar a l'Administració la necessitat d'esmerçar esforços perquè aquestes situacions no es produeixin.



### A.30. QÜESTIONS RELATIVES A LES TAXES I A LES ORDENANCES FISCALS QUE LES REGULEN

S'ha rebut un nombre considerable de queixes de casuística diversa amb relació a les taxes i els tributs locals. En bona part d'aquestes queixes s'exposa el desacord amb el fet que s'hagi de pagar una taxa quan es considera que no es rep el servei que la genera. D'altres se sustenten en l'afirmació que no s'està fent un aprofitament especial del domini públic o bé plantegen altres problemes relacionats amb la quota tributària de la taxa o amb qui l'ha d'abonar.

**Les ordenances fiscals han d'establir el prorrateig de la quota**

S'ha hagut de recordar a l'Administració que cal que es produeixi la prestació efectiva del servei per imposar la taxa i també que hi ha d'haver una correlació entre la càrrega tributària imposada i l'aprofitament especial del domini públic o el servei prestat.

La principal característica de la taxa és que la persona que la paga rep una contraprestació a canvi. Per tant, sigui quin sigui el mètode de quantificació de la quota tributària de la taxa que s'estableix per ordenança, hi ha de ser present el principi de benefici; és a dir, els ciutadans contribueixen segons l'ús que fan dels serveis públics i el benefici que n'obtenen.

**La publicació de la modificació definitiva de l'ordenança fiscal en determina la vigència**

Pel que fa a la quota tributària, el Síndic, un any més, ha hagut de recordar que els ajuntaments han de regular en les ordenances

fiscals el prorrateig de la quota de les taxes, a fi que la quota que s'hagi de satisfer es correspongui al període impositiu durant el qual ha tingut lloc el fet imposable, d'acord amb l'article 26.2 del Text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals (TRLRHL). De la mateixa manera, s'ha incidit en el fet que les modificacions de les ordenances fiscals reguladores de les taxes no entren en vigor fins que s'hagi dut a terme la publicació de l'acord definitiu al butlletí oficial corresponent, tal com estableix l'article 17 del TRLRHL.

Enguany, en el marc d'algunes queixes, el Síndic també ha recordat a alguns ajuntaments que, d'acord amb l'article 23.2 del TRLRHL, en les taxes establertes per raó de serveis o d'activitats que beneficiïn els ocupants d'habitatges o locals o els afectin, els propietaris d'aquests immobles són substituïts del contribuent i, si escau, poden repercutir les quotes sobre els beneficiaris respectius.

**Els propietaris dels immobles són substituïts dels contribuents que reben els serveis subjectes a taxa**

En aquest sentit, s'ha d'apuntar que l'article 36 de la Llei general tributària disposa que és subjecte passiu l'obligat tributari que, segons la Llei, ha de complir l'obligació tributària principal i les obligacions formals que hi són inherents, sigui com a contribuent o com a substituït d'aquest. Cal afegir que en l'apartat tercer de l'article es determina que és substituït el subjecte passiu que, per imposició de la llei i en lloc del contribuent, està obligat a complir l'obligació tributària principal i les obligacions formals que hi són inherents. El substituït pot exigir del contribuent l'import de les obligacions tributàries satisfetes, llevat que la llei assenyali una altra cosa. És a dir, el propietari d'un immoble que ha actuat com a substituït del contribuent pot exigir posteriorment al contribuent la quantitat que hagi satisfet per aquell concepte.



**Queixa 05779/2011**

En el marc d'aquesta queixa, el Síndic va constatar que en l'Ordenança de la taxa metropolitana de tractament de residus es regulava la quota tributària d'acord amb actuacions de l'anterior receptor del servei. En concret, es va observar que en casos de canvis de titularitat de pòlisses de consum d'aigua, segons s'establia en l'ordenança, la tarifa de la taxa s'obtenia sobre la base de consums d'aigua de l'anterior titular del contracte d'aigua i no es tenia en compte cap paràmetre per al càlcul de la quota que estigués vinculat directament amb el beneficiari del servei. Per aquest motiu, el Síndic va suggerir la modificació de l'ordenança fiscal, a fi que per calcular la quota tributària de la taxa es tinguessin en compte criteris pels quals hi hagués una correlació entre la càrrega tributària que s'imposa i el servei efectivament prestat i rebut pel subjecte passiu. Aquest suggeriment ha estat acceptat.

**Queixa 06004/2013**

En aquest cas, una persona es queixava pel fet que l'Ajuntament de Granollers li havia cobrat la totalitat de la quota tributària de la taxa d'escombraries per a l'exercici 2013 amb relació a l'immoble del qual havia estat arrendatària fins al 31 de gener de 2013. L'Ordenança fiscal reguladora de la taxa d'escombraries no preveia el prorrateig de la quota per a casos en què l'inici o el cessament de la prestació del servei no coincidís amb l'any natural i establia que el període impositiu comprenia l'any natural amb caràcter irreductible.

En vista de la situació exposada per la promotora, i un cop examinat el contingut de l'Ordenança fiscal, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament que anul·lés la liquidació practicada a nom de qui exercia la condició d'arrendatària de l'immoble i girés la liquidació a qui tingués el títol de la propietat, com a substitut del contribuent, d'acord amb el que estableix l'article 23.2 del TRLRHL. D'altra banda, el Síndic també va suggerir que es modifiqués l'Ordenança fiscal reguladora de la taxa per recollida, tractament i eliminació d'escombraries domiciliàries i altres residus municipals, a fi d'establir uns criteris de prorrateig per al càlcul de la quota tributària en els casos en què el període impositiu no coincideixi amb l'any natural.

### A.31. LA PLUSVÀLUA MUNICIPAL DERIVADA D'UNA EXECUCIÓ HIPOTECÀRIA O DACIÓ EN PAGAMENT

El Síndic ha estat alertant des de fa més d'un any dels diversos problemes en què es troben moltes famílies quan no poden continuar fent front a les obligacions hipotecàries que al seu dia van concertar per adquirir l'habitatge habitual.

Una de les qüestions més difícils d'acceptar des d'una perspectiva del principi de justícia és que sovint en aquestes situacions l'Administració local reclama, als qui han perdut l'habitatge habitual, el pagament de l'impost sobre l'increment de valors dels terrenys de naturalesa urbana (IIVTNU), conegut com a *plusvàlua municipal*. I això independentment que en alguns casos les persones continuïn sent deutores de part del préstec o crèdit hipotecari.

El Síndic considera que aquestes circumstàncies entren en col·lisió amb el que es despren de l'article 31 de la Constitució, segons el qual el sosteniment de les despeses públiques s'ha de fer d'acord amb la capacitat econòmica i mitjançant un sistema tributari just i inspirat en els principis d'igualtat i progressivitat que, en cap cas, tindrà abast confiscatori.

**És necessària una reforma de l'impost sobre l'increment de terrenys de naturalesa urbana**

Aquestes casuístiques van portar a l'aprovació del Reial decret llei 6/2012, de 9 de març, de mesures urgents de protecció de deutors hipotecaris sense recursos, en què es va abordar aquesta problemàtica, tot i que de manera insuficient. Per evitar que l'impost de plusvàlua municipal sigui liquidat a les persones que han perdut la titularitat del seu habitatge com a conseqüència de subhastes o d'execucions hipotecàries, el Síndic va recomanar una modificació legislativa de la Llei d'hisendes locals. L'objectiu de la reforma era que fossin declarades exemptes de l'IIVTNU les transmissions de terrenys derivades d'una execu-

ció hipotecària quan aquesta execució afectés l'habitatge habitual del subjecte passiu. El Síndic va fer arribar aquesta recomanació, entre d'altres, al Parlament de Catalunya, i també als grups parlamentaris tant del Parlament de Catalunya com del Congrés del Diputats perquè es duguessin a terme les actuacions oportunes en el marc de les seves competències.

Aquest any 2013 el Síndic ha traslladat novament a l'executiu i al legislatiu el suggeriment que s'impulsi una modificació del TRLRHL perquè es declarin exemptes de l'IIVTNU les transmissions en què es compleixin els requisits següents:

- Que es tracti de la transmissió de l'habitatge actual del deutor hipotecari sempre que aquest sigui l'únic habitatge que aquest posseeixi i que la transmissió es produeixi com a conseqüència de la impossibilitat del deutor de fer front al pagament del crèdit o préstec hipotecari per circumstàncies sobrevingudes o alienes a la seva voluntat.

- Que la transmissió de l'immoble hagi estat derivada d'un procediment d'execució hipotecària o bé que, amb el lliurament de l'habitatge al creditor hipotecari o a una filial del seu grup, se saldi totalment o parcial el deute hipotecari pendent.

Aquesta proposta es fonamenta en l'experiència obtinguda per mitjà de les queixes rebudes, que palesa que les obligacions tributàries actuals agreugen la situació en què es troben les persones que perden el seu domicili habitual per causes de sobreendeutament hipotecari i s'allunyen del criteri de justícia i dels principis previstos en l'article 31 de la Constitució espanyola.

**Per poder exigir un tribut s'ha de posar de manifest capacitat econòmica**

D'altra banda, i mentre no s'aprovi una modificació legislativa de la Llei reguladora de les hisendes locals en el sentit esmentat anteriorment, el Síndic també ha proposat a tots els ajuntaments de Catalunya que estableixin mesures per no empitjorar la situació en què ja es troben aquestes persones.

Moltes entitats locals estan duent a terme actuacions en aquest sentit amb l'objectiu d'evitar agreujar més les circumstàncies de les persones que han perdut l'habitatge per no haver pogut assumir les seves obligacions hipotecàries.

En aquest punt, s'ha de recordar que la Llei reguladora de les hisendes locals no preveu que les ordenances puguin regular beneficis fiscals sobre la quota de l'impost en els casos en què la transmissió de l'habitatge

hagi estat conseqüència de la seva pèrdua perquè no s'ha pogut continuar assumint les obligacions hipotecàries. Per això, i d'acord amb el principi de reserva de llei per a l'establiment de beneficis fiscals establert en l'article 8 de la Llei general tributària, el Síndic ha destacat que la modificació legislativa amb relació a aquest impost resulta totalment necessària, tot i que valora positivament les actuacions que estan duent a terme els ajuntaments.

### AO 01197/2012

Atès el cobrament de l'impost de plusvàlua a les persones afectades per execucions hipotecàries, l'any 2012 el Síndic va obrir una actuació per estudiar aquesta qüestió i va recomanar una modificació legislativa de la Llei d'hisendes locals perquè les persones que haguessin perdut el seu habitatge per no poder fer front al pagament de les obligacions hipotecàries estiguessin exemptes de pagar l'impost. Mentre no s'aprovés aquesta modificació legislativa, el Síndic va suggerir als ajuntaments que adoptessin mesures per no agreujar la situació en què es troben aquestes persones. En el seguiment d'aquesta actuació d'ofici, el Síndic ha constatat que són molts els ajuntaments de Catalunya que estan adoptant mesures, com ara l'establiment d'ajuts.

### A.32. L'IMPOST SOBRE BÉNS IMMOBLES I ELS ERRORS EN LES VALORACIONS CADASTRALS

Són diverses les persones que s'han adreçat al Síndic de Greuges per exposar que han estat satisfent quotes tributàries de l'impost sobre béns immobles (IBI) per un import superior al que els corresponia. La causa és que la base imposable d'aquest tribut corresponia a un valor cadastral calculat sobre dades incorrectes de les seves finques. Quan s'han adreçat a l'Administració tributària per sol·licitar el retorn del que havien pagat en excés, la sol·licitud els ha estat desestimada.

L'IBI és un impost de gestió compartida, en què la gestió tributària correspon als ajuntaments i la gestió censal a la Direcció General del Cadastre. Així doncs, la Direcció General del Cadastre remet als ajuntaments o entitats públiques gestores la informació cadastral necessària per a la gestió, liquidació, recaptació i inspecció dels tributs municipals i, consegüentment, l'Administració local, per practicar les liquidacions tributàries, reproduïx les dades cadastrals facilitades per la Gerència Regional del Cadastre, d'acord amb l'article 77.5 del Text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals (TRLRHL). Aquest fet comporta que un error en el padró cadastral pugui afectar el rebut de l'IBI.

**Per al càlcul d'una liquidació no es pot tenir en compte un valor cadastral erroni**

Les administracions tributàries desestimen les sol·licituds de devolució d'ingressos indeguts, sobre la base que l'efectivitat del nou valor cadastral, a efectes fiscals, és aplicable a partir de l'exercici fiscal següent a la data en què s'atorga efectes a la resolució emesa pel Cadastre. Normalment, el Cadastre procedeix a la rectificació de les dades mitjançant el procediment d'esmena de discrepàncies i la resolució que dicta té efectes des de l'endemà del dia en què s'acorda.

Tanmateix, el Síndic recorda que l'article 220.1 de la Llei general tributària (LGT) estableix que "l'òrgan o organisme que hagi dictat l'acte o la resolució de la reclamació ha de rectificar en qualsevol moment, d'ofici o a instància de l'interessat, els errors materials, de fet o aritmètics, sempre que no hagi transcorregut el termini de prescripció".

Així doncs, en resposta a les queixes presentades pels ciutadans, el Síndic considera, d'una banda, que la rectificació de les dades cadastrals, quan la causa és un error material, de fet o aritmètic, s'ha d'efectuar seguint els procediments especials de revisió, com ara el de rectificació d'errors i el de revocació, establerts en els articles 220 i 219 de l'LGT, i no pel procediment d'esmena de discrepàncies establert en l'article 18 del Text refós de la llei reguladora del Cadastre Immobiliari (TRLCI).

**Quan la modificació cadastral és conseqüència d'un error material, cal revisar les liquidacions tributàries emeses i no prescrites**

D'altra banda, considera que quan l'Administració rectifica un valor cadastral com a conseqüència d'un error de fet, material o aritmètic, no es pot tenir en consideració el valor cadastral erroni en les liquidacions tributàries. El valor cadastral modificat sobre la base de les dades correctes de les finques s'ha de retrotraure a les liquidacions tributàries emeses i no prescrites, d'acord amb l'article 220.1 de l'LGT. En aquest sentit, el Síndic ha suggerit que les corporacions locals, en exercici de les seves potestats tributàries, adoptin el criteri d'aplicar el valor cadastral modificat amb efectes retroactius a les liquidacions tributàries emeses i no prescrites, quan l'Administració amb competències cadastrals rectifica el valor cadastral com a conseqüència d'un error material, de fet o aritmètic.

Val a dir que aquesta problemàtica també es planteja en l'impost sobre l'increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana. En aquest cas, per calcular la base

imposable d'aquest tribut també es tenen en compte les dades que consten en el Cadastre, per al qual també són vàlides aquestes consideracions.

### Queixa 01318/2013

La promotora de la queixa exposa el desacord amb l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona pel fet que li ha desestimat una sol·licitud de devolució d'ingressos indeguts pel que va pagar en excés en concepte de l'IBI d'una finca de la seva titularitat, atès que la base imposable s'havia calculat sobre unes dades errònies que constaven en el Cadastre. De les manifestacions de la interessada, se'n desprenia que en cap cas hi havia hagut una alteració real de la superfície o dels elements d'aquesta, sinó que es tractava d'un error material en les dades cadastrals que s'havien tingut en compte per practicar les liquidacions de l'IBI dels exercicis anteriors al 2013.

En aquest cas, el Síndic recorda que, d'acord amb l'article 220.1 de l'LGT, "l'òrgan o organisme que hagi dictat l'acte o la resolució de la reclamació ha de rectificar en qualsevol moment, d'ofici o a instància de l'interessat, els errors materials, de fet o aritmètics, sempre que no hagi transcorregut el termini de prescripció" i que, segons la jurisprudència, els errors materials, de fet o aritmètics són aquells errors fàcilment identificables, sense necessitat de fer cap anàlisi jurídica. Per això, el Síndic va suggerir que es revisés la decisió presa i s'acordés estimar la sol·licitud de devolució d'ingressos indeguts presentada per la interessada, sempre que l'error produït fos conseqüència d'un error de fet. Aquest suggeriment va ser acceptat per l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació.

## ACTUACIONS D'OFICI

**AO 04740/2013**  
**Finalitzada**

**Efectes fiscals de la rectificació del valor cadastral quan la causa és un error material, de fet o aritmètic**

Arran de les nombroses queixes rebudes per les desestimacions de les sol·licituds de devolució dels imports satisfets indegudament corresponents a l'impost sobre béns immobles (IBI) i l'impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana (IIVTNU), el Síndic obre una actuació d'ofici per estudiar els procediments emprats per l'Administració per al retorn d'aquest imports.

## ■ POLITIQUES TERRITORIALS





### A.33. LES MOLÈSTIES PER SOROLLS I LICÈNCIES AMBIENTALS: ELS ESPAIS D'OCI NOCTURN

Les queixes de veïns de locals d'oci nocturn són una constant, tant per les molèsties de sorolls que causa aquest tipus d'establiments com per les que causen els seus clients a la sortida dels locals.

La Llei 11/2009, del 6 de juliol, de regulació administrativa dels espectacles públics i les activitats recreatives, estableix que és obligació dels organitzadors i dels titulars dels establiments dur a terme l'espectacle públic o l'activitat recreativa d'acord amb l'autorització o la llicència corresponent. I correspon a l'Administració controlar i inspeccionar els establiments que hagi autoritzat i, amb més motiu, quan determinats locals són objecte reiterat de queixes per part dels veïns.

En definitiva, l'Administració s'ha d'assegurar que es compleixen les condicions per a les quals es va atorgar la llicència, i també dels horaris d'obertura i de tancament d'aquests tipus d'establiments.

**L'exercici d'activitats d'oci nocturn no ha d'anar en detriment del dret al descans dels veïns**

Amb caràcter general, els locals d'oci nocturn poden causar molèsties de sorolls com a conseqüència d'un aïllament acústic deficient de l'activitat o per un excés de volum de la música. Per la seva banda, els clients d'aquests establiments generen molèsties de sorolls i d'altres tipus quan surten a l'exterior de l'establiment, sigui quan tanca el local o quan surten a fumar. Els crits al carrer, l'abandonament de gots i ampolles a l'exterior dels locals, el consum d'estupefaents i alcohol i els orins a la via pública són una mostra de les molèsties que denuncien els veïns.

La percepció generalitzada dels veïns afectats és que l'actuació de l'Administració no és prou contundent per posar fi a aquest tipus de conductes i que tant les persones que les provoquen com els titulars dels establiments queden impunes.

El Síndic ha constatat que davant de les queixes veïnals per les molèsties que causen els clients dels locals d'oci nocturn sovint els agents de l'autoritat es desplacen al lloc dels fets, ja que són coneixedors de la problemàtica existent, i aixequen actes d'infraccions que en alguns casos poden esdevenir expedients sancionadors. En alguns casos, l'Administració dicta ordres de cessament temporal de les activitats quan es produeixen incompliments greus de la normativa, sigui la d'espectacles públics o activitats recreatives, la de contaminació acústica o les ordenances municipals. També duen a terme controls i actuacions dissuasòries, tot i que no tenen l'efectivitat desitjada pels veïns, que no és altra que poder gaudir del dret al descans. Les persones afectades constaten que cada cap de setmana es repeteix la situació, sense que es deixi entreveure una solució al problema.

Així doncs, es fa palès que sovint el dret al descans dels veïns entra en col·lisió amb l'exercici de les activitats d'oci nocturn.

Per la seva banda, la Llei 11/2009, del 6 de juliol, de regulació administrativa dels espectacles públics i les activitats recreatives, estableix que les administracions a les quals la llei atribueix competències, sens perjudici de les accions sancionadores que corresponguin, han d'oferir actuacions i serveis de mediació entre consumidors d'oci i titulars d'establiments oberts al públic i les persones que hi viuen a prop, a fi de resoldre per aquesta via situacions de conflicte veïnal i d'evitar riscos per a la convivència.

**Els ajuntaments han d'intensificar el control administratiu i policial als indrets on s'ubiquen locals d'oci nocturn**

En definitiva, tant les administracions competents com les persones responsables dels establiments han de garantir la convivència ordenada entre els espectadors, participants i usuaris d'aquests establiments i la resta de ciutadans, especialment els que viuen a prop dels llocs on es duen a terme aquestes activitats, amb ple respecte als drets d'aquestes persones.

La Llei també estableix una sèrie d'obligacions per als espectadors i usuaris dels espectacles públics i les activitats recreatives, igual que fa amb els organitzadors i titulars d'aquest tipus d'activitats. En concret, els usuaris de les activitats recreatives tenen l'obligació d'adoptar una conducta, a l'entrada i a la sortida de l'establiment, que garanteixi la convivència entre els ciutadans i no destorbi el descans dels veïns i de no malmetre el mobiliari urbà que hi hagi a l'entorn on es duu a terme l'espectacle o l'activitat.

Tanmateix, sovint els clients incompleixen les seves obligacions. Per aquest motiu, el Síndic ha destacat la importància de reforçar la presència d'efectius policials a les zones conflictives, tant amb equips de paisà com uniformats. I també programar i reforçar la

presència uniformada al carrer per dissuadir i eradicar conductes incíviques que poden ser constitutives d'il·lícits penals o administratius.

El Síndic també ha recordat a l'Administració que cal mantenir i intensificar la vigilància i el patrullatge a les zones on s'ubiquen els locals causants de les molèsties i, en particular, en els punts i horaris en què hi ha més presència de clients al carrer i es pot provocar més destorb als veïns.

Incoar expedients sancionadors al titular de l'activitat quan es constatin incompliments de la normativa d'espectacles públics i activitats recreatives i de les ordenances municipals, i organitzar i efectuar controls d'alcoholèmia i d'estupefaents són unes altres de les propostes que ha formulat el Síndic.

#### Queixa 08305/2012

Un veí del carrer Beethoven de Barcelona exposa les molèsties que fa temps que pateixen al barri com a conseqüència de la concentració de gent en aquella zona durant les nits. En concret, les molèsties denunciades es deriven de les activitats que desenvolupen dos establiments de pública concurrència.

Un cop estudiada la queixa, el Síndic ha suggerit a l'Ajuntament que cal reforçar la presència d'efectius policials en aquella zona, mantenir i intensificar la vigilància i el patrullatge en els punts i horaris en què hi ha més presència de clients al carrer i es poden provocar més molèsties als veïns, incoar expedients sancionadors als clients dels locals d'oci que derivin de les denúncies aixecades tant per la Guàrdia Urbana com pels Mossos d'Esquadra, i organitzar i efectuar controls d'alcoholèmia i d'estupefaents.

#### Queixa 01970/2013

Uns veïns del barri de Gràcia de Barcelona exposen les molèsties que pateixen com a conseqüència del funcionament d'un local d'oci nocturn, pels sorolls que aquesta sala provoca i també per l'actitud incívica de la gent que es concentra al voltant del local.

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Barcelona que planifiqui convenientment els serveis i reforci la dotació policial de la zona en funció de la programació de la sala, si va dirigida a algun públic que es preveu a priori més conflictiu. També, li ha suggerit que es programi i es reforci la presència uniformada al carrer, a banda de les patrulles amb equips de paisà, i que s'incoïn expedients sancionadors, a partir de les denúncies aixecades tant per la Guàrdia Urbana com pels Mossos d'Esquadra, als clients del local d'oci i al titular de l'activitat quan es constatin incompliments de la normativa d'espectacles públics i activitats recreatives i de les ordenances municipals.

### A.34. ELS ALBERGS IL·LEGALS

En l'*Informe al Parlament 2012* es va dedicar un epígraf a tractar les molèsties provocades per habitatges d'ús turístic. Enguany, també s'han rebut queixes en què es denunciïn casuístiques pròximes a les dels habitatges d'ús turístic. En concret, cal remarcar, per la seva rellevància, la denúncia presentada per una associació turística, relativa a la proliferació d'albergs il·legals o que actuen de manera fraudulenta a la ciutat de Barcelona. Aquesta queixa va anar precedida de les corresponents denúncies davant les diverses administracions amb relació als establiments d'allotjament que actuen com a albergs juvenils sense les llicències i les autoritzacions pertinents.

Dins del ventall d'establiments que ofereixen serveis turístics, hi ha els albergs de disseny i de nova generació que es poden anomenar *albergs urbans*, sobretot a la ciutat de Barcelona, que si bé queden emparats sota la normativa d'albergs juvenils, han desnaturalitzat la seva idea inicial.

**És convenient diferenciar l'alberg juvenil de l'alberg turístic**

Els albergs juvenils estan perfectament definits per la Llei 38/1991, de 30 de desembre, d'instal·lacions destinades a activitats amb infants i joves, i pel Decret 140/2003, de 10 de juny, d'aprovació del Reglament d'instal·lacions destinades a activitats amb infants i joves. Una altra conceptualització mereixen els albergs turístics, que són una gran part dels ubicats a la ciutat de Barcelona, malgrat que també estan dins l'àmbit d'aplicació d'aquesta llei.

Per posar en funcionament qualsevol instal·lació destinada a activitats amb infants i joves, cal sol·licitar la comunicació prèvia a l'administració competent, acompanyada d'una declaració responsable en què es manifesti el compliment dels requisits que estableix la normativa. Amb

la legislació existent actualment, entren en joc diferents administracions fins a l'atorgament final de la llicència. En concret, les comunicacions prèvies, les gestionen els districtes de l'Ajuntament de Barcelona i el Consell Comarcal del Barcelonès (que té delegades les competències en matèria de joventut), aquest darrer, pel que fa a l'autorització sectorial en el cas del municipi de Barcelona.

Tot i la disparitat d'administracions que entren en joc en el procés d'atorgament de la llicència, el Síndic ha constatat la coordinació entre les que hi estan implicades, les quals comparteixen informació, inspeccions i actuacions administratives, cadascuna dins l'àmbit de les seves possibilitats i competències.

**L'activitat d'un alberg il·legal pot suposar un risc per a la seguretat dels seus clients**

No obstant això, el Síndic considera que les administracions han d'actuar amb més contundència i han d'adoptar les mesures cautelars pertinents per no permetre que els albergs il·legals o que exerceixen la seva activitat excedint la llicència que tenen atorgada mantinguin l'establiment obert al públic pel risc que comporta per a la seguretat de l'usuari.

En qualsevol cas, tota activitat que hagi d'acollir persones, siguin infants o adults, hi vagin sols o en grup, ha de garantir als seus hostes les condicions de seguretat exigides per la normativa. Per aquest motiu, el Síndic considera important que les administracions adoptin amb agilitat les mesures necessàries per comprovar que aquestes instal·lacions compleixen la normativa. En el cas d'activitats il·legals, l'única forma de poder constatar que no hi ha risc per a la seguretat de les persones és duent a terme inspeccions i dictant l'ordre de tancament corresponent fins que aquesta activitat s'hagi legalitzat.

La definició d'*alberg juvenil* recollida en la normativa sobre instal·lacions destinades a activitats amb infants i joves és única, i

no distingeix pel que fa als requisits que han de complir en funció de si la instal·lació està ubicada en zones rurals, de muntanya o en zones urbanes. En definitiva, les condicions tècniques (seguretat, subministrament d'aigua, residus, instal·lacions calefacció, aigua, gas, etc.) són les mateixes, sense diferenciar les particularitats o necessitats que puguin tenir els albergs ubicats en un indret o un altre.

Per aquest motiu, el Síndic considera que cal definir què és un alberg en funció de la seva

situació geogràfica (albergs urbans, albergs de muntanya, albergs juvenils), i també en virtut de les característiques tècniques que hagi de complir la instal·lació a l'entorn on s'ubiqui.

I, finalment, caldria considerar l'especificitat dels albergs existents a la ciutat de Barcelona, a l'efecte de regular una categoria d'albergs com són els turístics, i s'hauria de valorar sota quina regulació i quin marc competencial haurien de quedar inclosos.

### Queixa 01404/2013

L'Associació Catalana d'Albergs Turístics (ACATUR) va presentar una queixa per exposar la proliferació d'albergs il·legals o que actuen de manera fraudulenta a la ciutat de Barcelona. Segons la informació aportada, des que es va constituir, ACATUR ha presentat un total de 73 denúncies contra establiments d'allotjament a Barcelona que actuen com a albergs juvenils sense les llicències i les autoritzacions pertinents.

Un cop analitzada la informació facilitada per les diferents administracions amb competències en aquest sector, el Síndic els va formular un seguit de recomanacions, entre les quals destaquen la necessitat de definir què és un alberg en funció de la seva ubicació geogràfica i la regulació d'una categoria específica com són els albergs turístics.

### A.35. CONSIDERACIONS AMB RELACIÓ A LA INFORMACIÓ AMBIENTAL

Durant l'any 2013 el Síndic ha rebut diverses queixes referides a la manca d'accés a la informació en matèria de medi ambient per part de persones jurídiques i de particulars. En l'*Informe al Parlament 2011* ja es va incloure un epígraf dedicat als drets d'informació i de participació ciutadana en l'àmbit del medi ambient.

Es tracta d'una problemàtica recurrent, en què els ciutadans que es dirigeixen al Síndic de Greuges manifesten la seva percepció que les administracions els vulneren el dret a rebre informació ambientalment rellevant, sigui perquè els afecta directament o perquè pot tenir conseqüències sobre una col·lectivitat o un interès sobre un grup determinat.

**L'Administració ha de fer més ús de noves tecnologies per contribuir a la ràpida difusió de la informació rellevant de què disposa**

El dret d'accés a la informació recollit en la Llei 26/2006, de 18 de juliol, reguladora del dret d'accés a la informació, de participació pública i d'accés a la justícia en matèria de medi ambient, es concreta, entre d'altres, en el fet d'accedir a la informació ambiental en poder de les autoritats públiques o en el d'altres subjectes en nom seu, sense l'obligació de declarar-hi un interès determinat. També, es concreta en el dret dels ciutadans a ser assistits en la recerca d'informació i de rebre-la dins dels terminis que estableix la normativa: un mes, amb caràcter general, o dos mesos si el volum i la complexitat de la informació fan que sigui impossible complir el termini indicat. I, així mateix, el dret a conèixer els motius pels quals no se'ls facilita la informació o no se'ls facilita en la forma o format sol·licitats.

Tal com es va recollir en el Codi de bones pràctiques administratives aprovat pel Síndic, l'ús dels mitjans electrònics en la tramitació del procediment simplifica l'accés i el coneixement de l'estat de la tramitació de l'expedient per la persona interessada, però no pot implicar un relaxament de l'Administració pel que fa a l'obligació d'actuar respectant les garanties i els requisits previstos en cada procediment. Així, amb relació a una sol·licitud d'informació ambiental referida a un projecte de restauració i revaloració en àrees rurals, objecte de subvenció FEDER, l'Administració mai no va denegar al peticionari l'accés a la informació, però va obligar l'entitat sol·licitant d'aquesta informació a desplaçar-se a quilòmetres de distància de la seva residència. Tanmateix, el peticionari no va qüestionar la decisió de l'Administració.

Precisament, la Llei 26/2006, de 18 de juliol, enumera com a obligació de les autoritats públiques fomentar l'ús de les tecnologies de la informació i de les telecomunicacions per facilitar l'accés de la informació. Per tant, no sembla una bona pràctica administrativa el fet d'obligar el peticionari d'informació ambiental a desplaçar-se a una distància considerable quan hi ha solucions, com ara les que ofereixen les noves tecnologies, per posar al seu abast aquesta informació.

**Les bones pràctiques administratives faciliten l'exercici del dret d'accés a la informació en matèria ambiental**

Amb relació a l'ús de les noves tecnologies, i en l'àmbit de la difusió per part de les autoritats públiques de la informació ambiental, la llei esmentada determina unes obligacions específiques, entre les quals destaca el fet que les autoritats públiques adoptin les mesures oportunes per assegurar la progressiva difusió de la informació ambiental i la seva posada a disposició del públic de la forma més ràpida i sistemàtica possible.



El Codi de bones pràctiques administratives elaborat pel Síndic determina que l'Administració ha de prendre les mesures necessàries per fer pública la màxima informació en poder seu, per promoure la transparència i procurar la participació informada de les persones en qüestions d'interès públic.

Amb motiu de l'anàlisi de la publicació d'un anunci d'informació pública en el *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya* (DOGC), relatiu a un canvi substancial d'una autorització ambiental, s'ha constatat que el títol no era prou indicatiu de la subjecció de l'expedient al tràmit d'avaluació d'impacte ambiental, malgrat que s'identificava l'autorització ambiental que emparava la sol·licitud.

Per aquest motiu, el Síndic ha suggerit al Departament de Territori i Sostenibilitat

que valori la conveniència d'aprovar i fer públics uns criteris o unes pautes per a la publicació dels anuncis d'informació pública que es facin en el DOGC o en altres diaris o butlletins perquè en el títol de l'anunci s'inclouï la menció "modificació substancial" quan es tracti d'un tràmit d'aquesta rellevància o la menció "avaluació d'impacte ambiental" quan sigui necessari efectuar-ne una de nova. Tot això amb l'objectiu de garantir una participació pública més alta a l'hora de formular al·legacions i observacions en supòsits que poden tenir una incidència ambiental rellevant.

El Síndic de Greuges considera que, tot i que no hi ha una actuació irregular, l'adopció de bones pràctiques administratives és una forma de contribuir al ple exercici dels drets dels ciutadans a la participació pública en matèria de medi ambient.

### Queixes 07733/2012 i 07734/2012

L'Associació Col·lectiu Bosc Verd va formular una queixa perquè considerava que un anunci d'informació pública publicat en el *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya*, relatiu a un canvi substancial d'una autorització ambiental, no era prou indicatiu de la subjecció de l'expedient al tràmit d'avaluació d'impacte ambiental.

Un cop analitzada la informació facilitada per l'Administració, el Síndic va suggerir al Departament de Territori i Sostenibilitat la conveniència d'aprovar i fer públics uns criteris o pautes per a la publicació dels anuncis d'informació pública que es facin en el *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya* o en altres butlletins, per garantir una participació pública més alta a l'hora de formular al·legacions i observacions en supòsits que poden tenir incidència ambiental. L'Administració va acceptar el suggeriment efectuat pel Síndic.

## ACTUACIONS D'OFICI

AO 07090/2013  
En tramitació

**Crisi sísmica davant del delta de l'Ebre a causa de les injeccions de gas al dipòsit Castor**

Arran dels moviments sísmics produïts per les injeccions de gas al magatzem submarí situat al delta de l'Ebre, el Síndic obre una actuació d'ofici per demanar que es prenguin les mesures oportunes per paraitzar aquest projecte mentre s'investiga a fons la causa dels terratrèmols i que s'informi les administracions afectades de les possibles conseqüències per a les persones i el medi ambient.





### A.36. LES URBANITZACIONS AMB DÈFICITS

La manca de serveis a les urbanitzacions il·legals vulnera el dret a un habitatge digne i adequat reconegut en l'article 47 de la Constitució: "Tots els espanyols tenen dret a un habitatge digne i adequat. Els poders públics promouran les condicions necessàries i establiran les normes pertinents per tal de fer efectiu aquest dret [...]".

El Síndic va considerar que calia fer una reflexió sobre els obstacles que dificulten o impedeixen la regularització de les urbanitzacions amb dèficits i que s'havien de cercar les línies d'actuació que ajudessin a superar-los. Amb l'objectiu de fer aquesta anàlisi, el Síndic va constituir un grup de treball format per diverses persones de diferents àmbits, les quals han tingut o tenen contacte o experiències amb aquesta problemàtica. Així, van formar part d'aquest grup d'experts representants de la Diputació de Barcelona, de l'Associació Catalana de Municipis, de la Federació de Municipis de Catalunya, del Col·legi d'Advocats de Barcelona, de l'Escola Tècnica Superior d'Arquitectura de Catalunya de la Universitat Internacional de Catalunya, del Departament de Geografia de la Universitat Autònoma de Barcelona i d'un grup representatiu d'alcaldes i tècnics d'ajuntaments.

**La manca de serveis a les urbanitzacions vulnera el dret constitucional a un habitatge digne i adequat**

Aquest grup va aportar informació i reflexions rellevants que, en molts casos, van servir per formular un seguit de recomanacions en el marc de l'actuació d'ofici 02093/2013 del Síndic de Greuges. D'aquestes recomanacions, en destaquen les següents:

1. Cal crear un catàleg que reculli les urbanitzacions amb dèficits. La creació d'un catàleg de les urbanitzacions a Catalunya que englobi tota la informació possible, elaborat conjuntament per la Generalitat, cadascun dels ajuntaments i altres organismes o entitats

que puguin tenir informació a la seva disposició, seria una eina útil perquè les administracions competents afrontessin el problema de cada municipi amb les urbanitzacions amb dèficits del seu terme.

2. Cal flexibilitzar la normativa urbanística per adaptar-la a les necessitats i circumstàncies de cada urbanització. Aquesta flexibilització caldria fer-la amb la màxima cautela per evitar l'especulació o l'enriquiment injust dels promotors originaris que han incomplert les seves obligacions urbanístiques

3. Seria útil crear una comissió d'avaluació i de gestió de la problemàtica de les urbanitzacions. A imatge de la Comissió per a la Gestió del Fons de Foment del Programa de Barris i Àrees que requereixen atenció especial, prevista en la Llei 2/2004 (art. 9), aquesta comissió podria estar integrada, de manera paritària, per una representació del Govern de la Generalitat, les entitats municipalistes i els col·legis professionals (Col·legi d'Arquitectes, Col·legi d'Advocats, Col·legi d'Arquitectes Tècnics). També es podria convidar a assistir-hi les empreses i les agències responsables dels subministraments bàsics (Agència Catalana de l'Aigua, empreses elèctriques, empreses de telecomunicacions).

**La rigidesa de la normativa urbanística no permet resoldre la singularitat dels problemes de cada urbanització**

4. Respecte del Registre de la propietat, caldria intensificar la col·laboració entre els ajuntaments, la Generalitat i els registradors de la propietat i fomentar una interpretació de la legislació reguladora de la inscripció registral dels drets de propietat sobre parcel·les o edificacions en situació irregular que limiti els supòsits de bloqueig registral, o prohibició d'inscriure aquests drets, als estrictament imprescindibles per a la protecció de la seguretat de les persones, la protecció del medi ambient i el manteniment o restabliment de la legalitat urbanística.

5. Caldria potenciar l'ús del planejament supramunicipal com a eina per agrupar els interessos i les necessitats d'urbanitzacions situades en els límits municipals per racionalitzar la gestió de serveis en zones frontereres, amb un intent d'abaratir costos.

6. Per reforçar aquestes mesures, seria convenient fomentar la participació activa, compromesa i responsable del conjunt de propietaris de les urbanitzacions en procés de regularització.

**Un catàleg d'urbanitzacions amb dèficits seria una eina útil per afrontar de forma realista i pràctica el problema**

7. Mitjançant els instruments de planejament ja previstos per la Llei, s'han de cercar solucions imaginatives perquè aquestes urbanitzacions puguin assolir uns nivells adequats de qualitat de vida i sostenibilitat ambiental. Una vegada avaluades les necessitats de cada

urbanització i determinades les característiques físiques, socials i econòmiques que la defineixen, es podran estudiar les formes de fer-les més sostenibles i, mitjançant una renovació del planejament, preveure les actuacions futures per canalitzar el proper cicle de creixement a favor de la regeneració de les urbanitzacions.

8. La Generalitat, en exercici de les seves competències en matèria d'energia, ha de prestar suport tant als ajuntaments com als propietaris en les seves relacions amb les empreses subministradores de serveis.

9. S'ha d'estudiar la possibilitat d'admetre altres sistemes de depuració, diferents de la implantació d'estacions de depuració d'aigües residuals, que siguin més barats, sostenibles i ecològics.

Per donar impuls al compliment d'aquestes recomanacions, i amb la finalitat de fer el seguiment de les actuacions de l'administració competent, el Síndic va fixar un termini de sis mesos per concretar amb l'Administració i els actors polítics les mesures que calia adoptar i el programa d'aplicació d'aquestes mesures.

### A.37. LA TITULARITAT I LA CONSERVACIÓ DELS CAMINS RURALS

En matèria de mobilitat un dels problemes que més sovint arriba al Síndic és la manca de conservació i de manteniment, per part dels ajuntaments, dels camins rurals.

Quan els camins són de titularitat pública, el Síndic recorda a les entitats locals competents que, d'acord amb el que disposa l'article 93.1 del Decret 336/1988, de 17 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament del patrimoni dels ens locals "la titularitat dels béns comporta l'obligació de conservar-los i millorar-los". Així mateix, s'ha de tenir present que l'Administració haurà de respondre patrimonialment de qualsevol dany que es pugui causar a les persones o als seus béns a causa del mal estat d'un camí públic, d'acord amb el que preveu l'article 106.2 de la Constitució i la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

Actualment, molts municipis han d'establir un ordre de prioritats en les obres de reparació dels camins per poder encabir-les en els pressupostos municipals. En aquest cas, cal que l'ajuntament estableixi els criteris que regeixen l'ordre de les actuacions i el calendari previst per realitzar-les.

No obstant això, no sempre és clara la titularitat dels camins. Els dubtes es plantegen quan es tracta de camins antics respecte dels quals els ajuntaments n'han estat assumint el manteniment. En els moments actuals de crisi econòmica els serveis municipals es qüestionen si l'ajuntament és realment el propietari del camí i, per tant, si li correspon o no l'obligació de mantenir-lo (Q 06362/2013).

**Els municipis han de mantenir en bones condicions els seus camins rurals**

Segons el Codi civil espanyol, els camins són béns de domini públic mentre són destinats a un ús públic (article 339 i 344). Calen

dos requisits per considerar un camí de domini públic. D'una banda, que estigui destinat a un ús públic; d'altra banda, que l'administració titular hagi adquirit la propietat en qualsevol de les formes admeses per llei (cessió, expropiació, permuta o compra). Ara bé, quan es tracta de camins antics, la forma més habitual d'adquisició és la prescripció immemorial o la usucapió. L'Administració adquireix un camí per usucapió quan un camí privat s'ha sotmès a un ús públic en què l'Administració actua com a propietària de forma manifesta, pacífica (és a dir, no coactiva) i durant un període de vint anys ininterrompudament.

**Els ajuntaments haurien de tenir degudament inventariats els seus camins**

S'ha de tenir en compte, però, que sobre un camí de titularitat privada hi pot haver una servitud de pas, la qual ha de constar expressament en un títol (sigui acord, sigui sentència judicial) o ha d'estar imposada per la llei. Conseqüentment, un camí pot ser privat i tenir un ús públic.

Si l'Administració no té en poder seu un títol d'adquisició del camí, el problema principal que es planteja, doncs, és com es pot provar que un camí és públic o continua sent privat. Tant els particulars com l'Administració acostumen a aportar, com a prova de les seves reivindicacions, el que consta en el Cadastre.

Pel que fa a les fitxes cadastrals, cal recordar que en el Cadastre antic s'identificaven els camins, però no se'ls assignava cap titularitat. Durant els anys noranta es va elaborar un nou cadastre en el qual es va assignar mecànicament la titularitat pública municipal a tots els camins que el mapa parcel·lari antic representava amb doble traç continu i segregant-lo de les parcel·les veïnes. Ara bé, tot i que les atribucions de titularitat que conté poden ser arbitràries, en tant que no són el resultat d'una investigació, la inscripció és una prova *iuris tantum*. Per tant, per poder modificar-la, cal que l'ajuntament certifiqui que no es tracta d'un bé de domini públic (Q 04289/2010).

L'article 222 del Text refós de la Llei municipal i de règim local obliga els ajuntaments a disposar d'un inventari dels seus béns, de domini públic o patrimonials, drets i valors mobiliaris. Sembla, doncs, que la inscripció d'un camí en l'inventari municipal seria una prova definitiva de la titularitat pública. L'inventari, però, només acredita la destinació del camí inventariat a l'ús públic. D'altra banda, el fet que un camí no estigui inventariat no demostra que és privat. Malgrat això, l'inventari és una eina indispensable perquè els ajuntaments exercixin les competències que la Llei atorga als municipis per a la defensa dels camins públics.

### En cas de dubte sobre la titularitat d'un camí, s'ha d'instruir un expedient d'investigació

Una de les prerrogatives dels ens locals respecte dels seus béns és l'acció investigadora. Els ens locals tenen la facultat d'investigar la situació dels béns i drets que se suposin de la seva propietat amb la finalitat de determinar-ne la titularitat (article

134 del Reglament del patrimoni dels ens locals). En els casos en què l'Ajuntament dubta de la titularitat d'un camí, ha d'exercir aquesta prerrogativa i instruir un expedient que inclogui totes les proves a l'abast, provinents de fonts administratives, notaries o, fins i tot, si és el cas, literàries, i en què puguin participar els propietaris de les finques afectades (Q 05557/2012).

És important una bona gestió dels camins municipals per part dels ajuntaments en la mesura que els camins veïnals fan possible la mobilitat quan els desplaçaments són obligats per raó de residència, feina i accés a equipaments sanitaris, educatius, comercials o administratius situats als nuclis urbans. Així mateix, els camins rurals tenen un paper rellevant en les explotacions agràries i forestals. A aquestes funcions tradicionals, se n'hi han afegit de noves com ara la mobilitat associada a l'explotació de nous recursos naturals (producció d'energia), a situacions d'emergència i de protecció civil (prevenció i lluita contra el foc, aiguats, etc.) i, finalment, al lleure. En qualsevol cas, cal entendre que la bona gestió dels camins municipals implica tant la investigació de la titularitat, l'atencament i la defensa com una adequada política de conservació i manteniment.

#### Queixa 06362/2013

Es tracta d'un camí que es va malmetre arran dels aiguats ocorreguts el mes de juny a la Vall d'Aran. Les persones interessades han reclamat tant a l'Entitat Municipal Descentralitzada d'Àreu com a l'Ajuntament d'Alins que l'arrangin.

Aquestes administracions dubten que el camí sigui públic i, per tant, arranjar-lo no entra dins les seves prioritats. Tot i que han preguntat als veïns sobre la titularitat del camí, no s'ha instruït formalment un expedient d'investigació. El Síndic de Greuges recomana que s'iniciï un expedient en la tramitació del qual puguin participar les persones interessades aportant les proves que considerin convenients. Així mateix, cal que aquest expedient finalitzi amb una resolució expressa i motivada perquè els promotors de la queixa puguin recórrer-hi en contra en cas que no hi estiguin d'acord.

### A.38. LA RESPONSABILITAT DELS AJUNTAMENTS EN L'ATORGAMENT DE LA LLICÈNCIA DE PRIMERA OCUPACIÓ

El Síndic continua rebent queixes de persones que han construït o adquirit habitatges que, tot i tenir concedida llicència de primera ocupació, no es poden connectar al subministrament elèctric definitiu perquè no s'ha executat la urbanització del sector.

Una vegada finalitzada l'edificació, el conflicte es planteja quan la companyia subministradora adverteix l'usuari que per formalitzar el contracte definitiu ell mateix ha de realitzar les obres d'infraestructura elèctrica al carrer. Aquestes instal·lacions estan incloses en les obres d'urbanització del sector i, per tant, correspon realitzar-les a l'ajuntament o a la junta de compensació, no a la persona que sol·licita el contracte.

De fet, la manca de serveis urbanístics no és un impediment perquè els ajuntaments hagin donat llicències, i continuïn donant-ne, per construir habitatges. Per regla general, només es pot permetre l'edificació en els terrenys que tinguin la condició de solar perquè disposen de tots els serveis urbanístics (article 41.1 del Decret legislatiu 1/2005, de 26 de juliol, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei d'urbanisme). Excepcionalment, però, es permet la concessió de llicències d'edificació en el cas que el terreny de què es tracti estigui inclòs en un polígon d'actuació urbanística (article 41.1 del Decret legislatiu 1/2005, de 26 de juliol, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei d'urbanisme) i es donin determinades condicions.

**La llicència de primera ocupació només es pot concedir quan tècnicament és possible connectar-se als subministraments bàsics**

El Reglament de la Llei d'urbanisme, aprovat pel Decret 305/2006, de 18 de juliol, estableix

els requisits per poder atorgar llicència d'obres condicionada a la simultaneïtat de les obres d'urbanització:

- Que l'aprovació definitiva del projecte de reparcel·lació sigui ferma o, si la reparcel·lació és innecessària, s'hagin formalitzat les cessions obligatòries i gratuïtes de terrenys.
- Que estiguin executades les obres bàsiques o s'executin simultàniament (anivellament de carrers, xarxa de sanejament, xarxes de subministrament d'aigua, electricitat i telecomunicacions).
- Que la persona interessada es comprometi per escrit en el moment de demanar llicència a no utilitzar l'edificació fins a l'acabament de les obres d'urbanització.
- Que la persona interessada presti fiança per garantir l'execució simultània de les obres d'urbanització que li corresponguin.

En els casos plantejats davant el Síndic, no hi ha ni projecte de reparcel·lació, ni projecte d'urbanització, no hi ha cap tipus d'obra urbanitzadora i ni tan sols s'han realitzat totes les cessions obligatòries. Amb tot, l'habitatge es construeix amb llicència d'obres i, una vegada finalitzat, obté la llicència de primera ocupació corresponent.

Ja s'ha recollit en altres informes que el Síndic ha recordat a diversos ajuntaments que les llicències de primera ocupació tenen una doble finalitat. D'una banda, acrediten que l'obra executada es correspon amb el projecte aprovat o les modificacions posteriors i les condicions imposades. D'altra banda, acrediten que l'edificació està en condicions de ser utilitzada. A més, en els casos d'edificació simultània a l'execució de la urbanització, la llicència de primera ocupació acredita, en concret, que s'han complert els requisits esmentats més amunt.

L'article 91 del Reglament d'obres, activitats i serveis dels ens locals, aprovat pel Decret 179/1995, de 13 de juny, en regular el procediment per atorgar les llicències de primera ocupació, assenyala que el facultatiu director de l'obra ha d'adjuntar a la sol·licitud de llicència de primera ocupació un certificat en el qual s'acrediti que les obres s'han realitzat d'acord amb el projecte aprovat i que l'edifi-



cació està en condicions de ser utilitzada. No obstant això, segons aquest article 91, el servei tècnic municipal ha d'efectuar una inspecció, amb caràcter previ a la concessió de la llicència de primera ocupació, per comprovar que l'edificació s'ajusta al projecte aprovat i a les condicions fixades per la llicència.

### Els ajuntaments són responsables de permetre l'ús d'habitatges que no disposen dels serveis bàsics

Segons una sentència recent del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya (01348/2012, de 5 de desembre), quan un ajuntament atorgui la llicència de primera ocupació sobre la base d'un informe tècnic favorable erroni, l'ajuntament ha de respondre patrimonialment dels danys causats per la concessió d'una llicència de primera ocupació improcedent.

El Síndic considera que en casos com el que és objecte d'aquesta sentència, l'ajuntament és el responsable que l'habitatge

no pugui connectar a la xarxa de subministrament elèctric, perquè:

- ha permès la construcció d'un habitatge, tot i que no concorrien les circumstàncies que permeten excepcionalment edificar en terrenys que no disposen de serveis urbanístics bàsics;
- ha atorgat la llicència de primera ocupació i ha autoritzat l'ús d'un habitatge que no compleix les condicions per ser utilitzat.

A aquestes causes de responsabilitat, s'hi pot afegir una tercera que es produeix quan la manca d'execució de la urbanització es pot imputar a l'ajuntament. S'ha de tenir en compte que correspon als ajuntaments la titularitat de la gestió urbanística, com a activitat d'execució del planejament municipal. Per tant, també els correspon la direcció i el control del procés urbanístic en representació de l'interès general municipal (AO 06796/2013).

D'acord amb aquesta responsabilitat, el Síndic ha recomanat als ajuntaments afectats que gestionin amb la companyia la solució del problema de les persones afectades, si més no de manera provisional, i que n'assumeixin els costos (Q 03451/2011).

#### Queixa 03451/2011

La persona interessada va construir una casa amb llicència d'obres a la urbanització Mas Pere de Calonge. Una vegada finalitzada, va obtenir la llicència de primera ocupació. Quan es va adreçar a Endesa per contractar definitivament el subministrament elèctric, l'empresa la va advertir que havia de pagar l'execució de l'estesa de la línia soterrada des del punt més proper on arriba la xarxa fins a la seva parcel·la.

El procés de regularització de Mas Pere es troba en tramitació des de fa molts anys i actualment encara està pendent d'aprovació el projecte de reparcel·lació. Encara no es preveu quan podran començar les obres d'urbanització.

El Síndic ha recomanat a l'Ajuntament de Calonge que, d'acord amb la responsabilitat que li correspon per haver legalitzat l'habitatge, apliqui a càrrec seu les mesures adequades perquè es pugui connectar a la xarxa de subministrament elèctric i la persona interessada pugui subscriure el contracte definitiu amb Endesa.

### A.39. LA INTERVENCIÓ DELS AJUNTAMENTS EN ELS PROBLEMES D'ESTACIONAMENT

Enguany han arribat al Síndic diverses queixes per problemes amb relació a l'aparcament en municipis petits o urbanitzacions. Aquestes queixes estan motivades pel fet que l'ajuntament no sanciona el que les persones interessades consideren infraccions en matèria de circulació.

El fet que en aquestes zones l'espai per estacionar fos suficient i que els conflictes sobre aquesta qüestió es gestionessin en l'àmbit de les relacions veïnals ha comportat que fins ara fos innecessària una normativa que regulés l'aparcament al carrer en localitats petites i urbanitzacions. La conseqüència d'aquesta absència de regulació fa que quan es produeixen conflictes que no es poden resoldre entre veïns es reclama la intervenció de l'ajuntament, en exercici de les seves funcions coercitives.

**Els ajuntaments són competents per regular l'aparcament de vehicles als carrers**

En la major part dels casos plantejats, el Síndic comprova que l'ajuntament no resta inactiu davant les denúncies. Els serveis municipals intervenen, atenen els interessats, els donen resposta expressa i, fins i tot, intenta fer de mediador per resoldre el conflicte veïnal existent (Q 04954/2013). La major part de les vegades, però, els ajuntaments no disposen d'ordenança reguladora de l'estacionament o de l'entrada de gual o dels efectius per poder sancionar les infraccions.

Tot i que en aquests casos l'assumpte objecte de queixa és més un problema de convivència entre persones privades que una qüestió d'interès general, el Síndic recorda a l'ajuntament que és competència dels municipis ordenar el trànsit de vehicles i persones a les vies urbanes (article 66.3.b del Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local

de Catalunya). En el marc d'aquesta competència, els ajuntaments poden regular l'aparcament al carrer i sancionar els incompliments de la normativa quan es produeixin.

**La mediació és la millor solució als conflictes entre veïns per problemes d'aparcament**

Ara bé, cal tenir en compte que una de les dificultats per fer complir les decisions municipals en matèria d'estacionament és el fet que el municipi no disposi de policia local (Q 06789/2012). Sobre aquesta qüestió, la Llei ofereix diversos recursos per salvar aquesta mancança:

- associar-se amb altres municipis per prestar serveis de competència municipals com ara el de policia local;
- dotar-se de guàrdies, vigilants, agents, algtzirs o similars, els quals tenen competències per ordenar i regular el trànsit dins el nucli urbà, d'acord amb les normes de circulació (article 1 i 13 de la Llei 16/1991, de 10 de juliol, reguladora de les policies locals);
- establir convenis de cooperació amb la Generalitat perquè els Mossos d'Esquadra puguin exercir, a més de les seves funcions, les pròpies de les policies locals als municipis que no en disposin (article 12.5, punts b i c de la Llei 10/1994, d'11 de juliol, de la Policia de la Generalitat-Mossos d'Esquadra).

**Els ajuntaments poden demanar l'ajut de la Generalitat perquè els Mossos d'Esquadra sancionin infraccions de trànsit local**

Amb tot, sovint és més recomanable trobar una solució pactada al conflicte, atès el seu vessant privat. En aquest sentit,

l'Ajuntament, en la mesura de les seves possibilitats, ha d'intentar aclarir amb tots els afectats els interessos en joc, privats i públics, i convidar a valorar conjun-

tament quines mesures podrien ser convenientes per satisfer a tothom de la manera més equitativa i justa possible.

#### Queixa 06789/2012

Segons planteja el promotor d'aquesta queixa, tot i que té concedit un gual i un contragual per entrar el vehicle al seu garatge, els veïns del davant no respecten el contragual. L'Ajuntament no els sanciona perquè no disposa de policia local.

El Síndic ha recordat a l'Ajuntament quines mesures pot prendre per suplir la manca de policia local al seu municipi i poder exigir el compliment de les seves disposicions.

#### Queixa 04954/2013

La persona interessada ha denunciat de manera reiterada davant l'Ajuntament que a la vorera del carrer de davant de casa seva, de cinc metres d'amplada, un veí aparca un vehicle de grans dimensions. Segons l'article 91.1 del Reglament de circulació, es considera perillós l'estacionament quan el carrer queda reduït a menys de tres metres. L'Ajuntament, però, archiva les denúncies perquè considera que no hi ha una infracció sancionable. No obstant això, els serveis municipals han fet gestions per solucionar el conflicte parlant amb els veïns afectats.

El Síndic ha recordat a l'Ajuntament les seves competències en matèria d'ordenació del trànsit de vehicles en les vies urbanes. Així mateix, ha suggerit que s'intenti resoldre el conflicte per la via de mediació.



## A.40. POLÍTIQUES D'HABITATGE SOCIAL

Un dels efectes de la recessió econòmica generada per la crisi del sector financer ha estat l'increment de la demanda d'habitatge social i, en concret, en règim de lloguer. Ara bé, les mateixes administracions reconeixen la insuficiència del nombre d'habitatges socials existents per atendre la demanda de les famílies que no tenen prou recursos econòmics per acudir al mercat lliure.

Paradoxalment, les polítiques d'ajuts per garantir l'accés a l'habitatge s'han orientat en la direcció oposada al que es podria esperar ateses les circumstàncies. Els governs, lluny d'incrementar els ajuts socials per a persones vulnerables, han pres mesures com ara la supressió d'ajuts adreçats als joves (renda bàsica d'emancipació) o bé han deixat de convocar periòdicament altres ajuts i únicament n'han permès la pròrroga en el cas de les persones que ja el tenien reconegut (prestació permanent per al lloguer).

**El nombre d'habitatges socials continua sent insuficient per atendre la demanda**

El Reial decret llei 20/2011, de 30 de desembre, de mesures urgents en matèria pressupostària, tributària i financera per a la correcció del dèficit públic, va suprimir la renda bàsica d'emancipació per a les sol·licituds posteriors a l'1 de gener de 2012. Els antics beneficiaris, però, continuen rebent l'ajut fins que assoleixin l'edat de trenta anys, exhaureixin el termini de quatre anys o superin el límit d'ingressos anuals establert.

Les queixes tramitades enguany amb relació a la renda bàsica d'emancipació reiteren els

mateixos problemes que els assenyalats en els informes dels anys anteriors. Aquest any, a més, s'ha plantejat el retard de l'Administració a resoldre les sol·licituds de la renda bàsica d'emancipació. Arran de les queixes per manca de resposta a la sol·licitud de l'ajut, s'ha detectat que algunes sol·licituds han estat resoltes amb un retard excessiu, que en alguns casos ha arribat a trenta mesos. Cal posar en relleu que l'article 4 del Reial decret 1472/2007, de 2 de novembre, estableix un termini màxim de dos mesos perquè l'administració competent instrueixi i resolgui les sol·licituds.

**Els problemes en la gestió dels ajuts no poden repercutir negativament en els drets dels sol·licitants**

Quan finalment es van resoldre aquests expedients, la resolució havia de ser denegatòria de l'ajut perquè es va emetre passat el 15 de juliol de 2012, data límit que estableix el Reial decret llei 20/2012, de 13 de juliol, de mesures per garantir l'estabilitat pressupostària i de foment de la competitivitat, pel qual es va suprimir la renda bàsica d'emancipació.

L'Agència de l'Habitatge de Catalunya va manifestar al Ministeri de Foment el seu desacord per l'aprovació sobtada del reial decret llei esmentat. La data límit fixada va impedir que moltes persones obtinguessin l'ajut, tot i haver-lo sol·licitat dins de termini, a causa d'un retard en la resolució dels expedients per problemes de gestió durant la tramitació i en cap cas imputables als sol·licitants. Fruit d'aquestes converses, la Generalitat va acordar amb el Ministeri que aquelles sol·licituds que no s'haguessin resolt abans del 15 de juliol de 2012 per motius de tramitacions informàtiques es podien resoldre favorablement, si els sol·licitants complien els requisits.

### Queixa 06589/2012 i 06024/2013

En ambdós casos, les sol·licituds de renda bàsica d'emancipació presentades abans de l'1 de gener de 2012 van ser denegades perquè l'Administració les va resoldre després del 15 de juliol del 2012, data límit que estableix el Reial decret llei 20/2012, de 13 de juliol, de mesures per garantir l'estabilitat pressupostària i de foment de la competitivitat.

El Síndic va indicar que el motiu pel qual les persones interessades no podien obtenir l'ajut havia estat la lentitud en la tramitació dels expedients per part de l'Administració. Atès que l'Agència de l'Habitatge de Catalunya havia acordat amb el Ministeri de Foment que els casos d'endarreriment per mal funcionament del programa informàtic per gestionar l'ajut serien un motiu d'excepció de l'aplicació de l'article 36.1 del Reial decret llei 20/2012, el Síndic va suggerir a l'Agència de l'Habitatge de Catalunya que els supòsits objecte de queixa fossin tractats de la mateixa manera.

## A.41. ELS HABITATGES TRASPASSATS A LA SAREB

D'ençà del passat 27 de novembre del 2012, en què el Síndic va iniciar una actuació davant el Govern espanyol i el Govern de la Generalitat sobre la creació de la SAREB (societat de gestió d'actius procedents de la reestructuració bancària), s'ha estat fent una anàlisi tant d'aquesta societat com del Fons Social de l'Habitatge (d'ara endavant FSH), creat pel Reial decret llei 27/2012, de 15 de novembre, de mesures urgents per reforçar la protecció dels deutors hipotecaris.

D'aquesta anàlisi, el Síndic de Greuges n'ha extret una sèrie d'observacions que evidencien l'escassa preocupació de la SAREB per alleugerir amb una part dels seus actius el problema social de l'habitatge. De les observacions, en cal destacar les següents:

- El percentatge destinat a lloguer social comparat amb els habitatges de què disposa la SAREB correspondria a un 10,57%, quan es considera imprescindible destinar-hi com a mínim un 30% d'aquests habitatges.

**S'hauria d'incrementar el nombre d'habitatges que les entitats bancàries posen a disposició del Fons Social de l'Habitatge**

- Les condicions perquè els sol·licitants d'habitatge puguin accedir al Fons són molt estrictes. Cal una ampliació immediata del col·lectiu que hauria de poder accedir a l'FSH.
- La valoració de prioritat i l'adjudicació dels habitatges del Fons, les fa la mateixa entitat de crèdit que ha executat l'habitatge, per la qual cosa les persones desnonades, després de passar pel tràngol d'una execució per part de l'entitat de crèdit, han de tornar a l'entitat en qüestió per negociar un lloguer.
- Cal assenyalar que són les administracions públiques i les entitats del tercer sector les que saben on hi ha les necessitats reals

d'habitatge, i no pas les entitats bancàries, per la qual cosa és imprescindible que les entitats de crèdit treballin conjuntament amb les entitats del tercer sector i les administracions públiques.

- No es preveu la possibilitat que la persona pugui continuar gaudint del seu habitatge en règim de lloguer.
- Tot i que moltes comunitats autònomes tenen competència exclusiva en matèria d'habitatge, no intervenen en cap moment del procediment.
- Atès que les entitats destinen a l'FSH els habitatges que no han estat traspassats a la SAREB, hi ha el risc que les entitats únicament hi destinin els habitatges que estiguin en pitjors condicions i en una ubicació difícil.

**El Fons Social de l'Habitatge hauria de ser gestionat per les administracions i les entitats socials**

D'acord amb aquestes observacions, el Síndic ha suggerit que calia:

1. Establir, dins del FROB, una línia d'ajuts per a famílies amb greu risc de pèrdua de l'habitatge per reduir el deute pendent i permetre que puguin continuar mantenint la compra de l'habitatge a un cost suportable per als seus ingressos actuals (mini FROB per a les famílies).
2. Aplicar les mateixes rebaixes de preus previstes per a la transferència d'habitatges a la SAREB (54,2%) als habitatges que encara paguen famílies amb greus dificultats i que encara no han recuperat els bancs o caixes.
3. Donar publicitat i transparència de l'inventari de béns immobles que passaran a la SAREB i a l'FSH per tal que els ciutadans en tinguin coneixement.
4. Establir mecanismes de control públic de l'eventual entrada especulativa d'inversors

privats per evitar que es duguin a terme operacions de compra dels immobles a baix cost sense garantir la lliure concurrència de possibles inversors públics i socials.

**Les famílies desnonades han de tenir prioritat per retornar al seu habitatge quan aquest formi part del Fons Social de l'Habitatge**

5. Adoptar mecanismes de control públic de les plusvàlues generades per la realització, en el futur, dels immobles obtinguts a baix cost i, per tant, subvencionats per l'Estat, i assegurar que un mínim del 20% de les plusvàlues reverteixi en l'Administració pública, és a dir, que es retorni a la comunitat, que és la que amb el seu esforç pressupostari està fent possible l'adjudicació dels immobles a la SAREB a baix cost.

6. Destinar el 30% dels sòls qualificats com a residencials en zones de forta necessitat

d'habitatge social a construcció d'habitatges protegits o a equipaments residencials dotacionals.

7. Preveure la possibilitat que els sòls que, durant la fase de bombolla immobiliària, van ser qualificats com a residencials en zones clarament inadequades puguin ser requalificats per donar-los la condició de zona verda o no urbanitzable.

I, concretament, pel que fa a la creació del Fons Social d'Habitatges, també ha suggerit que calia:

8. Destinar a lloguer social el 30% dels immobles obtinguts a baix cost i, per tant, subvencionats per l'Estat, susceptibles de ser destinats a primera residència.

9. Assignar la gestió de l'FSH a les entitats socials sense ànim de lucre especialitzades en la gestió d'habitatge social i a les comunitats autònomes, atesa la seva proximitat i experiència.

10. Prioritzar l'assignació del mateix habitatge (en règim de lloguer) a les unitats familiars que hagin perdut el seu domicili en cas que aquest formi part de l'FSH.

## A.42. COMPLIMENT DE LA RECOMANACIÓ DEL SÍNDIC SOBRE EL REDREÇAMENT DE DEUTES

El Síndic considera insuficients les mesures adoptades darrerament per protegir els deutors hipotecaris. Creu convenient insistir en les recomanacions formulades en matèria d'habitatge recollides en l'informe que va presentar l'11 de juliol de 2012, amb relació a la regulació d'un sistema especial de redreçament de deutes gratuït, negociat amb els creditors a través d'una comissió administrativa i adreçat als deutors de bona fe que es vegin en situació de sobreendeutament.

De fet, l'11 de juliol de 2012 el Síndic va trametre als actors polítics la seva recomanació de legislar un sistema de redreçament de deutes en els casos de sobreendeutament (AO 07835/2011). Des de llavors s'han produït diverses iniciatives legislatives entorn de les execucions hipotecàries.

Després d'analitzar els canvis normatius introduïts en l'ordenament jurídic per protegir els deutors hipotecaris, el 9 de juliol de 2013 el Síndic va concloure el següent:

1. Tant la suspensió de les execucions hipotecàries com el Codi de bones pràctiques són mesures conjunturals, amb una limitació temporal a dos anys, adoptades amb motiu d'una situació greu de crisi econòmica. Un sistema de redreçament de deutes, com el proposat pel Síndic en el seu informe, concep el sobreendeutament com a possible conseqüència d'una cultura i uns hàbits consumistes, i habilita una via de solució que pot ser eficaç sempre.
2. Les mesures adoptades fins ara van adreçades a un col·lectiu molt restringit de deutors, en qui han de concórrer circumstàncies personals i econòmiques especialment greus. La regulació d'un sistema de redreçament de deutes proposada pel Síndic es fa extensiva a tots els deutors de bona fe que es trobin en una situació de sobreendeutament sobrevinguda.
3. Aquestes mesures tenen com a objectiu protegir els deutors hipotecaris; és a dir, només es té en compte una part de l'actiu del patrimoni del deutor, el préstec o el

crèdit hipotecari. El patrimoni d'una família ha de ser considerat com un conjunt del qual formen part les despeses obligatòries per atendre totes les necessitats bàsiques de la unitat familiar, a més de la preservació de l'habitatge hipotecat. I, en aquest sentit, s'ha de tenir en compte la situació concreta de cada unitat familiar. La comissió de sobreendeutament proposada pel Síndic analitza la situació de cada família i elabora un pla de redreçament específic en el qual es tenen en compte les despeses necessàries per garantir les necessitats més bàsiques. Només d'aquesta manera es pot aconseguir que les mesures previstes en el pla possibilitin el redreçament dels deutes.

**Les mesures introduïdes per protegir els deutors hipotecaris són insuficients**

D'altra banda, cal tenir en compte que en el moment actual de crisi també cal protegir el dret de l'habitatge de les famílies que ocupen el seu habitatge habitual en règim de lloguer i que poden estar en risc de perdre'l per una situació de sobreendeutament sobrevinguda. En aquest sentit, el sistema de redreçament de deutes proposat no discrimina entre l'habitatge de propietat o de lloguer.

4. Si bé una novetat de la Llei 1/2013, de 14 de maig, de mesures per reforçar la protecció dels deutors hipotecaris, reestructuració de deute i lloguer social, és la previsió d'un sistema de quitament, aquest només opera quan ja s'ha perdut l'habitatge. Les famílies que no entrin dins el marge estret del llindar de vulnerabilitat especial hauran de dedicar una part dels seus ingressos a pagar el nou habitatge que han d'obtenir i una altra part considerable a liquidar el 65% del deute durant els cinc anys primers o el 80%, si és en deu anys. Això fa que aquest sistema de quitament sigui pràcticament impossible d'aconseguir i, per tant, gens encoratjador.

Un sistema per redreçar els deutes en cas de sobreendeutament que suposi l'elaboració d'un pla individualitzat ha de premiar

l'esforç del deutor per complir-lo durant un període de temps establert, amb la possibilitat real d'una segona oportunitat, i evitar així que els deutes del passat comprometin tot el futur familiar.

### El Síndic insisteix en la necessitat de regular un sistema de redreçament de deutes

5. Els preus màxims dels habitatges als efectes d'aplicació del Codi de bones pràctiques han estat modificats a l'alça, però no per a la dació en pagament. Es produeix una discriminació per raons del territori respecte de les famílies en situació de risc d'exclusió, però que van adquirir habitatges en municipis on els preus van estar

molt per sobre dels determinats pel Reial decret.

6. Per paraitzar l'execució hipotecària, les clàusules que es consideren abusives han de ser el motiu que ha portat a l'execució. Si no és així, continuarà l'execució, però sense l'aplicació de les clàusules abusives. L'execució hipotecària continua sent, doncs, un procediment executiu privilegiat.

7. L'interès de demora continua sent excessivament alt, el triple de l'interès legal, actualment el 12%.

Per tot això, continua sent necessària la regulació d'un sistema de redreçament de deutes com a mecanisme urgent per protegir eficaçment els deutors hipotecaris que es vegin immersos en una situació de sobreendeutament.

## ACTUACIONS D'OFICI

AO 02093/2013  
En tramitació

#### Urbanitzacions amb dèficits urbanístics

En vista de l'alentiment en el procés de resolució dels problemes de les urbanitzacions amb dèficits urbanístics, agreujats encara més per la crisi econòmica, el Síndic considera que cal obrir un procés de reflexió sobre possibles solucions jurídiques i tècniques, des d'un punt de vista pràctic i realista, d'acord amb les necessitats i les capacitats tant dels particulars com dels ajuntaments.

AO 02911/2013  
Tancada  
AO 02962/2013  
En tramitació

#### Supressió dels ajuts de subsidiació de préstecs reconeguts en els plans estatals de l'habitatge

Atès el perjudici que suposa per als promotors d'habitatges de lloguer social, tant públics com privats, la supressió dels ajuts de subsidiació de préstecs, el Síndic obre una actuació d'ofici i demana al Defensor del Poble que investigui les repercussions d'aquesta mesura.

AO 06796/2013  
En tramitació

#### Retard en l'execució del Pla especial del recinte industrial de la Colònia Güell

Davant la informació facilitada per l'Administració de justícia en relació amb la manca d'execució del Pla especial del recinte industrial de la Colònia Güell, i atès que l'ajuntament afectat ha atorgat llicències d'obres per a la rehabilitació de locals en aquesta zona que no poden gaudir dels serveis necessaris per iniciar la seva activitat, el Síndic obre una actuació d'ofici i demana informació a les administracions implicades per tal d'esbrinar les possibles irregularitats en l'actuació administrativa.

AO 08127/2013  
En tramitació

#### Venda de pisos de l'Institut Català del Sòl (Incasòl) a inversors privats

A partir de l'anunci del Govern de la Generalitat de la intenció de vendre immobles de l'Incasòl, en el marc de la venda d'actiu per reduir el dèficit, el Síndic obre una actuació d'ofici per tal de conèixer quin serà el règim jurídic d'aquests habitatges i com afectarà els actuals llogaters la venda dels immobles. Tanmateix, atès que s'observen desequilibris territorials entre l'oferta i la demanda, la venda d'aquests habitatges podria servir per resituar l'oferta en aquells indrets on la demanda no es pot cobrir amb els habitatges existents.



**AO 08448/2013**

**En tramitació**

**Venda d'habitatges socials propietat de l'Ajuntament de Barcelona**

Assabentat a través dels mitjans de comunicació de la venda d'habitatges socials de l'Ajuntament de Barcelona al sector privat, el Síndic obre una actuació per conèixer quin serà el règim jurídic d'aquests habitatges i com afectarà els actuals llogaters la venda dels immobles, i també la justificació d'aquesta venda tenint en compte la insuficiència d'habitatges socials per atendre la demanda de famílies que no disposen de recursos suficients per anar al mercat lliure.

**AO 09054/2013**

**En tramitació**

**Tramitació de sol·licituds de la renda bàsica d'emancipació (RBE) tramitades a l'Oficina de l'Habitatge de Barberà del Vallès**

El Síndic obre una actuació d'ofici per investigar el procediment de tramitació de les sol·licituds d'RBE presentades a l'Oficina de Barberà del Vallès que van ser resoltes en un termini superior a l'establert i van ser denegades, acollint-se al que estableix l'article 36.1 del Reial decret llei 20/2011, de mesures urgents en matèria pressupostària, tributària i financera per a la correcció del dèficit públic, que va suprimir l'RBE a partir de l'1 de gener de 2012, tot i que no era aplicable a aquestes sol·licituds.

■ CONSUM



### A.43. PROPOSTES PER AFRONTAR LA POBRESA ENERGÈTICA

La pobresa energètica, entesa com la dificultat per fer front a les factures de subministraments bàsics (electricitat, gas, aigua), és un fenomen social creixent. Malgrat aquesta evidència, hi ha notables dificultats per a la identificació tant del nombre com de les característiques de les persones afectades per aquest problema, tot i que acostuma a ser el resultat de la combinació de tres factors: el baix nivell de renda, la baixa qualitat de l'habitatge i els elevats preus de l'electricitat, el gas o l'aigua.

L'Estatut d'autonomia de Catalunya determina que totes les persones tenen dret a accedir en condicions d'igualtat als serveis públics i als serveis econòmics d'interès general i que les administracions han de fixar les condicions d'accés i els estàndards de qualitat d'aquests serveis.

Malgrat aquesta previsió estatutària, i al contrari del que succeeix en altres països europeus en els quals s'han posat en marxa actuacions –més o menys reeixides– per tractar d'abordar aquest fenomen, actualment manca una política pública relativa a la pobresa energètica que, des de l'Administració de la Generalitat, permeti afrontar aquest fenomen creixent des d'una perspectiva global, transversal i coordinada.

**Una treva hivernal per evitar talls de subministraments era imprescindible per pal·liar la pobresa energètica**

Aquestes constatacions van portar a l'obertura, el març del 2013, de l'actuació d'ofici 02344/2013, amb la finalitat de trobar propostes que poguessin evitar que més persones es veiessin afectades per la pobresa energètica, i també d'analitzar quines mesures podrien adoptar administracions i empreses prestadores de serveis d'interès general per actuar en aquest àmbit.

Amb aquest objectiu, es van mantenir diverses reunions conjuntes amb el Departament de Benestar Social i Família, l'Institut Català d'Energia, la Direcció General d'Energia, Mines i Seguretat Industrial, l'Ajuntament de Barcelona, la Federació de Municipis de Catalunya, l'Associació Catalana de Municipis i Comarques, Càritas Diocesana de Barcelona, Creu Roja Catalunya, la Fundació Privada Mambré, la Taula d'Entitats del Tercer Sector Social de Catalunya, i amb empreses com ara Endesa, Agbar, Gas Natural Fenosa i Aigües de Girona, Salt i Sarrià de Ter. El Síndic també va intercanviar informació i experiències amb les institucions de l'Ombudsman Services (Regne Unit), del Médiateur de l'Énergie (França) i del Service de Médiation de l'Énergie/Ombudsman Energie (Bèlgica).

**Cal una acció política sobre la pobresa energètica que permeti abordar-la des d'una perspectiva global i coordinada**

Com a resultat d'aquests treballs, a final del mes d'octubre de 2013 el Síndic va presentar al Parlament de Catalunya un informe sobre la qüestió que recull divuit propostes per lluitar contra la pobresa energètica, tant de caràcter operatiu com de modificació normativa.

De les diverses propostes, en sobresurt, per la immediatesa de la seva aplicabilitat, l'encaminada a assolir una treva hivernal, entesa com la manca d'interrupció dels subministraments per impagament durant el període hivernal. Aquesta proposta, pensada per alleugerir la pressió a les persones en situació de pobresa energètica i per limitar la interrupció dels subministraments a les persones o unitats familiars amb ingressos inferiors a l'IRSC (Indicador de renda de suficiència de Catalunya), no és la solució a la pobresa energètica, però el seu impacte pot ser molt valorat per la població directament afectada.

A mitjà i llarg termini, les propostes més rellevants per combatre la pobresa energètica van en la direcció de:

1. Fer que l'Administració de la Generalitat impulsi la creació d'una comissió de treball que reuneixi tots els actors implicats, amb voluntat d'estabilitat en el temps i de treball conjunt i coordinat.

2. Establir una formació específica adreçada als treballadors socials de les administracions i de les entitats socials sobre els recursos disponibles per fer front a la pobresa energètica, i incrementar la informació i la divulgació sobre ajuts, tarifes, bonificacions socials, etc.

3. L'intercanvi d'informació entre empreses subministradores i serveis socials bàsics ha d'esdevenir una eina essencial en la detecció i la prevenció de situacions personals i familiars de pobresa energètica, especialment en els casos en què es prevegi el tall del subministrament.

**Cal establir un preu social per al gas butà, font d'energia de moltes persones en situació de vulnerabilitat energètica**

4. Les empreses han d'incorporar en la seva responsabilitat social un programa específic referit a la pobresa energètica.

5. La xarxa d'habitatges d'inclusió social pot ser una eina idònia perquè, d'una banda, les administracions i entitats que els

gestionen i, de l'altra, les empreses subministradores que hi estiguin interessades atenguin els subministraments de nombroses persones en situació de vulnerabilitat.

6. El Govern de la Generalitat ha de prioritzar l'adopció de mesures davant de l'Administració general de l'Estat per establir un preu social per al gas butà i, al seu torn, ha d'apostar per l'establiment de tarifes d'aigua que siguin progressives.

7. Valorar les modificacions legislatives adequades que permetin aplicar les bonificacions socials a qui ha de satisfer la factura del subministrament d'electricitat o d'aigua, encara que no sigui el titular de la pòlissa, sinó que sigui el consumidor i disposi d'un títol de lloguer.

8. Impulsar una modificació normativa que faci responsable cadascun dels actors en joc en el subministrament d'aigua de les conseqüències dels impagaments de les factures per part de persones que es troben en situació de vulnerabilitat i, especialment, que l'ACA assumeixi la gestió del deute corresponent al cànon de l'aigua i adopti les mesures oportunes per fer-ho tenint en consideració les situacions de pobresa energètica.

9. Modificar la normativa vigent perquè, amb relació a les despeses de reconexió, es tingui en consideració la situació de vulnerabilitat energètica de les persones que han vist interromput el subministrament d'electricitat per aquesta causa.

#### A.44. LES PARTICIPACIONS PREFERENTS DE L'ANTIGA CAIXA LAIETANA

L'Informe al Parlament 2012 recollia l'actuació del Síndic amb relació a la problemàtica de les participacions preferents i, així mateix, el Codi de consum de Catalunya inclou els serveis financers i d'assegurances entre els serveis bàsics, definits com a serveis de caràcter essencial i necessaris per a la vida quotidiana o que tenen un ús generalitzat entre les persones consumidores.

D'entre les moltes consultes i queixes rebudes sobre la comercialització d'aquest producte i la conducta de les entitats d'estalvi i bancàries, el 2013 ha destacat el cas de les persones que havien estat titulars de participacions preferents de l'antiga Caixa Laietana i que les van bescanviar per accions de Bankia. Segons estimacions de l'Ajuntament de Mataró, a la ciutat hi havia 4.500 casos que afectaven directament 6.000 clients i, al seu torn, 15.000 persones de les unitats familiars. És a dir, un 90% dels afectats de Caixa Laietana van bescanviar les preferents per accions de Bankia d'acord amb la informació de fortalesa i seguretat que els havien transmès les oficines comercials i com a única opció per recuperar els diners. Aquesta situació es va agreujar quan, en només poques setmanes, Bankia va entrar en una situació crítica, va haver de ser intervinguda i el valor de les seves accions es va enfonsar fins a situar-se a nivells irrisoris.

**El Síndic va demanar que s'inclouessin en l'arbitratge les preferents de Caixa Laietana bescanviades per accions de Bankia**

A criteri del Síndic, que va iniciar l'actuació d'ofici 01467/2013 per estudiar detingudament la situació d'aquest col·lectiu d'afectats, en el moment en què es va proposar als titulars de participacions preferents de Caixa Laietana de bescanviar-les

per accions de Bankia, hi havia prou indicis –i els experts en el sector financer tenien coneixements i informacions a aquest respecte– per considerar que aquesta operació difícilment representaria una solució per als interessos dels clients afectats, que majoritàriament –cal recordar-ho– no es tractava de persones amb coneixements suficients en matèria financera o productes d'inversió de risc.

No és desassenyat pensar que aquestes persones van ser induïdes dues vegades a contractar productes financers que no eren adequats a les seves característiques ni als seus interessos. Com a mínim, una gestió prudent i atenta a les necessitats de persones que no tenien una experiència d'inversió financera hauria aconsellat altres solucions i no únicament la “fugida endavant”, que, com s'ha vist, es pretenia amb el bescanvi de preferents per accions. Atesa la gravetat de la situació, el Síndic va comunicar a la Fiscalia els fets exposats perquè, si ho considerava oportú, adoptés les mesures pertinents.

**La crisi de les participacions preferents ha posat de manifest la greu desprotecció que pateix el consumidor de productes financers**

Paral·lelament, i davant el risc que totes aquestes persones no poguessin incloure's en els sistemes arbitrals previstos, el Síndic va demanar a les administracions públiques competents (Ministeri d'Economia i Competitivitat, Comissió Nacional del Mercat de Valors, Fons de Reestructuració Ordenada Bancària) l'adopció de les mesures adequades per permetre que es poguessin sotmetre a arbitratge els casos de totes les persones que havien contractat participacions preferents amb Caixa d'Estalvis Laietana i que posteriorment les van bescanviar per accions de Bankia.

Cal recordar que el desembre de 2012, el Síndic ja va resoldre una primera actuació d'ofici sobre les participacions preferents (AO 00610/2012), en què, entre altres conclu-

sions, es proposava l'establiment d'un sistema arbitral gratuït per als casos flagrants.

### Calen millors pràctiques professionals en la comercialització de productes financers

Certament, entre el final del 2012 i l'inici del 2013 es van començar a articular els sistemes que permetien als titulars de participacions preferents i deute subordinat de Catalunya Caixa i de Bankia (o de les antigues entitats que les van integrar) sotmetre's a arbitratge per recuperar tot o part del capital invertit si s'acreditaven irregularitats en la comercialització o contractació dels productes.

Finalment, cal recordar que el Codi de consum de Catalunya remarca que "les persones consumidores tenen dret a la protecció de llurs legítims interessos econòmics i socials, a la protecció jurídica, administrativa i tècnica i a la informació". Tanmateix, la crisi de les participacions preferents i altres pro-

ductes d'inversió complexos ha posat de manifest la notable desprotecció que encara avui afecta el ciutadà quan actua com a consumidor (*client minorista* en l'argot del sector) d'aquest tipus de productes.

### La certesa del Síndic sobre pràctiques abusives de Caixa Laietana va provocar el trasllat a la Fiscalia del bescanvi de preferents per accions de Bankia

La formació i l'educació financera dels ciutadans han de servir per prevenir en un futur l'aparició de noves situacions d'aquest abast, però també és essencial la reintroducció en el sector de millors pràctiques professionals en la comercialització de productes financers, en la línia de garantir que el consumidor disposa d'informació suficient i entenedora, sense oblidar la necessitat imprescindible de perfeccionar la forma en què actuen els organismes reguladors o supervisors.



### A.45. L'OBLIGACIÓ DE LES EMPRESES D'INFORMAR ADEQUADAMENT ELS CONSUMIDORS

No són poques les queixes que arriben al Síndic de Greuges i que posen en relleu el desconeixement del significat d'alguns dels conceptes que consten en la factura de la llum, del gas o de l'aigua i les dificultats que els representa la comprensió. Així mateix, les unitats de mesura dels serveis consumits (metres cúbics, kilowatts) poden resultar difícils d'entendre per a moltes persones, situació que s'agreuja en casos de lectures estimades o refacturacions, especialment quan aquestes afecten períodes en què les tarifes han estat modificades.

L'article 78 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya determina que el Síndic de Greuges té la funció de protegir i defensar els drets i les llibertats, i que, amb aquesta finalitat, supervisa, a més de l'activitat de les administracions, la de les empreses privades que gestionen serveis públics o acompleixen activitats d'interès general o universal.

**El Codi de consum de Catalunya destaca l'obligació d'informar adequadament els consumidors**

Per la seva banda, el Codi de consum de Catalunya destaca l'obligació d'informar i atendre adequadament els consumidors perquè puguin conèixer, utilitzar i fer servir amb seguretat i de manera satisfactòria els béns i els serveis. A més, els consumidors necessiten, especialment en els casos o situacions de desigualtat efectiva, que s'estableixin mecanismes d'ajuda i de protecció, a fi de proporcionar-los una informació i una formació clares per prendre decisions.

Les empreses estan obligades a subministrar als consumidors la informació fonamental perquè puguin prendre una decisió informada. En essència, la informació ha de fer referència als preus, a les característiques dels serveis, al contingut de la factura o a la possibilitat de gaudir del dret de desis-

timament. Però, a més, les empreses també tenen l'obligació d'informar el consumidor que l'atendran davant de qualsevol circumstància o incidència que afecti el funcionament normal de la relació de consum i, per descomptat, del caràcter gratuït de l'atenció telefònica o de qualsevol altre tipus que l'empresa ha de posar a disposició dels consumidors.

A criteri del Síndic, totes aquestes qüestions lligades a l'efectivitat del dret del consumidor a ser adequadament informat són encara més rellevants quan es tracta de serveis o subministraments bàsics com ara l'aigua, el gas, l'electricitat o les telecomunicacions i, especialment, quan el consumidor s'inclou en els col·lectius que el mateix Codi de consum de Catalunya requereix que tinguin una protecció especial, com ara els infants i els adolescents, les persones grans, les persones malaltes, les persones amb discapacitats i qualsevol altre col·lectiu en situació d'inferioritat o indefensió especials.

**Una clara comprensió de les factures ha de permetre al consumidor una millor planificació del seu consum**

Amb relació a qualsevol servei, però especialment en allò que afecta els serveis d'interès general o universal, una clara comprensió de les factures ha de permetre al consumidor una millor planificació del seu consum, i també la detecció de qualsevol possible error, el qual, d'aquesta manera, es podrà esmenar a temps. Tot això amb la finalitat que els consumidors siguin més responsables i que, per tant, puguin tenir més control de la seva economia domèstica, especialment afectada en els darrers anys.

Cal remarcar que en els sectors del gas o l'electricitat, les conseqüències del procés de liberalització continuen generant dubtes a molts consumidors, alhora que en molts casos persisteix la confusió entre distribuïdor i comercialitzador. Aquesta confusió es veu afavorida de vegades per pràctiques comercials deslleials i abusives en la captació de nous clients o en la modificació de

contractes que s'allunyen de la bona fe i de l'equilibri de les posicions jurídiques que han de ser la base de les relacions de consum, tal com es va recollir en aquest mateix apartat de consum de l'informe presentat l'any passat al Parlament de Catalunya.

**Persisteix en molts consumidors la confusió entre distribuïdor i comercialitzador d'energia elèctrica**

En el mateix sentit, també és l'origen d'algunes queixes la publicitat de determinats serveis, especialment la relativa a les telecomunicacions –en què la comparació d'ofertes pot ser especialment difícil per al consumidor que vol contractar la telefonia fixa, la mòbil o Internet–, o a la contractació de serveis de manteniment

d'instal·lacions de gas o electricitat associats al contracte de subministrament principal.

Aquesta institució actua des del convenciment que només un consumidor informat i responsable es troba en condicions de fer una elecció clara, com a manifestació de l'autonomia de la seva voluntat. Ara bé, com recull el preàmbul del Codi de consum de Catalunya, el suposat equilibri entre les parts contractants ha desaparegut i el principi d'igualtat que havia de presidir l'autonomia de la voluntat pot estar desvirtuat, amb les conseqüències que això comporta.

Probablement per això en els darrers anys s'està produint un increment de les demandes al Síndic de Greuges perquè actui davant les afectacions que es poden produir en el dret dels ciutadans a ser informats adequadament en tant que consumidors.

**Queixa 04858/2012**

Aquesta queixa pot ser un exemple del tracte poc adequat que reben molts consumidors per part dels serveis d'atenció al client d'algunes empreses, especialment en el sector de les telecomunicacions.

Segons indicava la interessada, tres dies abans del canvi de companyia li van tallar els serveis d'Internet i de número vip i, malgrat que no disposava d'aquests serveis, Vodafone li va indicar que igualment els hi cobraria. Intentos posteriors de contactar amb el telèfon que facilita l'empresa van resultar infructuosos, ja que la locució només acceptava continuar la tramitació si es facilitava un número de client del qual la promotora de la queixa no disposava.

La intervenció del Síndic va permetre confirmar la baixa total dels serveis que pretenia la interessada i, alhora, la correcció de l'error de facturació que va motivar la queixa. No obstant això, el Síndic va recordar a l'empresa que el procediment per donar-se de baixa d'un servei de tracte continuat no pot contenir més requisits o ser més difícil que el procediment per donar-se'n d'alta.

### Queixa 05499/2012

Amb caràcter general es pot afirmar que el contracte és l'eina bàsica que té el consumidor per informar-se de quins són els seus drets i obligacions amb relació al servei que rep. En el cas de la telefonia, el contracte d'abonament es pot fer personalment, telefònicament o telemàticament. En tots els casos, però, l'operador sempre ha de lliurar al consumidor el contracte per escrit o en suport durador o fer-li arribar durant els dies següents d'haver-lo formalitzat, si s'ha fet la contractació per via telefònica o telemàtica.

Tanmateix, en aquesta queixa el promotor va plantejar al Síndic que en reiterades ocasions havia demanat a Telefónica (Movistar) un exemplar del contracte, ja que no el tenia i discrepava de la interpretació de la clàusula de permanència.

El Síndic va recordar a l'empresa esmentada que, certament, pot exigir el compliment de les clàusules de permanència com a conseqüència de l'incompliment del període mínim acordat, sempre que consti de forma expressa en el contracte que es va signar. Per aquest motiu, va demanar a l'empresa que, al més aviat possible, fes arribar al client una còpia del contracte en què constava la clàusula de permanència perquè l'interessat conegués la seva situació i, si esqueia, pogués defensar els seus drets o fer-se càrrec dels seus deures.

### Queixa 00590/2013

La manca d'informació d'Endesa sobre l'incorrecte funcionament d'un comptador, que indicava uns consums superiors als reals, és l'origen d'aquesta queixa. A banda dels problemes que això genera per a l'economia domèstica, en aquest cas la promotora destacava que l'empresa esmentada tampoc no va donar resposta a les reclamacions que havia presentat i que la Direcció General d'Energia, Mines i Seguretat Industrial havia superat el termini de tres mesos sense informar-la ni de les actuacions realitzades ni del resultat de la seva reclamació en via administrativa.

En vista d'aquests fets, el Síndic es va adreçar tant a Endesa (l'empresa comercialitzadora amb la qual la promotora havia contractat el subministrament d'electricitat) com a la direcció general esmentada, que en un breu termini de temps va resoldre l'expedient administratiu un cop acreditada una facturació excessiva del consum d'energia elèctrica fet per la promotora com a conseqüència d'una avaria en els equips de mesura. Si bé la resolució administrativa va quantificar l'import que s'havia de retornar a la consumidora i va permetre resoldre el fons de l'assumpte, el cert és que aquesta queixa va posar en relleu les mancances que sovint afecten l'atenció i la informació que cal donar als consumidors.

## ACTUACIONS D'OFICI

**AO 00342/2013**  
En tramitació

**Regulació i tractament de les bonificacions dels peatges per part de les empreses concessionàries d'autopistes i vies de pagament a Catalunya**

Amb la modificació dels requisits per gaudir de les bonificacions en autopistes o vies de pagament, i concretament pel que fa a les del túnel del Cadí, la nova regulació exclou del benefici esmentat les persones amb discapacitat que no poden disposar de carnet de conduir. El Síndic obre una actuació d'ofici per analitzar la situació actual.

**AO 00615/2013**  
En tramitació

**Anàlisi i seguiment del procés de substitució dels comptadors d'electricitat**

El Síndic obre una actuació d'ofici per fer el seguiment del procés de substitució dels comptadors d'electricitat per nous comptadors telegestionables i analitzar si en aquest procés es pot produir una vulneració dels drets de les persones per part de les empreses i les administracions implicades.

**AO 00747/2013**  
En tramitació

**Seguiment de l'informe sobre el paper de les OMIC i les OCIC**

L'any 2007 el Síndic va elaborar un informe sobre el paper de les OMIC i les OCIC i va fer una sèrie de suggeriments. Transcorreguts quatre anys, es considera oportú fer una valoració de l'evolució del paper de les esmentades entitats de defensa dels consumidors i usuaris.

**AO 01467/2013**  
En tramitació

**Anàlisi de l'actuació de les administracions públiques en relació amb les participacions preferents emeses per Caixa d'Estalvis Laietana**

Aquesta actuació d'ofici se centra en el cas concret de les persones que van adquirir participacions preferents de Caixa Laietana i posteriorment les van bescanviar per accions de Bankia. Aquestes persones no tenen accés a l'arbitratge acordat pel Congrés de Diputats el mes de gener de 2013. Només a la ciutat de Mataró el nombre de persones afectades és molt elevat.

**AO 01471/2013**  
En tramitació

**Homogeneïtzació de les tarifes socials dels operadors integrats a l'Autoritat del Transport Metropolità (AMT)**

El Síndic obre una actuació d'ofici per estudiar els diferents tipus de tarifació social existents segons les empreses operadores, a fi d'intentar que s'arribi a l'homogeneïtzació de les tarifes socials en el transport metropolità.

**AO 01472/2013**  
En tramitació

**Sistema de descomptes per als usuaris habituals del túnel del Cadí**

El Síndic obre una actuació d'ofici per estudiar el sistema establert per a l'acreditació de beneficiari, que sembla excessivament estricte.

**AO 02344/2013**  
En tramitació

**Anàlisi de l'actuació de les administracions públiques i de les empreses prestadores de serveis d'interès general davant del fenomen conegut com a *pobresa energètica***

La dificultat de moltes persones per accedir als subministraments d'aigua, llum o gas, fenomen conegut com a *pobresa energètica*, implica diversos impactes negatius sobre la qualitat de vida de les persones que la pateixen. Amb la finalitat de trobar propostes que puguin contribuir a pal·liar aquest problema, el Síndic inicia aquesta actuació d'ofici per analitzar quines mesures podrien adoptar les administracions i les empreses prestadores d'aquests serveis.

**AO 04619/2013**  
Finalitzada

**Informe sobre la prestació de servei universal (connexió a Internet amb banda ampla) i la universalització de la telefonia mòbil**

La finalitat d'aquesta actuació d'ofici és revisar l'informe que l'any 2006 va elaborar el Síndic sobre l'accés a Internet mitjançant la connexió de banda ampla, tenint en compte la gran quantitat de novetats normatives aprovades que incideixen en l'objecte d'anàlisi.

**AO 07355/2013**  
En tramitació

**Gaudi de les bonificacions en el preu dels peatges de les autopistes**

Per poder gaudir de les bonificacions en el preu dels peatges de les autopistes que depenen de la Generalitat de Catalunya és necessari disposar d'un dispositiu de pagament automàtic tipus teletac o via-T. Les bonificacions previstes s'apliquen, entre d'altres, als vehicles amb baixa emissió de CO<sup>2</sup> (fins a 120 gr/km) i als d'alta ocupació (tres o més ocupants). El Síndic obre una actuació d'ofici per analitzar detingudament el requisit d'haver de disposar d'un sistema de pagament com l'esmentat per poder acollir-se a les bonificacions previstes.

**AO 08394/2013**  
En tramitació

**Interrupció del subministrament d'aigua potable a Badia del Vallès**

Arran d'una interrupció del subministrament d'aigua potable al municipi de Badia del Vallès per una incidència en una canonada de connexió, el Síndic obre una actuació d'ofici per estudiar la possible causa de l'avaría i, en concret, si aquesta pot tenir relació amb una avaría ocorreguda fa uns quants anys i si el seu origen respon a la manca d'execució d'una nova connexió per part d'Aigües Ter-Llobregat.

**AO 08470/2013**  
**En tramitació**

**Relacions entre les associacions de consumidors i l'Agència Catalana del Consum**

Arran d'algunes activitats realitzades en l'àmbit dels drets dels consumidors, el Síndic ha considerat oportú obrir una actuació d'ofici per estudiar les relacions entre les associacions de consumidors i l'Agència Catalana de Consum.

**AO 08471/2013**  
**En tramitació**

**Retard en la tramitació i resolució de les sol·licituds d'arbitratge per part de la Junta Arbitral de Consum de Catalunya**

Arran de les queixes rebudes sobre els retards de la Junta Arbitral de Consum per informar el consumidor de l'acceptació del procés arbitral o no, el Síndic obre una actuació d'ofici per analitzar les repercussions que aquesta demora té per als consumidors.

**AO 08890/2013**  
**En tramitació**

**Actuació de Renfe amb relació a la suposada expulsió d'un tren d'un adult i un infant**

Arran de les informacions publicades a la premsa sobre la suposada expulsió d'un tren d'un adult i un infant per una disputa sobre el bitllet del nen, de quatre anys, el Síndic decideix obrir una actuació d'ofici per conèixer amb detall el cas i analitzar si hi ha hagut una prestació irregular del servei de transport.

■ **SEGURETAT CIUTADANA I JUSTÍCIA**





## A.46. INADEQUACIÓ DELS REGISTRES CIVILS A LES NECESSITATS DELS CIUTADANS

En els darrers informes al Parlament el Síndic ha fet palesa la problemàtica diversa que pateixen els registres civils de Catalunya per fer front a l'increment d'expedients que han de tramitar diàriament. Aquesta situació es justifica per la sobrecàrrega de treball i per les limitacions pressupostàries fruit de la situació de crisi econòmica actual. En concret, cal destacar les queixes dirigides als registres civils de Barcelona i de Lleida per l'excessiva lentitud en la gestió de tràmits, cues per a la tramitació de determinats expedients, horari d'atenció al públic insuficient, temps d'espera, entre altres qüestions.

La responsabilitat sobre el funcionament dels registres civils és complexa i compartida. D'una banda, correspon als jutges de primera instància, que exerceixen aquesta funció sota la dependència material de la Direcció General de Registres i Notariat del Ministeri de Justícia. D'altra banda, l'organització i la direcció de l'oficina i del personal correspon als secretaris judicials. I, finalment, el Departament de Justícia és qui aporta els recursos personals i materials.

**El Síndic suggereix que s'instauri un sistema de cita prèvia**

El Departament de Justícia ha impulsat diverses mesures de millora relatives als mitjans materials i personals que li són propis d'acord amb les seves competències. Aquestes mesures han permès pal·liar algunes de les situacions detectades. Ara bé, malgrat les mesures adoptades, de l'anàlisi de les queixes rebudes, se'n desprenen les disfuncions següents, sobretot al Registre Civil de Lleida: (1) manca de mitjans personals i materials que provoca cues contínues de ciutadans, (2) manca d'atenció al públic en horari de tardes i (3) acumulació d'expedients de nacionalitat.

Davant d'això, el Síndic ha recomanat, d'una banda, al Departament de Justícia que comprovi l'adequació dels mitjans personals, especialment en el cas que s'estableixi la viabilitat d'adoptar la proposta d'obrir a la tarda; i de l'altra, al Tribunal Superior de Justícia que valori si el sistema de gestió de cues és suficient o cal instaurar el sistema de cita prèvia, que estudiï la viabilitat d'obrir a la tarda i que valori l'eficàcia de la mesura de crear grups de reforç per a la tramitació d'expedients de nacionalitat.

Val a dir que de tots els factors que han portat molts registres civils a una situació de col·lapse un dels més representatius és l'elevat nombre de sol·licituds en matèria de nacionalitat registrades a Catalunya aquests últims anys. Aquesta situació s'ha vist agreujada d'ençà del retorn als registres civils de milers d'expedients des de la Direcció General dels Registres i del Notariat, fruit de l'encàrrec de gestió que el Ministeri de Justícia va fer als registradors de la propietat, en data 25 de juny de 2012, en el marc de l'aplicació pel Ministeri de Justícia del Pla intensiu de nacionalitat.

De conformitat amb l'acord esmentat, els registradors efectuen exclusivament actes materials de tramitació dels expedients de nacionalitat per residència fins que els posen a disposició del Ministeri de Justícia, que redacta les propostes de resolució i les resolucions definitives de les sol·licituds.

Atesos els resultats obtinguts d'aquest encàrrec, el passat 2 d'abril de 2013 el Ministeri de Justícia subscriu amb el Consell General del Notariat un altre acord d'encàrrec de gestió per tal que els notaris recullin de manera gratuïta el jurament o la promesa en aquests expedients (fins al 31 de desembre de 2013). En aquest cas, la seva intervenció es produeix al final de l'expedient, quan aquest ja estat tramitat i s'ha resolt favorablement per al ciutadà. Després, una vegada autoritzada l'escriptura de jura o promesa de nacionalitat, aquesta és tramesa al Ministeri de Justícia, el qual, al mateix temps, l'ha d'enviar al registre civil corresponent juntament amb la resta de l'expedient perquè s'inscriui en els llibres d'aquest organisme.

Les incidències traslladades per la Comissió d'Estrangeria del Col·legi d'Advocats tenen

un origen múltiple. Sorgeixen tant per la intervenció dels encarregats dels registres civils com per la del cos de Policia Nacional i també per la dels registradors de la propietat. La manca de criteris pel que fa a l'existència de cita prèvia per a la presentació de la sol·licitud, el moment en què es fa l'examen d'integració, la documentació que s'exigeix o el procediment seguit per les comissaries són exemples que il·lustren les queixes rebudes.

Del requeriment del Síndic als organismes que participen com a responsables d'algun tràmit en el procés d'adquisició de la nacionalitat es pot concloure l'existència d'una manca d'informació, de coordinació i de previsió per part del Ministeri de Justícia.

### Cal més suport humà i material a les oficines de registre civil

El Departament de Justícia, per la seva banda, informa que no ha rebut en cap moment informació del Ministeri de Justícia sobre els plans de l'Administració de l'Estat en relació amb els registres civils; tampoc pel que fa a l'encàrrec de gestió de la Direcció General dels Registres i del Notariat als registradors de la propietat i mercantil, ni l'encàrrec posterior al Consell General del Notariat, ni tampoc sobre les previsions de regulació de la nova llei del Registre Civil. En conclusió, cada actuació que ha dut a terme el Ministeri de Justícia s'ha fet sense haver mantingut cap tipus de comunicació amb el Departament de Justícia. La conseqüència d'aquest fet és la manca d'adopció de cap mesura per avaluar aquest canvi de procediment i reduir-ne, si es preveien, els impactes negatius.

Els registradors de Catalunya informen que el seu deganat no és competent en matèria d'aplicació del Pla intensiu de nacionalitat i que, en coherència, no dicten cap acte administratiu, ni tan sols en l'àmbit de propostes. En conseqüència, manifesten que correspon al Ministeri dictar resolucions i instruccions per donar cobertura norma-

tiva, i també l'elaboració de guies de tramitació i la formació de grups de suport per resoldre dubtes i incidències.

D'acord amb el Tribunal Superior de Justícia, el Síndic considera que la qüestió de fons torna a ser les limitacions personals i materials del servei públic de la justícia a Catalunya, que no permeten als registres civils (llevat de casos concrets de correcció que s'hagin pogut produir) oferir un servei més ràpid i àgil. Finalment, pel que fa a la disparitat de criteris organitzatius en matèries com la presentació de documents, en tant que són qüestions organitzatives que no comprometen la legalitat de l'actuació registral, el Síndic n'ha donat trasllat a la Secretaria de Govern del Tribunal per tal que, com a superior jeràrquic dels secretaris judicials, acordi el que sigui convenient.

### Calen directrius més clares i més coordinació per part del Ministeri de Justícia

En qualsevol cas, s'evidencia que és del tot ineludible un nou suport humà i material a les oficines de registre civil amb més expedients de nacionalitat pendents. També són necessàries una coordinació i unes directrius més clares per part del Ministeri de Justícia, que n'és l'administració competent, per garantir una harmonització en el procediment a totes les persones que estan pendents d'adquisició de la nacionalitat. En aquest sentit, el Departament de Justícia ha posat en marxa un pla d'actuació als registres civils de Catalunya per donar suport material als registres civils amb més expedients de nacionalitat pendents.

De la resta d'organismes, tot i que no siguin competents per dictar directrius en el marc del Pla intensiu de nacionalitat, cal esperar una actitud proactiva en la proposta de millores en aspectes i procediments existents que donin a cada fase del procés més eficàcia, seguretat procedimental i celeritat.

**Queixa 03078/2012**

Un ciutadà presenta una queixa pels problemes per obtenir el certificat de defunció de la seva mare i, en concret, per les llargues cues davant el Registre Civil de Lleida. Segons la informació aportada per la Sala de Govern del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, la problemàtica exposada pel ciutadà no és més que un reflex de les limitacions materials i personals del servei públic de justícia a Catalunya com a raó última del retard en l'obtenció de les resolucions judicials. En conseqüència, el Síndic obre una actuació d'ofici pel que fa al funcionament del Registre Civil de Lleida per analitzar la situació i formular propostes de millora.

**Queixa 06913/2013**

Un ciutadà presenta una queixa per la manca d'inscripció de la nacionalitat al Registre Civil de Barcelona.

Segons la informació facilitada pel ciutadà, després de prestar el jurament davant el notari, el Registre Civil de Barcelona no continua el procés perquè aquest ha plantejat una consulta davant la Direcció General de Registres i Notariat sobre la competència o no dels notaris per formalitzar el jurament de la nacionalitat. En aquest sentit, informa que hi ha penjat un cartell al registre que assenyala que fins a l'octubre no s'iniciarà el procediment.

Ateses les competències del Síndic en aquesta matèria, es trasllada la queixa al Defensor del Poble. Així mateix, també es traslladen aquesta queixa i d'altres rebudes sobre el mateix tema al Tribunal Superior de Justícia de Catalunya perquè en tingui coneixement i per sol·licitar informació sobre el procediment que se segueix en altres registres civils.

## A.47. AFECTACIÓ A L'ACCÉS UNIVERSAL A LA JUSTÍCIA

En l'àmbit de l'Administració de justícia, hi continuen havent queixes que posen en relleu els retards en la tramitació d'alguns assumptes judicials. Aquests retards, que s'han posat en coneixement del president del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, acaben provocant la vulneració del dret a un procés sense dilacions indegudes, un mal endèmic de l'actual sistema judicial.

Si bé Administració de justícia compleix uns mínims per ser considerada justícia de qualitat, les seves mancances –tant de mitjans personals i organitzatius com estructurals– estan abocant-la a una situació difícil i de penúria amb greus efectes sobre la tutela judicial efectiva.

En vista dels darrers canvis duts a terme pel Govern espanyol, no sembla que sigui possible donar-hi una solució adequada, definitiva i sostinguda en el temps. Ans el contrari, el Ministeri de Justícia ha impulsat una sèrie de reformes en l'àmbit de l'Administració de justícia, adoptades amb l'opinió contrària dels diversos operadors jurídics i sectors socials, entre les quals destaquen la imposició de les taxes judicials i la supressió de places de jutge substitut.

**La supressió de places de jutge substitut generarà més retards en l'Administració de justícia**

Els arguments al·legats en contra d'aquestes reformes tenen el denominador comú que suposen un retrocés en els drets del ciutadà davant la justícia i en el funcionament d'aquest servei públic i, per tant, dificulten l'accés dels ciutadans a l'obtenció d'una tutela judicial efectiva. En l'àmbit de la carrera judicial, un dels col·lectius afectats per aquestes reformes són els jutges substituïts i els magistrats suplents, que s'han adreçat a aquesta institució com a Associació de Jutges Substituïts i Magistrats Suplents (AJSYMS)

per exposar la difícil situació actual en la qual es troben.

Així mateix, en l'àmbit de l'assistència jurídica gratuïta, també s'ha rebut una queixa de la Comissió del Torn d'Ofici i Assistència al Detingut de l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de Barcelona per la reducció en els imports dels mòduls retributius dels advocats (Q 04567/2013), sens perjudici de la tramitació individual de cadascuna de les queixes que s'han rebut sobre aquest tema.

**Les darreres mesures del Ministeri de Justícia provoquen grans efectes sobre la tutela judicial efectiva**

La Llei 10/2012, de 20 de novembre, per la qual es regulen determinades taxes en l'àmbit de l'Administració de justícia i de l'Institut Nacional de Toxicologia i Ciències Forenses (d'ara endavant "Llei de taxes"), ha estat objecte de rebuig per part de ciutadans i organitzacions perquè consideren que vulnera el dret a la tutela judicial efectiva de l'article 24 de la Constitució (CE), i també el principi d'igualtat de tots els ciutadans davant la llei de l'article 14 de la CE, en relació amb l'article 9.2 CE, en la mesura que correspon als poders públics promoure les condicions perquè la llibertat i la igualtat de l'individu i dels grups en què s'integra siguin reals i efectives.

Pel que fa a l'àmbit d'intervenció del Síndic de Greuges, aquesta institució ha rebut queixes de ciutadans i institucions que posen de manifest que la Llei de taxes vulnera alguns dels drets fonamentals de la CE. Entre les queixes rebudes, s'ha de fer una menció especial de la lliurada pel Consell dels Il·lustres Col·legis d'Advocats de Catalunya el passat 1 de febrer de 2013, acompanyada per 11.163 signatures dipositades amb còpia certificada a la seu de la institució.

Després d'analitzar la Llei de taxes, es va trametre un escrit al Defensor del Poble per sol·licitar-li que es duguessin a terme les actuacions oportunes, a fi d'impulsar les modificacions que permetessin garantir

tant la igualtat de tracte davant la llei com el dret d'accés a la tutela judicial efectiva. El Síndic també va suggerir al Defensor del Poble que presentés un recurs davant el Tribunal Constitucional (TC) contra la norma esmentada, proposta que aquest va desestimar perquè considerava que l'acord amb el ministre de Justícia per modificar la Llei incloent-hi algunes observacions fetes pel Defensor del Poble eren suficients per garantir el dret d'accés gratuït a la justícia.

Davant aquesta situació de protestes, setmanes més tard de l'entrada en vigor de la norma, atenent les recomanacions del Defensor del Poble, i davant el reconeixement exprés que el ciutadà havia de pagar un import desproporcionat en alguns casos, la Llei de taxes va ser modificada pel Reial decret llei 3/2013. Així, el preàmbul del Reial decret llei ja afirma que l'aplicació de la Llei havia evidenciat que, malgrat que les taxes no es consideraven per si soles lesives de cap dret, hi podia haver casos concrets en els quals la seva quantia resultés excessiva.

### Hi ha dubtes sobre la constitucionalitat del decret llei que regula les taxes judicials

Sens perjudici de la reforma acomplerta, encara ara persisteixen dubtes raonables de vulneració de drets constitucionals, com el de l'accés gratuït a la justícia de l'article 119 de la CE. Per això, no és estrany que tant la llei com el decret llei esmentats hagin estat objecte de diversos recursos d'inconstitucionalitat davant el TC. Així, la institució ha tingut coneixement que el TC ha acordat admetre a tràmit la qüestió d'inconstitucionalitat plantejada pel Jutjat Social número 1 de Tarragona, que qüestiona la constitucionalitat de les taxes que graven l'exercici de la jurisdicció social, i la plantejada per la secció setena de la Sala Contenciosa Administrativa de l'Audiència Nacional, respecte a les taxes judicials exigides en el procés contenciós administratiu.

Respecte als articles 8.2 i 1.9 de la Llei de taxes, l'Audiència Nacional (Interlocutòria de 6 de setembre de 2013) indica que poden infringir l'article 24.1 CE, que queda conculcat no per l'exigència del pagament de la taxa (que dins de certs límits és perfectament constitucional, com assenyala la Sentència 20/2012), sinó per les conseqüències derivades de la falta de pagament (arxivament del procediment). També assenyala que les conseqüències de l'impagament de la taxa són desproporcionades i excessives i que, en definitiva, no tenen en compte la proporcionalitat que ha de regir entre la finalitat que es persegueix i els principis de capacitat econòmica, igualtat, equitat i justícia, ja que al final només accedeixen a la justícia les persones amb prou recursos econòmics o persones jurídiques amb prou liquiditat.

Una altra de les reformes que, sens dubte, també generarà més retards en l'Administració de justícia en detriment dels ciutadans és la de la Llei orgànica del poder judicial (d'ara endavant LOPJ), duta a terme per la Llei orgànica 8/2012, de 27 de desembre, de mesures d'eficàcia pressupostària en l'Administració de justícia, que suposa la pràctica desaparició de la figura dels denominats *jutges substituïts* i *magistrats suplents*. En xifres, la Llei afecta un col·lectiu de més de 1.500 persones a tot l'Estat, 270 d'aquests a Catalunya, i preveu l'actuació d'aquests professionals tan sols en casos excepcionals i davant circumstàncies motivades.

### L'accés gratuït a la justícia es veu compromès per les taxes judicials

La reforma s'acull al principi d'austeritat i a la interinitat, i té com a objectiu elevar els nivells de professionalitat de la carrera, però omet qualsevol referència a la regularització de la situació d'aquest col·lectiu, que té una experiència i preparació sòlides en la prestació del servei públic de la justícia.



Aquesta decisió sense cap tipus de mesura de previsió també ha estat qüestionada per la carrera judicial i els operadors jurídics en un moment de sobrecàrrega de treball, en què el nombre d'assumpes que han de resoldre jutges, magistrats i suplents excedeix les seves possibilitats.

La CE atribueix a jutges i magistrats la funció d'administrar justícia. Per això, l'article 117.1 estableix que "la justícia emana del poble i és administrada en nom del rei per jutges i magistrats integrats dins el poder judicial". A aquests, els correspon en exclusiva la funció de jutjar i fer executar allò jutjat (art. 117.3 CE), per a la qual cosa són investits d'un dels tres poders de l'Estat, el poder judicial.

En el desenvolupament de la tasca constitucional encomanada de jutjar i fer complir allò jutjat hi ha participat i contribuït un col·lectiu excel·lent de juristes, els jutges i magistrats suplents, que, com s'ha indicat més amunt, amb la reforma de la LOPJ la majoria s'ha quedat sense feina i sense la possibilitat de consolidar un lloc de treball que ha desenvolupat durant tants anys.

L'Associació és de l'opinió, i així ho ha fet saber a la institució, que "se'ls han d'oferir possibilitats reals que els permetin l'accés a la carrera judicial i a altres cossos de l'Administració de justícia ja existents o que es preveu crear arran de la nova configuració de la planta judicial". En aquest sentit, el Parlament de Catalunya, entre altres organismes, ha instat el Govern de la Generalitat a reclamar al Govern espanyol mesures molt concretes vinculades a la regularització i el reconeixement efectiu dels drets d'aquest col·lectiu.

Per això, el Síndic considera que, tot i que la pràctica desaparició d'aquest col·lectiu es presenta com una mesura que s'adopta per un criteri d'eficiència econòmica, en realitat és una mesura que representa el mateix cost econòmic perquè preveu que les substitucions les facin els membres de la carrera judicial –és a dir, els titulars– de manera voluntària i retribuïda. Malgrat això, aquesta voluntarietat difícilment es podrà produir, atès que els jutjats estan desbordats i tot això obliga els jutges a treballar molt per sobre de la càrrega de feina fixada per a

cadascun dels jutjats, la qual cosa, sens dubte, generarà més retards en l'Administració de justícia.

Pel que fa a la càrrega de treball, és una constatació l'elevat volum de treball a què s'enfronten diàriament els jutges i magistrats de l'Estat espanyol i de Catalunya. Malgrat que en el període 2011-2012 es va produir una reducció respecte a l'any 2010, segons dades del Consell General del Poder Judicial (CGPJ), fins ara s'ha mantingut un altíssim mòdul d'entrada d'assumpes en el conjunt de les diferents jurisdiccions que supera àmpliament els mòduls establerts pel CGPJ.

Les conseqüències d'aquesta situació impliquen un increment dels assumpes pendents de resoldre, més retard en els assenyalaments i un esgotament i desànim de les persones que treballen en l'àmbit de l'Administració de justícia. Un exemple que reflecteix aquesta situació d'insostenibilitat és el dels judicis ràpids, que s'haurien d'assenyalar dins dels quinze dies següents a l'entrada de les diligències al jutjat de guàrdia, però, segons la Memòria del Deganat de Barcelona de 2012, s'estan assenyalant amb un retard de nou mesos.

En l'àmbit de la justícia gratuïta, la Comissió del Torn d'Ofici i Assistència al Detingut (d'ara endavant TOAD) s'ha adreçat al Síndic per informar de l'important descens de les quantitats destinades a sufragar els costos del TOAD. Segons la informació facilitada per la Secretaria de Relacions amb l'Administració de Justícia, es constata l'aplicació d'una reducció lineal del 3% en l'import dels mòduls de compensació econòmica per les actuacions dels advocats en justícia gratuïta.

Si bé el Síndic no és aliè al context econòmic actual i a la necessitat de racionalitzar i ajustar la despesa, comparteix amb el TOAD que la partida assignada a la subvenció de l'assistència jurídica gratuïta continua sent deficitària. Per aquest motiu, ha suggerit al Departament de Justícia que els pagaments d'aquestes retribucions es facin de manera puntual, amb la finalitat que els advocats que han prestat els serveis no es vegin doblement penalitzats. A hores d'ara s'està en espera de rebre'n la resposta.



**Queixa 00667/2013**

El Síndic rep diverses queixes arran de l'entrada en vigor de la Llei 10/2012, que regula, entre altres qüestions, les taxes judicials. Entre els escrits rebuts, destaca el que lliura el Consell dels Il·lustres Col·legis d'Advocats de Catalunya (CICAC) acompanyat per 11.163 signatures dipositades amb còpia certificada a la seu del Síndic de Greuges.

Després d'analitzar el text de la Llei i les al·legacions formulades pel CICAC, el Síndic considera que la llei esmentada vulnera alguns drets de la Constitució, motiu pel qual s'adreça al Defensor del Poble, a qui suggereix que presenti un recurs davant el Tribunal Constitucional i recomana la modificació de la Llei 10/202.

**Queixa 04701/2013**

El promotor de la queixa exposa que havia iniciat un procés d'incapacitació de la seva mare el 2010 i el Jutjat Mixt 2 d'Arenys de Mar encara no li havia assignat cap tutor legal ni administrador patrimonial.

El Tribunal Superior de Justícia va informar que la tramitació del procediment havia estat lenta, però constant, tenint en compte el procediment objecte de la queixa i l'entrada d'assumptes al jutjat.

No obstant això, el Tribunal Superior de Justícia conclou que aquesta dilació no és acceptable, en termes de qualitat del servei prestat en aquest cas, segons el que disposa el punt 19 de la Carta de drets del ciutadà davant de l'Administració de justícia. Per aquest motiu, acorda requerir el secretari del jutjat perquè l'informi de l'estat de la peça de jurisdicció voluntària i del nomenament i acceptació del càrrec de tutor.

#### A.48. NECESSITAT D'EQUIPARAR ELS PREUS ALS CENTRES PENITENCIARIS

Al llarg del 2013 el Síndic ha rebut queixes relacionades amb els preus a les botigues dels centres penitenciaris. Així, s'han rebut prop d'una trentena de queixes d'internes que expressen la seva disconformitat amb l'augment dels preus d'alguns productes bàsics d'higiene personal que es venen a la botiga del centre.

Darrerament, en cadascun dels informes al Parlament s'ha fet esment de les queixes presentades pels interns dels centres penitenciaris que denunciïn els preus excessius dels productes que es venen a les botigues gestionades pel Centre d'Iniciatives per a la Reinserció (CIRE).

**L'Administració no pot deixar en mans de l'empresa adjudicatària els preus de productes als centres penitenciaris**

D'acord amb l'apartat segon de l'article 24 de la Llei orgànica general penitenciària (LOGP), "es permet als interns l'adquisició pel seu compte de productes alimentaris i de consum dins els límits reglamentàriament fixats. La venda d'aquests productes és gestionada directament per l'Administració penitenciària o per empreses concessionàries. L'autoritat competent ha de controlar els preus, i en cap cas poden ser superiors als que regeixen a la localitat en què estigui ubicat l'establiment. Els interns també han de participar en el control de qualitat i preus dels productes venuts al centre".

Ni el Reial decret 190/1996, de 9 de febrer, pel qual s'aprova el Reglament penitenciar, ni el Decret 329/2006, de 5 de setembre, pel qual s'aprova el Reglament d'organització i de funcionament dels serveis d'execució penal, estableixen cap referència als preus dels productes i a les seves limitacions.

L'actuació d'ofici oberta l'any 2009 ja posava de manifest que els preus dels productes a

les botigues CIRE eren més elevats que els dels econòmats gestionats per la mateixa Administració.

D'acord amb aquella actuació d'ofici, el Síndic va concloure, d'una banda, que el model d'encàrrec de gestió era molt més costós per a totes les parts, tant per a l'empresa adjudicatària com per a la mateixa Administració i els interns; de l'altra, que un intern d'un centre afectat per encàrrec de gestió paga, pels mateixos productes, una quantitat molt superior a altres interns que estan ingressats en altres centres on s'auto-gestiona el servei d'economat.

Cal tenir present que l'Administració penitenciària té previst generalitzar el model de Botiga CIRE a tots els centres penitenciaris de Catalunya, tan bon punt s'inauguri el nou centre de Puig de les Basses i es vagin tancant els centres penitenciaris Homes de Barcelona, de Tarragona, de Figueres i de Girona.

Per aquest motiu, en el marc de l'actuació d'ofici d'enguany s'ha fet un estudi comparatiu dels preus d'alguns productes de les botigues CIRE amb els preus dels mateixos productes a centres de quatre grans cadenes de supermercat que tenen presència arreu de Catalunya. Les conclusions són clares i inequívokes. De la llista de més d'una trentena de productes que es poden considerar de consum generalitzat, i en alguns casos bàsics per qüestions d'higiene, el preu a les botigues CIRE era de mitjana un 36% superior, i el preu dels productes d'higiene femenina era un 40% superior.

**No és justificable que el preu en botigues CIRE sigui, de mitjana, un 35% més car que en cadenes comercials i supermercats**

D'acord amb això, i la informació facilitada pel CIRE i el Departament de Justícia, el Síndic ha conclòs que el model de contracte de gestió extern presenta avantatges i desavantatges que incideixen negativament sobre els interns. Com a avantatges, el Síndic hi veu els següents:

- La varietat dels productes que s'ofereixen.
- L'homogeneïtzació i el tracte igualitari a tots els centres penitenciaris.
- Tenir un coneixement específic de què es ven i a qui, i també dels productes més demandats.

Com a desavantatges, el Síndic assenyala els següents:

- Els preus dels productes venuts a les botigues gestionades pel CIRE són més cars.
- L'intern que hagi de comprar tots els productes a botiga CIRE hauria d'afrontar una despesa mitjana un 35% més cara pel mateix producte que al supermercat de referència.
- En aquests moments l'empresa adjudicatària està obligada a pagar al CIRE un cànon de 0,51 euros (IVA exclòs) per intern, import que s'actualitza cada mes de febrer prenent com a índex de referència els preus al consum.
- Aquest model fa repercutir dos conceptes sobre el preu final del producte: el primer, els beneficis que ha d'obtenir l'empresa adjudicatària; el segon, el cànon que aquesta empresa ha de pagar al CIRE.

En cap cas està justificat que de tota la llista de productes que han estat objecte de la

comparació, només en un cas el preu a les botigues CIRE sigui més econòmic (un 2%) que als supermercats analitzats. I menys encara que el preu a les botigues CIRE sigui, de mitjana, un 35% superior al de les botigues de les cadenes comercials estudiades.

**La llei determina que l'Administració ha de controlar els preus, que en cap cas poden ser superiors als de botigues de l'entorn exterior**

L'Administració no pot deixar en mans de l'empresa adjudicatària la fixació dels preus dels productes. És l'Administració qui ha de garantir que es compleixi el contingut íntegre de l'art. 24 LOGP, "[...] en cap cas poden ser superiors als que regeixin a la localitat on estigui ubicat l'establiment", fet que és indiscutible que actualment no s'assoleix.

El Síndic de Greuges suggereix que de manera urgent es garanteixin uns preus de referència, iguals per a totes les botigues CIRE, que evitin que els productes comercialitzats tinguin un preu més elevat que el que tenen de mitjana en botigues o centres comercials externs.

## A.49. ELS PROCEDIMENTS POLICIALS I L'ÚS DE LA FORÇA

Al llarg del 2013 el Síndic ha continuat rebent queixes relacionades amb la manca de proporcionalitat en l'ús de la força fora de les dependències policials i per actuacions policials considerades abusives.

Així mateix, la gravetat d'alguns fets relacionats amb l'actuació dels agents policials ha portat el Síndic a obrir actuacions d'ofici per conèixer les circumstàncies concretes en les quals s'ha produït la intervenció policial.

Entre els principis bàsics d'actuació que han d'inspirar l'actuació policial, mereixen una atenció especial els que prohibeixen qualsevol pràctica abusiva, arbitrària o discriminatòria que impliqui violència física o moral, i també les normes que han de regir l'ús de les armes, particularment quan comportin un risc racionalment greu per a la vida o la integritat física dels policies o de terceres persones.

En aquest sentit, tant l'article 5 de la Llei orgànica 2/1986, de 13 de març, de forces i cossos de seguretat (LOFCS), com l'article 11 de la Llei 10/1994, de la Policia de la Generalitat-Mossos d'Esquadra, estableixen que els funcionaris de policia s'han de regir pels principis de congruència, d'oportunitat i de proporcionalitat en la utilització dels mitjans al seu abast, i han d'actuar amb la decisió necessària i sense retard.

En l'àmbit internacional, les declaracions que fan referència a l'ús de la força també estableixen unes exigències a l'hora de fer-ne ús. La primera assenyala que només es pot emprar per dur a terme una tasca exigida o autoritzada per la llei i la segona fa referència a la necessitat, en el sentit que només es pot utilitzar quan sigui estrictament necessari. Per tant, com a marc d'actuació general s'entén que l'ús de la força ha de ser excepcional.

El compliment d'aquests principis s'ha d'entendre exigible no sols respecte de l'ús de la força, sinó també respecte l'ús que es fa de les armes o dels mitjans coercitius.

Com a resposta a les queixes rebudes, no deixa de ser significatiu que l'Administració justifiqui sempre l'ús de la força per l'actitud agressiva, amenaçant o increpant del ciutadà. En el moment de la immobilització, les respostes

rebudes també coincideixen a descriure que la raó per la qual s'immobilitza el ciutadà és perquè reiteradament aquest insulta, increpa i intenta colpejar els agents i, en conseqüència, queda detingut per un presumpte delictes de resistència i desobediència.

El denominador comú de l'actuació policial en aquests casos és que la persona queda detinguda en posició bocaterrosa i amb les manilles posades, moment en el qual s'incrementa la vulnerabilitat del detingut, que es troba del tot immobilitzat i sota la presència i el control d'un grup d'agents.

En aquests casos, la urgència de la situació i l'obligació de respondre-hi dóna als agents una autonomia en la presa de decisions, entre les quals hi ha l'ús de la força. Aquesta autonomia s'exerceix sense que hi hagi una supervisió directa d'un superior ni tan sols mecanismes que permetin garantir que l'actuació policial s'encamina en tot moment a aconseguir l'equilibri entre la coerció legítima i la protecció efectiva dels drets de la persona.

**La pràctica abusiva, arbitrària i discriminatòria no hauria de ser tolerada en cap cas policial**

Els agents del Cos de la Policia de la Generalitat – Mossos d'Esquadra (PG-ME) disposen, en el desenvolupament de les seves funcions, d'armes de foc i munició de dotació reglamentària. Així mateix, en determinats casos poden utilitzar altres elements com a armes o eines d'ús policial.

Les diverses armes i eines d'ús policial regulades per mitjà d'instruccions tenen la consideració d'armes o eines d'ús general o ordinari, o bé d'ús restringit a determinades unitats policials en funció de l'ús que es determini.

Pel que fa a la seva utilització, la Instrucció 8/2012, sobre la utilització d'armes i eines d'ús policial, modificada per la Instrucció 10/2012, estableix que es tindran sempre en compte els principis de congruència, d'oportunitat i de proporcionalitat a l'hora de fer-ne ús. També classifica les situacions en què es pot produir en risc baix, mitjà i alt.

La Instrucció també estableix que les defenses policials es poden utilitzar com a element de contenció o immobilització o com a arma de defensa. Però en aquests casos l'ús es preveu que es limiti a un o dos cops curts i secs. Els cops s'han de donar amb la defensa en paral·lel al terra i en parts muscularment protegides del tram inferior del cos. En cap cas s'ha de fer servir de dalt a baix ni sobre zones vitals del cos humà com ara el cap.

### L'Administració no hauria de defugir una investigació interna si hi ha sospites de conductes policials abusives

L'ús del bastó policial en una de les queixes analitzades s'emmarca en una situació classificada per l'Administració com de risc mitjà, en la qual s'assenyala que els agents, percebent un risc per a la seva integritat, van treure les seves defenses per mantenir la distància de seguretat. Es fa constar que en cap moment es va copejar cap persona amb la defensa, contràriament al que diu el ciutadà, que manifesta que va rebre diversos cops i que va ser reduït i immobilitzat amb violència. Alhora, aporta fotografies dels hematomes que presenta i informes mèdics que reflecteixen lesions físiques compatibles amb els fets que denuncia.

Amb tot, l'Administració informa que es va celebrar el judici per aquests fets i el ciutadà va ser condemnat per desobediència als agents de l'autoritat. En un altre cas el ciutadà es va morir, però la resolució judicial dictada va descartar qualsevol responsabilitat penal dels agents intervinents.

Independentment de la responsabilitat penal que sigui atribuïble als agents investigats per un ús inadequat de la força, l'Administració no

hauria de defugir en cap cas una investigació interna per establir l'existència o no d'un altre tipus de responsabilitat d'aquests agents sota sospita. És indubtable que la tramitació d'un procediment penal comporta una sèrie de límits des de la perspectiva de la investigació policial en l'àmbit administratiu intern.

No obstant això, i d'acord amb el que estableix la mateixa normativa de policia, aquesta circumstància no impedeix la instrucció pels mateixos fets d'una informació reservada o de l'expedient disciplinari corresponent, atès que es tracta d'àmbits d'enjudiciament diferents.

### Cal revisar els protocols i la formació dels agents en intervencions, detencions i immobilitzacions al carrer

En definitiva, es tracta d'investigar els fets que han tingut lloc d'una manera exhaustiva i amb promptitud, comprovar si l'actuació que s'ha dut a terme s'ajusta als procediments d'actuació legalment previstos i adoptar, si escau, les mesures correctores oportunes.

En aquest sentit, el Síndic considera que cal revisar a fons els procediments i protocols d'actuació establerts en el cas de detencions i immobilitzacions al carrer per aconseguir les màximes garanties de seguretat i de salvaguarda dels drets de les persones.

En el mateix sentit, i com ha suggerit el Síndic en reiterades ocasions al Departament d'Interior, s'ha de revisar i actualitzar la formació que reben els agents sobre les intervencions policials quan s'ha d'identificar i detenir algú al carrer i l'ús correcte de les eines de dotació policial.

#### Queixa 05190/2013

Un ciutadà presenta una queixa per una presumpta actuació irregular d'uns agents del Cos de Mossos d'Esquadra. La persona interessada es queixa que va rebre diversos cops amb el bastó policial, mentre el reduïen i l'immobilitzaven en posició bocaterrosa. També es queixa que, mentre l'immobilitzaven, va veure com copejaven la seva parella i altres nois. A hores d'ara, el Síndic està en procés d'estudiar la informació rebuda per part de l'Administració i, així que l'hagi analitzat, emetrà la resolució corresponent.

## ACTUACIONS D'OFICI

**AO 00281/2013**  
Finalitzada

**Maltractaments a interns al Centre d'Internament d'Estrangers (CIE) de la Zona Franca de Barcelona**

Davant la denúncia de maltractaments infligits a alguns interns del centre amb motiu d'un escorcoll, el Síndic obre una actuació d'ofici per investigar els fets.

**AO 04300/2013**  
En tramitació

**Situació de l'Administració de justícia catalana a causa de la supressió de places de jutge substituït**

L'obertura d'aquesta actuació d'ofici té per objectiu analitzar la incidència en l'Administració de justícia catalana d'aquesta mesura i la seva afectació des de la perspectiva d'una justícia àgil i eficient amb el ciutadà.

**AO 04395/2013**  
En tramitació

**Funcionament dels registres civils**

Arran de les informacions rebudes segons les quals la Direcció General de Registres i Notariat no ha donat resposta a la petició formulada de disposar de directrius o instruccions i criteris homogenis per evitar el creixement continuat de les sol·licituds en matèria de nacionalitat que arriben a les seccions dels registres civils, el Síndic obre una actuació d'ofici per tal d'obtenir més informació i demanar al Defensor del Poble que intervingui en el tema.

**AO 06553/2013**  
En tramitació

**Mort d'un intern al Centre Penitenciari d'Homes de Barcelona**

Arran de la informació publicada a la premsa sobre la mort d'un intern preventiu al Centre Penitenciari d'Homes de Barcelona mentre estava ingressat a la galeria destinada a interns sancionats i compliments de primers graus, el Síndic obre una actuació d'ofici per investigar el cas.

**AO 07220/2013**  
En tramitació

**Mort d'un home després de ser detingut pels Mossos d'Esquadra**

Després de conèixer a través dels mitjans de comunicació la mort d'un home després de ser detingut pels Mossos d'Esquadra, i tenint en compte que hi ha versions contradictòries sobre com es va produir la detenció, el Síndic obre una actuació d'ofici per investigar el cas.



AO 07463/2013  
En tramitació

#### Preus de les botigues dels centres penitenciaris

Arran de les nombroses queixes rebudes pels preus dels productes que es dispensen a les botigues dels centres penitenciaris, el Síndic obre una actuació d'ofici per supervisar aquest tema i la correcta aplicació de la normativa, que exigeix que els preus en cap cas poden ser superiors als que regeixin a la localitat on es trobi ubicat l'establiment.

AO 08494/2013  
En tramitació

#### Mort d'un detingut a l'àrea de custòdia de la Comissaria de les Corts

Arran del coneixement de la mort d'un detingut a l'àrea de custòdia de la Comissaria de les Corts, el Síndic obre una actuació d'ofici per investigar el cas.

AO 08657/2013  
Finalitzada

#### Actuació d'ofici per la mort d'un intern al CIE Zona Franca

Arran de la informació rebuda sobre la mort d'una persona internada al CIE de la Zona Franca de Barcelona, el Síndic obre una actuació d'ofici per investigar el cas.

## VISITES DE L'AUTORITAT CATALANA PER A LA PREVENCIÓ DE LA TORTURA (ACPT)

### Comissaries dels Mossos d'Esquadra

AO 03284/2013  
AO 03286/2013  
AO 03306/2013  
AO 03307/2013  
AO 03309/2013  
AO 03312/2013  
AO 03313/2013  
AO 08523/2013  
AO 08524/2013  
AO 08525/2013  
AO 08526/2013  
En tramitació

Visita a l'Àrea Bàsica Policial dels Mossos d'Esquadra de Sants-Montjuïc  
Visita a la Comissaria dels Mossos d'Esquadra del Prat de Llobregat  
Visita a la Comissaria dels Mossos d'Esquadra de Vilafranca del Penedès  
Visita a la Comissaria dels Mossos d'Esquadra d'Esplugues de Llobregat  
Visita a la Comissaria dels Mossos d'Esquadra de Montcada i Reixac  
Visita a la Comissaria dels Mossos d'Esquadra de Martorell  
Visita a la Comissaria dels Mossos d'Esquadra de les Corts, a Barcelona  
Visita a la Comissaria dels Mossos d'Esquadra de Gadesa  
Visita a la Comissaria dels Mossos d'Esquadra de Tortosa  
Visita a la Comissaria dels Mossos d'Esquadra de Móra d'Ebre  
Visita a la Comissaria dels Mossos d'Esquadra de l'Hospitalet de Llobregat

En el marc de les actuacions de l'Autoritat Catalana per a la Prevenció de la Tortura, es visiten aquestes comissaries per comprovar que el tracte que es dispensa a les persones detingudes és l'adequat.



AO 08527/2013  
 AO 08534/2013  
 AO 08537/2013  
 AO 08538/2013  
 AO 08543/2013  
 AO 08545/2013  
 AO 08546/2013  
 AO 08547/2013  
 AO 08553/2013  
 AO 08556/2013  
 AO 08558/2013

En tramitació

Visita a la Comissaria dels Mossos d'Esquadra de Mollet del Vallès  
 Visita a la Comissaria dels Mossos d'Esquadra de Sant Adrià de Besòs  
 Visita a la Comissaria dels Mossos d'Esquadra del Vendrell  
 Visita a la Comissaria dels Mossos d'Esquadra de Manresa  
 Visita a la Comissaria dels Mossos d'Esquadra de Sant Cugat del Vallès  
 Visita a la Comissaria dels Mossos d'Esquadra de Granollers  
 Visita a la Comissaria dels Mossos d'Esquadra de Tremp  
 Visita a la Comissaria dels Mossos d'Esquadra de Sort  
 Visita a la Comissaria dels Mossos d'Esquadra de Rubí  
 Visita a la Comissaria dels Mossos d'Esquadra de Cornellà de Llobregat  
 Visita a la Comissaria dels Mossos d'Esquadra de Mataró

En el marc de les actuacions de l'Autoritat Catalana per a la Prevenció de la Tortura, es visiten aquestes comissaries per comprovar que el tracte que es dispensa a les persones detingudes és l'adequat.

### Comissaries de Policia local

AO 03310/2013  
 AO 03315/2013  
 AO 08518/2013  
 AO 08520/2013  
 AO 08521/2013  
 AO 08522/2013  
 AO 08531/2013  
 AO 08536/2013  
 AO 08539/2013  
 AO 08541/2013  
 AO 08548/2013  
 AO 08549/2013  
 AO 08550/2013  
 AO 08552/2013  
 AO 08555/2013  
 AO 08557/2013  
 AO 08559/2013  
 AO 08560/2013  
 AO 08561/2013

En tramitació

Visita a la Comissaria de la Policia local de Mataró  
 Visita a la Comissaria de la Guàrdia Urbana de Ciutat Vella, a Barcelona  
 Visita a la Comissaria de la Policia Local de Cornellà de Llobregat  
 Visita a la Comissaria de la Policia Local de Sant Adrià de Besòs  
 Visita a la Comissaria de la Policia Local d'Esplugues de Llobregat  
 Visita a la Comissaria de la Policia Local de Móra d'Ebre  
 Visita a la Comissaria de la Policia Local de Mollet del Vallès  
 Visita a la Comissaria de la Policia Local del Vendrell  
 Visita a la Comissaria de la Policia Local de Manresa  
 Visita a la Comissaria de la Policia Local de Sant Cugat del Vallès  
 Visita a la Comissaria de la Policia Local de Granollers  
 Visita a la Comissaria de la Policia Local de Tremp  
 Visita a la Comissaria de la Policia Local de Sant Boi de Llobregat  
 Visita a la Comissaria de la Policia Local de Sant Feliu de Llobregat  
 Visita a la Comissaria de la Policia Local de Rubí  
 Visita a la Comissaria de la Policia Local de Vilafranca del Penedès  
 Visita a la Comissaria de la Policia Local de Montcada i Reixac  
 Visita a la Comissaria de la Policia Local de Martorell  
 Visita a la Comissaria de la Policia Local del Prat de Llobregat

En el marc de les actuacions de l'Autoritat Catalana per a la Prevenció de la Tortura, es visiten aquestes comissaries per comprovar que el tracte que es dispensa a les persones detingudes és l'adequat.

### Centres penitenciaris

AO 03308/2013  
 AO 03314/2013  
 AO 08529/2013  
 AO 08562/2013

En tramitació

Visita al Centre Penitenciari de Lledoners  
 Visita al Centre Penitenciari de Dones de Barcelona  
 Visita al Centre Penitenciari de Joves de Quatre Camins  
 Visita al Centre Penitenciari d'Homes de Barcelona

En el marc de les actuacions de l'Autoritat Catalana per a la Prevenció de la Tortura, es visiten aquests centres per comprovar que el tracte que es dispensa als interns és l'adequat.

## ■ ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT



## INTRODUCCIÓ

El capítol IV està dedicat íntegrament a retre comptes, d'una banda, dels complimentes de les resolucions emeses pel Síndic i acceptades per les administracions, empreses i organismes supervisats, i de l'altra, de totes les no-acceptacions de les recomanacions emeses pel Síndic que s'han produït per part de les institucions objecte d'investigació.

En la figura 13 i la taula 14 del capítol II es presenten les magnituds d'aquests casos en relació amb el conjunt de les actuacions del Síndic. Com ja s'ha assenyalat en aquest mateix informe en pàgines anteriors, el percentatge d'acceptació total o parcial de les resolucions del Síndic és molt elevat, concretament del 98%, i el compliment d'aquestes acceptacions també es troba en proporcions molt similars.

Els casos de compliment que recull aquest apartat es presenten a partir d'una petita mostra (uns 120 casos) d'entre totes les resolucions complertes durant el 2013. Aquesta mostra s'ha fet tenint present que el resultat

fos plural i abastés totes les matèries amb què el Síndic organitza la seva acció d'investigació. En qualsevol cas, la informació i el resum de tots els casos es poden trobar a l'espai web de les actuacions del 2013.

Pel que fa a les resolucions no acceptades, cal dir que totes estan reproduïdes en les pàgines següents. Enguany s'ha optat en cada cas per incorporar un resum del problema que va originar la queixa, per presentar les recomanacions formulades al seu dia pel Síndic de Greuges i, finalment, per recollir les raons de la manca d'acceptació al·legades per l'administració, l'organisme o l'empresa supervisada.

Per manament de la Llei 24/2009, del 23 de desembre, del Síndic de Greuges, es recull un informe sobre l'obstaculització i la manca de col·laboració, tal com els defineix l'article 61 de la llei esmentada. Enguany, com ja va succeir l'any anterior, cap administració ha incorregut en aquestes circumstàncies. És un motiu de satisfacció i l'expressió d'una creixent col·laboració entre el Síndic i les administracions.

## 4.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

### Polítiques socials

#### 1. Educació i recerca

**Q 00762/2011**

**Queixa envers l'Ajuntament de Barcelona per la manca de llicència d'una llar d'infants en funcionament**

Ajuntament de Barcelona i Departament d'Ensenyament

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Barcelona que prengui mesures urgents a fi de restablir la legalitat. També s'ha adreçat a la Direcció General de Centres Concertats i Privats del Departament d'Ensenyament i li ha demanat que se l'informi sobre el tràmit d'autorització administrativa prèvia d'aquesta llar d'infants i el compliment dels requisits exigits per la normativa, respecte de la ràtio de professionals/infants atesos en aquest centre, la qualificació dels professionals que hi treballen i les condicions de l'espai.

L'Ajuntament de Barcelona, juntament amb la Inspecció del Departament d'Ensenyament, ha comprovat que la llar d'infants no té llicència municipal i que ha fet cessar l'activitat

**Q 02866/2011**

**Queixa relativa a una situació d'assetjament escolar vers una alumna d'una escola de Sant Cugat**

Departament d'Ensenyament

El Síndic ha suggerit al Departament d'Ensenyament que de cara al curs vinent valori l'augment de ràtio a l'escola en què està matriculada la filla de la persona interessada de cara a matricular-hi el seu altre fill, tenint en compte les circumstàncies següents: que aquest alumne té una germana al centre; que el canvi de centre de la filla de la persona interessada va ser degut als incidents ocorreguts al centre d'origen i que per a la promotora de la queixa representa una dificultat haver de portar els seus dos fills a dues escoles diferents atesa la seva condició de família monoparental.

El Departament d'Ensenyament ha fet les gestions necessàries per tal que els dos germans estiguin escolaritzats en el mateix centre

**Q 06843/2011**

**Disconformitat amb l'Ajuntament de Sitges per la tramitació en llengua catalana de la documentació relativa a una reclamació de responsabilitat patrimonial**

Ajuntament de Sitges

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Sitges que retrotregui el procediment de responsabilitat patrimonial al moment en què es van iniciar les comunicacions en català malgrat que la persona interessada havia demanat que se li trametessin en castellà.

L'Ajuntament de Sitges ha retrotret el procediment per tal que el promotor pugui exercir el seu dret a examinar les actuacions realitzades i, si escau, a obtenir còpia dels documents que conté l'expedient

**Q 07018/2011****Disconformitat amb determinats continguts de la carta de compromís educatiu que una escola ha fet arribar a les famílies**

Departament d'Ensenyament

El Síndic ha suggerit al Departament d'Ensenyament que doni les instruccions oportunes a l'escola perquè supprimeixi la referència al compromís de les famílies a contribuir al manteniment econòmic de l'escola en tot allò que no està cobert pel concert educatiu que l'escola té subscrit amb l'Administració educativa. També li ha suggerit que s'asseguri que la informació que el centre facilita a les famílies respecte del marc normatiu s'ajusta plenament al contingut d'aquest marc i ofereix informació completa respecte de les seves obligacions i els seus drets.

El Departament d'Ensenyament ha informat que s'ha retirat de la carta de compromís educatiu d'aquesta escola el paràgraf objecte de la queixa, referit a l'obligatorietat de les famílies de contribuir al manteniment econòmic del centre, que entrava clarament en contradicció amb els articles 88 de la Llei orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'educació (LOE), i 50 de la Llei 12/2009, de 10 de juliol, d'educació.

**Q 03346/2012****Disconformitat amb l'augment de quota de l'escola bressol Vapor Buxeda de Sabadell**

Ajuntament de Sabadell

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament de Sabadell, d'una banda, que estudiï la possibilitat d'incorporar algun suport específic per a les famílies amb més d'un infant escolaritzat a l'educació infantil de primer cicle; i de l'altra, que estudiï la possibilitat d'establir un sistema d'ajuts, si convé vinculat als ajuts que ja atorguen els serveis socials, per garantir l'accés de qualsevol infant en igualtat d'oportunitats a les escoles bressol municipals..

L'Ajuntament de Sabadell ha comunicat que ha establert ajudes de menjador i un sistema de tarifació social

**Q 03444/2012**  
**Q 02995/2012****Disconformitat amb el fet que a dos germans bessons se'ls hagi assignat el mateix número aleatori pel sorteig del procés d'admissió a P3 a l'escola Sagrada Família**

Consorti d'Educació de Barcelona

El Síndic ha demanat al Consorti d'Educació de Barcelona que, d'acord amb el que es desprèn de la normativa que regula l'admissió d'alumnat, estudiï la possibilitat d'assignar a les sol·licituds de germans números correlatius enters, no pas un d'enter i un altre de decimal, de manera que tot l'alumnat tingui com a número assignat un número que pugui coincidir amb el número de desempat resultant del sorteig.

El Departament d'Ensenyament ha corregit el procés d'admissió per al curs 2013/2014 en el sentit que recomanava el Síndic. Així, s'assignaran números enters i correlatius, de manera que es corregirà l'anomalia identificada en la gestió de les sol·licituds de germans.

**Q 05774/2012  
i altres****Dilació en el pagament d'una beca de caràcter general i de mobilitat per a l'alumnat universitari per al curs 2011/2012**

Departament d'Economia i Coneixement

El Síndic ha recordat que la responsabilitat de l'Agència de Gestió d'Ajuts Universitaris i de Recerca i del Departament d'Economia i Coneixement quan rep pagaments finalistes per part del Govern central, com ara les beques de caràcter general i de mobilitat per a l'alumnat universitari, és fer-les efectives de manera immediata a les persones beneficiàries.

El Departament d'Economia i Coneixement ha fet efectiu l'abonament pendent dels imports corresponents a les beques d'estudis universitaris de caràcter general.

**Q 05831/2012****Disconformitat amb l'actuació de l'Oficina de Gestió Empresarial de Lleida per no acceptar unes sol·licituds de registre en català que anaven adreçades a l'Oficina Espanyola de Patents i Marques**

Departament d'Empresa i Ocupació

El Síndic entén que l'Oficina de Gestió Empresarial ha de facilitar als ciutadans la informació relativa a la seva intervenció en la tramesa de les sol·licituds a l'Oficina Espanyola de Patents i Marques. Igualment, pel que fa a les qüestions lingüístiques sobre la presentació de les sol·licituds i la documentació, caldria que l'Oficina de Gestió Empresarial facilités la informació legalment establerta sobre la llengua en què han d'estar redactades i que les revisés per tal d'evitar que l'incompliment de la disposició continguda en l'apartat 9 del precepte 11 de la Llei 17/2001 doni lloc al retard que s'ha ocasionat en la tramitació del procediment.

L'Oficina de Gestió Empresarial ha millorat el seu web i informa de les llengües en què ha d'estar la documentació quan es trameta a l'Administració general de l'Estat i es troba en una comunitat autònoma que no té el català com a llengua cooficial.

**Q 06300/2012  
i altres****Disconformitat amb la provisió del servei de transport fins al menjador escolar de l'escola La Closa, d'Esterrí d'Àneu**

Consell Comarcal del Pallars Sobirà i Departament d'Ensenyament

El Síndic ha demanat al Consell Comarcal del Pallars Sobirà que desenvolupi mesures per facilitar l'ús del servei de transport escolar, especialment els dies en què les condicions climatològiques siguin poc adequades per fer trajectes a peu.

El Departament d'Ensenyament ha informat que l'acord assolit amb el Consell Comarcal del Pallars Sobirà, amb un increment de dotació econòmica de 4.400 euros i ha garantit el servei de transport durant el curs 2012/2013, que s'ha prestat fins a final d'aquest curs escolar. El Síndic s'ha posat en contacte amb la persona interessada, el qual ha confirmat que el servei també s'està oferint sense incidències per al curs 2013/2014.



**Q 06498/2012**  
i altres

**Retard en el pagament d'una beca general d'estudis per cursar un cicle formatiu de grau superior**

Departament d'Ensenyament

El Síndic ha suggerit al Departament d'Ensenyament que faci front al pagament de la beca de la persona interessada al més aviat possible i que adopti les mesures que consideri oportunes per evitar que aquest retard excessiu afecti la igualtat d'oportunitats dels alumnes amb dificultats econòmiques.

El Departament d'Ensenyament ha fet efectiu el pagament de les beques generals per a estudis no universitaris.

**Q 02664/2013**

**Actuació d'ofici relativa a les garanties d'accessibilitat a l'escolarització dels infants residents al barri de Torre Baró, de Barcelona**

Transports Metropolitans de Barcelona

El Síndic ha demanat al Consorci d'Educació de Barcelona que, en col·laboració amb l'Ajuntament de Barcelona, desenvolupi totes les actuacions necessàries i mantingui les mesures de suport a l'escolaritat ja endegades per assegurar amb caràcter preventiu o compensatori l'assistència regular a l'escola del conjunt dels infants afectats per la vaga de l'empresa d'autobusos.

El Consorci d'Educació de Barcelona ha decidit facilitar l'accés gratuït al servei de menjador escolar als alumnes afectats mentre ha durat la vaga.

**Q 05438/2013**

**Disconformitat amb la resposta del Consorci d'Educació de Barcelona a una reclamació per tal que es revisés la sol·licitud de preinscripció a un cicle formatiu de grau superior**

Departament d'Ensenyament

El Síndic ha suggerit al Consorci d'Educació de Barcelona que revisi el procés de preinscripció de la persona interessada pel que fa a l'error detectat i que, en funció del resultat, s'adoptin les mesures necessàries perquè, sense perjudicar terceres persones, s'asseguri l'accés al centre que li hauria correspost en cas de no produir-se l'error o, si escau, en qualsevol dels que va fer constar en la seva sol·licitud.

El Departament d'Ensenyament ha reconegut que hi ha hagut un error en la informació que es va donar a un alumne sobre les vies d'accés a un cicle formatiu. Per aquest motiu, d'acord amb els suggeriments del Síndic, el Departament ha fet les gestions oportunes per tal que l'alumne es pugui matricular en el cicle que havia demanat, mitjançant un increment de ràtio acordat amb la direcció del centre.

## 2. Infància i adolescència

Q 05269/2010

**Actuació d'ofici per estudiar el procediment que se segueix en les retencions hospitalàries de nadons tutelats**

Departament de Benestar Social i Família

El Síndic ha recordat al Departament de Benestar Social i Família que l'informe mèdic de part és un document que certifica mèdicament el naixement d'un nadó, per la qual cosa després del part la mare té dret a rebre'l, independentment del procés de desemparament de l'infant. També s'ha suggerit que la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència dicti una instrucció que detalli el circuit que cal seguir en les retencions hospitalàries i que parteixi de: a) El dret del nadó a la seva identitat i a mantenir el nom escollit pels pares fins que no hi hagi una resolució d'adopció ferma, d'acord amb l'article 30 de la Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència; b) El dret del nadó en relació amb els seus pares, si escau, tenint en compte l'interès superior de l'infant i garantint el seu benestar i la seva seguretat, d'acord amb l'article 38 de la Llei esmentada més amunt;

c) El dret de la mare a rebre el document de l'informe mèdic de part que certifica el moment del part i del naixement del nadó, o una còpia compulsada d'aquest document; d) El circuit que cal seguir en tots els casos des del moment que es dicta la resolució de desemparament del nadó o futur nadó.

El Departament de Benestar Social i Família ha constituït un grup de treball per tal d'elaborar una proposta de protocol que reculli la tipologia de casos de retenció hospitalària de nadons tutelats i els diferents agents i circuits que hi intervenen.

Q 00540/2011  
i altres**Disfuncions en el proveïment de serveis d'atenció i protecció a la infància i l'adolescència per part d'una entitat**

Departament de Benestar Social i Família

El Síndic ha suggerit al Departament de Benestar Social i Família, en primer lloc, que revisi les titulacions i la preparació professional de les persones que exerceixen d'educadors i de coordinadors dels serveis i centres gestionats per aquesta entitat; en segon lloc, que exigeixi que el personal de què ha de disposar cada un dels serveis adjudicats a l'entitat compleixi els requisits establerts en el Plec de prescripcions tècniques; i en tercer lloc, que supervisi la cobertura de les baixes dels educadors, tant si són per malaltia com si són per vacances.

El Departament de Benestar Social i Família ha obligat l'entitat a regularitzar la situació del seu personal.

**Q 01073/2011****Manca de percepció de la prestació per acolliment d'un infant tutelat**

Departament de Benestar Social i Família

El Síndic ha suggerit al Departament de Benestar Social i Família que la retribució en concepte de prestació per acolliment d'un infant tutelat tingui efectes retroactius des del moment en què els acollidors comencen a tenir-ne la guarda, ja que és aleshores quan es comencen a fer càrrec econòmicament de totes les despeses. També ha suggerit al Departament que, per a aquest cas concret, assumeixi el pagament retroactiu d'aquesta prestació, corresponent al període del juny de 2008 al febrer de 2009.

El Departament de Benestar Social i Família ha modificat el sistema de pagament de les prestacions per acolliment d'infants tutelats per la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència en família aliena, que s'aplicarà als nous acolliments. A partir d'ara, aquesta prestació tindrà efectes des de la data d'inici de l'acolliment provisional constituït per aquesta Direcció General.

**Q 02926/2011  
i altres****Demora en el cobrament de la prestació econòmica de caràcter universal per infant a càrrec**

Departament de Benestar Social i Família

El Síndic ha recordat al Departament de Benestar Social i Família que es facin efectives les prestacions ja aprovades al més aviat possible. En aquest sentit, recorda que la finalitat d'aquestes prestacions és donar suport econòmic a les famílies amb infants per raó de l'atenció que aquestes dediquen a la cura dels seus fills i filles, i que de la seva efectivitat en depèn l'acompliment de l'objectiu pel qual van ser creades.

El Departament de Benestar Social i Família ha comunicat que ha fet efectiu el pagament corresponent a l'any 2010.

**Q 03885/2011****Disconformitat amb el nou règim de visites i sortides d'una menor amb el seu pare, establert per la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència**

Departament de Benestar Social i Família

El Síndic ha suggerit al Departament de Benestar Social i Família, en primer lloc, que s'escolti el desig de la menor respecte de les visites i sortides amb el seu pare; en segon lloc, que es tingui en compte el resultat de l'entrevista a la menor i la valoració del psicòleg que la tracta a l'hora d'establir el règim de visites i sortides de la menor amb el pare; i en tercer lloc, que es consideri la possibilitat de canviar el referent de l'equip d'atenció a la infància i adolescència davant la situació de conflicte que s'observa en aquest cas.

El Departament de Benestar Social i Família ha acceptat el suggeriment del Síndic i ha canviat el referent de l'equip d'atenció a la infància i adolescència

**Q 04781/2011**

**Actuació d'ofici per fer el seguiment del procés d'elaboració d'un circuit o protocol d'actuació davant les situacions de maltractament infantil greu a la ciutat de Barcelona**

Departament de Benestar Social i Família

---

El Síndic ha suggerit al Departament de Benestar Social i Família que segueixi treballant per fer extensiu el circuit a tots els districtes de Barcelona i que valori la conveniència d'establir els acords per escrit.

El Departament de Benestar Social i Família ha corregit algunes disfuncions i n'ha informat les unitats afectades.

**Q 05199/2011**

**Disconformitat amb la manca d'assignació de plaça en un centre d'educació especial a un infant que pateix autisme**

Departament de Benestar Social i Família i Departament de Salut

---

El Síndic ha suggerit als departaments de Benestar Social i Família i de Salut que adoptin les mesures necessàries perquè la filla de la promotora pugui accedir a un recurs residencial que s'ajusti a les seves necessitats i en què pugui assolir el màxim desenvolupament.

El Departament de Benestar Social i Família ha fet les gestions per tal que l'infant pugui ingressar en una residència.

**Q 04760/2012**

**Disconformitat amb la situació en què es troben tres germans tutelats per la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència i amb el fet que estiguin ingressats en un centre residencial d'acció educativa**

Departament de Benestar Social i Família

---

El Síndic ha demanat al Departament de Benestar Social i Família si s'ha valorat la sol·licitud de la persona interessada de mantenir un règim de visites amb els seus nebots. Així mateix, també li ha demanat si s'ha valorat la sol·licitud de la cosina dels infants de poder mantenir un règim de relació amb els seus cosins, i quina ha estat la resposta que se li ha donat a la carta que va presentar a la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència. Finalment, s'ha suggerit al Departament que escolti directament els infants respecte d'aquesta qüestió.

El Departament de Benestar Social i Família ha valorat positivament la resolució del Síndic i ha permès que la persona interessada pugui mantenir un règim de visites amb els seus nebots.

**Q 05534/2012****Possibles disfuncions en l'atenció als infants i adolescents del centre residencial d'acció educativa Montserrat, de Cerdanyola del Vallès**

Departament de Benestar Social i Família

El Síndic ha suggerit al Departament de Benestar Social i Família, d'una banda, que supervisi el tracte a les nenes i noies que resideixen al centre residencial d'acció educativa Montserrat per tal que inclogui l'escolta directa, a fi de descartar o detectar l'existència d'un tracte inadequat; i de l'altra, que mantingui un seguiment exhaustiu de l'abordatge educatiu i del compliment del Reglament de règim intern del centre i, especialment, de l'aplicació de les sancions que s'hi estableixen..

El Departament de Benestar Social i Família ha modificat el Reglament de règim intern d'aquest centre per adaptar-lo a la Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.

**Q 00157/2013****Disconformitat amb la situació de desprotecció d'un jove estranger natural del Marroc**

Departament de Benestar Social i Família

El Síndic ha suggerit al Departament de Benestar Social i Família que estableixi un circuit que possibiliti que l'advocat designat a aquest jove pugui tenir coneixement des del primer moment de les dades i el lloc de residència del jove, a fi de garantir el seu dret a rebre assistència i defensa jurídica des del moment en què se li designi un advocat.

El Departament de Benestar Social i Família ha informat de l'entrada en vigor de la Circular 1/2013, de 13 de maig, de la Subdirecció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència, sobre criteris per proveir la intervenció dels advocats del torn d'ofici del Col·legi d'Advocats de Barcelona designats per defensar els menors d'edat estrangers sense referents familiars.

### 3. Salut

**Q 00307/2011**  
**Q 00050/2012****Disconformitat amb l'horari limitat de funcionament de la Unitat d'Hemodinàmica de l'Hospital Joan XXIII de Tarragona**

Departament de Salut

El Síndic ha suggerit al Departament de Salut, en primer lloc, que amplii l'horari de funcionament de la Unitat d'Hemodinàmica de l'Hospital Joan XXIII de Tarragona, de manera que es prevegi una atenció continuada o, en tot cas, que amplii l'horari de funcionament actual, d'acord amb els resultats del procés d'avaluació efectuat; en segon lloc, que assegurí que la Unitat està dotada de recursos suficients i amb una organització adequada per atendre de manera òptima la possible ampliació de

l'horari de funcionament; i en tercer lloc, que mantingui el seguiment i l'avaluació continuats del sistema d'atenció establert a la Instrucció 4/2009 i en faci públics els resultats, a fi de poder adaptar-lo a l'evolució de les necessitats i millorar el procés assistencial.

El Departament de Salut ha ampliat l'horari de la Unitat d'Hemodinàmica.

**Q 02850/2011****Manca de resposta a una reclamació sobre l'atenció prestada a l'Hospital Josep Trueta, de Girona**

Departament de Salut

En relació amb l'atenció prestada a la mare del promotor de la queixa a l'Hospital Josep Trueta, de Girona, el Síndic entén que en aquest cas seria convenient que es facilités al promotor una explicació per escrit, detallada i explicativa sobre el procés assistencial prestat a la mare, i que se li facilités una còpia de l'historial clínic per tal d'aclarir els possibles dubtes que pugui tenir i perquè pugui exercir les accions que cregui oportunes.

Per tant, el Síndic ha suggerit al Departament de Salut que prengui les mesures oportunes perquè es faci arribar al promotor una resposta més completa, d'acord amb les consideracions exposades.

El Departament de Salut ha lliurat a la persona interessada una còpia completa de la documentació que integra la seva història clínic.

**Q 04979/2011****Disconformitat amb el funcionament del servei de transport sanitari per accedir a l'Hospital d'Igualada a fer hemodiàlisi**

Departament de Salut

D'una banda, el Síndic ha suggerit al Departament de Salut que doni les ordres oportunes perquè s'apliqui qualsevol mesura que es consideri convenient perquè el temps de recollida dels tractes d'anada i tornada en el cas de la persona interessada s'ajusti al que determina la Instrucció 3/2006, sobre transport sanitari. I de l'altra, ha recordat que o bé cal introduir mesures correctores

a fi d'assegurar la seguretat de la persona interessada i de la resta de pacients que viatgen amb ella o bé cal assegurar-se que les mesures ja existents són suficients i s'apliquen correctament.

El Departament de Salut ha corregit la seva actuació i ha reduït el temps que els pacients havien de romandre a l'hospital.

**Q 01171/2012****Disconformitat amb el tracte rebut en un centre de Terrassa que duu a terme sessions de diàlisi**

Departament de Salut

El Síndic ha suggerit al Departament de Salut que estudiï la possibilitat d'incloure la persona interessada en el sistema de torns ja establert per al seu grup i, consegüentment, que es prevegi tenir disponible el personal que cal en el seu cas específic per activar el seu tractament. Altrament, en cas que hi hagi altres arguments que justifiquin de manera raonada que no es pot incloure la persona interessada en un sistema de rotació, el Síndic re-

corda al Departament que l'Administració ha de motivar expressament, de manera clara, comprensible i suficient totes les seves decisions i resolucions per garantir el dret de les persones a conèixer les raons seguides per prendre una decisió.

La persona interessada ha comunicat que se l'ha inclòs en el sistema de torns de les sessions de diàlisi.

**Q 01438/2012****Disconformitat amb la higiene de la piscina municipal de Sitges**

Ajuntament de Sitges

El Síndic ha recordat que el Decret 95/2000, de 22 de febrer, pel qual s'estableixen les normes sanitàries aplicables a les piscines d'ús públic, atribueix el control de les piscines al control sanitari dels ajuntaments corresponents.

L'Ajuntament de Sitges ha constatat la presència d'irregularitats que han de ser corregides i la necessitat d'incoar un expedient d'inspecció sanitària a la piscina municipal. Finalment, s'ha buidat la piscina.



**Q 03544/2012****Manca de resposta del Departament de Salut a una reclamació per un canvi d'especialista**

Departament de Salut

Tot i que d'acord amb la normativa aplicable el Síndic no aprecia una actuació administrativa irregular en el fet que no es permeti que la persona interessada se segueixi visitant a prop de casa seva, el Síndic suggereix al Departament de Salut que, atesa l'edat de la persona interessada, s'estudii l'excepcionalitat de permetre-li acudir, com fins ara, a la visita de l'oftalmòleg del CAP Sant Andreu, a fi d'estalviar-li tant les despeses de desplaçament com les incomoditats que el transport li pot suposar.

Davant el canvi de centre d'atenció primària d'una persona d'edat avançada i amb dificultats de mobilitat, el Departament de Salut ha tornat a assignar a aquesta persona l'anterior CAP i el mateix metge, per tal que pugui evitar els desplaçaments.

**Q 04256/2012****Manca de resposta a una reclamació relativa al tracte rebut per un pacient a l'Hospital de Viladecans**

Departament de Salut

El Síndic ha suggerit que, atès que la persona interessada va presentar una reclamació per escrit a l'Hospital, cal que se la correspongui també per escrit i donar-li la informació corresponent sobre les proves i els procediments mèdics que es van aplicar en el cas del seu marit. També s'ha suggerit al Departament de Salut que, en altres casos com aquest, s'actui amb la diligència necessària pel que fa a les relacions i el tracte dels professionals de la salut amb les persones que atenen. Finalment, s'ha suggerit que s'adoptin les mesures oportunes per identificar el professional que va atendre el marit de la persona interessada al Servei d'Urgències, que s'investigui la seva actuació i que s'informi sobre la valoració que se n'ha fet i sobre les mesures adoptades per corregir, si escau, la seva actuació, a fi que no tornin a succeir fets com els que va denunciar la persona interessada.

D'una banda, en relació amb la disconformitat pel tracte rebut a urgències, el Departament de Salut ja ha donat una resposta per escrit a la persona interessada. D'altra banda, el Departament ha iniciat les actuacions adients per tal que el personal compleixi l'obligació d'anar convenientment identificat i per anotar totes les actuacions clíniques de tots els professionals del Servei d'Urgències.

**Q 07178/2012****Disconformitat amb la demora d'una intervenció quirúrgica**

Departament de Salut

El Síndic ha sol·licitat al Departament de Salut que justifiqui la demora de la intervenció i que l'informi sobre quines mesures alternatives ha comunicat a la persona interessada.

El Departament de Salut ha informat que la persona interessada ja ha estat intervinguda.



**Q 07293/2011****Disconformitat amb el procediment ofert en el tractament d'un problema dermatològic**

Departament de Salut

El Síndic ha suggerit al Departament de Salut, d'una banda, que es respectin els drets dels usuaris a rebre una atenció integral continuada, d'acord amb les prestacions que comprèn la cartera de serveis comuns de l'atenció especialitzada, en aquest cas en dermatologia; i de l'altra, que agiliti tant com sigui possible la programació d'una visita presencial amb l'especialista en der-

matologia, a fi de diagnosticar i tractar, amb una valoració presencial, la patologia de la filla de la persona interessada.

El Departament de Salut ha donat ordres perquè un CAP atengui la filla de la persona interessada, la qual pateix un problema dermatològic als peus.

**Q 08345/2012****Disconformitat amb el trasllat de pacients d'oncologia a la planta d'obstetrícia de l'Hospital de la Vall d'Hebron**

Departament de Salut

El Síndic ha suggerit a l'Hospital de la Vall d'Hebron que no tanqui la planta d'oncologia i que traslladi els pacients ingressats a habitacions habilitades per atendre les seves necessitats.

L'Hospital de la Vall d'Hebron ha reubicat els pacients d'oncologia que havien estat traslladats a la planta d'obstetrícia durant el període de Nadal.

**4. Serveis socials****Q 05773/2010****Queixa per les repercussions de les retallades pressupostàries en les condicions de treball i, especialment, en les condicions d'atenció als usuaris de la residència per a gent gran Puig d'en Roca de Girona**

Departament de Benestar Social i Família

Un cop analitzada tota la documentació de l'expedient, el Síndic ha recordat al Departament de Benestar Social i Família que, d'acord amb la normativa vigent, les administracions estan obligades a dictar una resolució expressa en relació amb les peticions o sol·licituds que reben i a notificar-la en el termini legalment establert. Així mateix, ha demanat que, tot i la dis-

ponibilitat pressupostària, es valori la necessitat d'incrementar les places d'auxiliar de geriatría de la residència.

El Departament de Benestar Social i Família ha incrementat en tres les places d'auxiliar de geriatría d'una residència per a gent gran.

**Q 02253/2011**  
i altres

**Disconformitat amb la denegació d'una prestació de la renda mínima d'inserció**

Departament d'Empresa i Ocupació

El Síndic ha instat el Departament d'Empresa i Ocupació a resoldre de manera immediata la sol·licitud presentada per la persona interessada i, si escau, a fer el pagament de la prestació com més aviat millor.

El Departament d'Empresa i Ocupació ha dictat una resolució que deixa sense efectes la suspensió i ha reprès el pagament de la prestació a la persona interessada.

**Q 03724/2011**  
i altres

**Disconformitat amb l'extinció d'una prestació de renda mínima d'inserció**

Departament d'Empresa i Ocupació

El Síndic ha instat el Departament d'Empresa i Ocupació a resoldre de manera immediata la sol·licitud presentada per la persona interessada i, si escau, a fer el pagament de la prestació com més aviat millor.

El Departament d'Empresa i Ocupació ha dictat una resolució que deixa sense efectes la suspensió i ha reprès el pagament de la prestació a la persona interessada.

**Q 06577/2011**  
i altres

**Disconformitat amb la manca de resolució d'una sol·licitud de modificació de la prestació de renda mínima d'inserció**

Departament d'Empresa i Ocupació

El Síndic ha suggerit al Departament d'Empresa i Ocupació que prengui les mesures necessàries per resoldre com més aviat millor les sol·licituds de modificació de la prestació sol·licitada per la promotora de la queixa, per actualitzar la quantia i per fer l'abonament dels endarreriments corresponents.

El Departament d'Empresa i Ocupació ha resolt la sol·licitud d'increment de la prestació i la persona interessada ja ha començat a rebre la quantia actualitzada.

**Q 06586/2011**  
**Q 07401/2011**  
**Q 01156/2012**  
**Q 03389/2012**  
**i altres**

**Disconformitat amb la suspensió d'una prestació de la renda mínima d'inserció**

Departament d'Empresa i Ocupació

El Síndic suggereix al Departament d'Empresa i Ocupació que adopti les mesures necessàries, d'una banda, per fer més àgil la represa de la prestació econòmica, de manera que, un cop ha finalitzat la causa de la suspensió, la reactivació sigui ràpida; i de l'altra, per resoldre efectivament i reprendre el pagament en aquells casos que, com els que motiven aquesta queixa, ja han estat valorats favorablement.

El Departament d'Empresa i Ocupació ha dictat la resolució de reactivació de la prestació de la renda mínima d'inserció i ja s'ha iniciat el pagament.

**Q 06845/2011**

**Manca de resolució d'una sol·licitud de renda mínima d'inserció**

Departament d'Empresa i Ocupació

El Síndic ha recordat al Departament d'Empresa i Ocupació el deure de les administracions públiques d'actuar d'acord amb els principis de celeritat i eficàcia i de resoldre expressament, i dins del termini màxim establert, tots els procediments. I, en conseqüència, l'ha instat a resoldre de manera immediata la sol·licitud presentada per la persona interessada i, si escau, a fer-li el pagament de la prestació com més aviat millor.

El Departament d'Empresa i Ocupació ha resolt l'expedient i ha iniciat el pagament de la prestació.

**Q 01474/2012**

**Disconformitat amb diversos aspectes relacionats amb un centre residencial per a gent gran**

Departament de Benestar Social i Família

D'una banda, el Síndic ha recordat al Departament de Benestar Social i Família que ha de donar resposta directament a la persona interessada. I de l'altra, li ha suggerit que dugui a terme les actuacions necessàries per tal d'emetre un acte administratiu en què es reconegui el deute del centre residencial a favor de la persona interessada i en què s'exposi, amb claredat, el motiu d'aquest deute i el pla de pagament (devolució) a la beneficiària dels diners percebuts indegudament pel centre.

El centre residencial ha retornat a la persona interessada l'import de l'increment no justificat en el cost de les places residencials i l'ha recol·locat a l'habitació que tenia abans de no poder pagar aquesta plaça.

**Q 03556/2012****Disconformitat amb l'Ajuntament de Terrassa per la denegació d'una plaça d'aparcament per a persones amb discapacitat que havia estat concedida anys abans**

Ajuntament de Terrassa

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Terrassa que estudiï la possibilitat de revisar l'expedient de reserva d'aparcament per a persones amb discapacitat a nom del promotor, tenint en compte que les persones que són titulars de la targeta d'aparcament per a persones amb discapacitat, inclosa la modalitat de titular no conductor, tenen dret a la reserva de plaça d'aparcament a

què es refereix l'article 5.d) del Decret 97/2002, de 5 de març, si són majors de divuit anys i tenen reconegut un grau de discapacitat igual o superior al 65%.

L'Ajuntament de Terrassa ha atorgat la plaça d'aparcament a la persona interessada.

**Q 07143/2012****Disconformitat amb la manca de resolució d'una sol·licitud de prestació no contributiva per invalidesa**

Departament de Benestar Social i Família

El Síndic ha suggerit al Departament de Benestar Social i Família que, en cas que la persona interessada hagi aportat els documents que li van ser requerits, s'agiliti la tramitació del seu expedient, i que es doni prioritat a les situacions de les persones que, com la persona interessada, es troben en un estat de necessitat i protecció que l'Administració ha de resoldre mitjançant l'atorgament de la pensió no contributiva corresponent.

El Departament de Benestar Social i Família ha dictat una resolució per la qual es reconeix a la persona interessada el dret a la prestació no contributiva i es fa efectiu el pagament.

**Q 04199/2013****Disconformitat amb l'endarreriment del pagament d'una prestació econòmica per cures en l'entorn familiar atorgada a una persona en situació de dependència**

Departament de Benestar Social i Família

El Síndic ha suggerit al Departament de Benestar Social i Família que estudiï la possibilitat de prioritzar el pagament de la quantia que es deu a la persona interessada en concepte dels endarreriments de la prestació per cuidador no professional concedida en virtut de la seva situació de dependència. En aquesta línia, s'ha demanat al Departament que informi com més aviat millor la persona interessada sobre els criteris de prioritització o de valoració de la vulnerabilitat de les persones en situació de dependència que faci servir en aquests casos, i que l'informi detalladament sobre la documentació que hauria d'aportar per poder dur a terme la valoració de la seva situació particular i avaluar la possibilitat de prioritzar el pagament dels endarreriments que se li deuen.

Atesa la situació d'especial vulnerabilitat d'aquesta família, el Síndic col·labora amb l'Ajuntament de Cornellà de Llobregat i el Departament de Benestar Social i Família per tal de fer efectius els pagaments endarrerits a la persona interessada.

## Administració pública i tributs

### 1. Administració pública

**Q 01767/2008**

**Manca d'actuació de l'Ajuntament de Martorell davant les molèsties per sorolls que ocasiona l'activitat d'uns comerços**

Ajuntament de Martorell

El Síndic ha recomanat a l'Ajuntament de Martorell, d'una banda, que faci un mesurament acústic des d'un dels habitatges més afectats per l'activitat dels comerços en qüestió per determinar si les mesures correctores de l'establiment han servit per corregir la incidència acústica detectada l'any 2006; i, de l'altra, si es comprova que l'activitat no compleix els preceptes de l'Ordenança municipal de circulació relatius als

llocs per dur a terme la càrrega i descàrrega, que es tramiti la revocació de la llicència, la qual deixaria sense efecte la recomanació anterior.

L'Ajuntament de Martorell ha modificat l'Ordenança municipal de circulació per regular les operacions de càrrega i descàrrega de mercaderies.

**Q 00724/2011**

**Disconformitat amb la imposició de la percepció mínima arran de la inspecció efectuada en un autobús de Transports Metropolitans de Barcelona**

Transports Metropolitans de Barcelona

El Síndic ha suggerit a TMB que modifiqui el criteri actual de conservació de la documentació en relació amb les reclamacions derivades de la imposició de la percepció mínima als usuaris de transports públics.

Transports Metropolitans de Barcelona ha iniciat un procés de revisió dels protocols de conservació d'aquests justificants.

**Q 02131/2011**

**Queixa per la manca de resolució d'un recurs d'alçada interposat contra una resolució de cessament com a funcionària interina**

Departament de Governació i Relacions Institucionals

El Síndic ha suggerit al Departament de Governació i Relacions Institucionals que, si considera que a l'hora de determinar quins són els llocs ocupats per interins que es poden veure afectats pel reingrés d'un funcionari sense reserva de lloc, cal incloure també els qui ocupen un lloc i són funcionaris de cossos o escales inferiors en excedència voluntària per incompatibilitat, revisi la resolució de cessament dictada en el cas de la persona interessada. I l'haurà de revisar a fi de determinar i acreditar que la persona interessada era -de tots els interins, inclosos els que alhora són funcionaris d'altres cossos en excedència per incompatibilitat- la de menor antiguitat a l'hora d'acordar-ne el cessament.

El Departament de Governació i Relacions Institucionals ha publicat una nova Instrucció sobre reingrés al servei actiu del personal funcionari procedent de situacions administratives que no comporten reserva de plaça i destinació. Aquesta instrucció diferencia clarament entre el lloc de treball vacant i lloc de treball vacant ocupat/no ocupat.

**Q 03920/2011****Disconformitat amb el Departament d'Ensenyament per la denegació de l'ajut del fons d'acció social corresponent a l'any 2009**

Departament d'Ensenyament

El Síndic ha suggerit al Departament d'Ensenyament que revisi la resolució desestimària del recurs de reposició presentat per la persona interessada. També li ha recomanat que, ateses les característiques especials de les persones legitimades per sol·licitar l'ajut per defunció, inclogui a les bases de la convocatòria que la resolució de la llista provisional d'admesos i exclosos i de la llista definitiva no només es publicarà

al DOGC, sinó que es notificarà també a les persones legitimades que no tinguin la condició de funcionàries.

El Departament d'Ensenyament ha resolt abonar a la persona interessada l'import que li correspon del fons d'acció social en concepte d'ajut per la defunció de la seva cònjuge.

**Q 05316/2011****Disconformitat amb l'actuació de l'Ajuntament de Subirats en relació amb un concurs oposició per a la selecció d'una plaça d'auxiliar administratiu vacant a la plantilla de personal funcionari de l'Ajuntament**

Ajuntament de Subirats

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament de Subirats que doni les ordres oportunes per tal que es retrotregui el procés selectiu en què va participar la persona interessada al moment en què el tribunal qualificador hauria d'haver elaborat el dictamen previ sobre les qüestions plantejades per aquesta persona i, més concretament, les referides als criteris aprovats o als barems aplicats per a la correcció.

L'Ajuntament de Subirats ha retrotret el procediment selectiu en què l'interessat va participar al moment que demanava el Síndic i ha deixat sense efectes la borsa de treball.

**Q 05525/2011****Disconformitat amb les condicions d'ús de les instal·lacions esportives municipals per a la pràctica de les activitats d'una entitat esportiva**

Ajuntament de la Roca del Vallès

El Síndic ha plantejat a l'Ajuntament de la Roca del Vallès la conveniència de formalitzar documentalment l'assignació d'usos a una entitat esportiva, tal com es va fer al seu dia amb una altra entitat, per evitar que aquesta circumstància pugui ser percebuda com un factor de tracte desigual, i li ha suggerit que valori la possibilitat d'elaborar un reglament municipal sobre l'ús dels equipaments esportius municipals per part de les entitats.

L'Ajuntament ha acordat cercar l'entesa amb l'entitat promotora i evitar la percepció de tracte discriminatori en l'ús de les instal·lacions. A més, ha informat que està elaborant un reglament que reguli els usos dels equipaments esportius.

Q 06260/2011

**Disconformitat amb l'Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia per la negativa a cedir un espai municipal per presentar un llibre**

Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament que elabori un reglament municipal amb l'objectiu que les persones interessades puguin conèixer els requisits i les condicions d'ús dels equipaments.

L'Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia ha aprovat el reglament d'ús de les sales de l'equipament municipal Casal d'Entitats.

Q 06960/2011  
Q 07073/2011**Disconformitat amb l'Ajuntament de Sant Antoni de Vilamajor per aprovar un augment de més del 50% de les retribucions dels membres del consistori i perquè no s'ha permès la participació dels veïns que han volgut manifestar el seu desacord amb aquesta mesura en el marc de les sessions plenàries**

Ajuntament de Sant Antoni de Vilamajor

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Sant Antoni de Vilamajor que estudiï la possibilitat d'oferir més informació als veïns, com més transparent i clara millor, sobre el règim de delegació sense dedicació dels regidors de la corporació que formen part de l'equip de govern, i també sobre el règim aplicable a les seves indemnitzacions econòmiques; i que faci esment també del deure d'aquests regidors de reportar mensual-

ment la seva activitat segons la normativa vigent i en el marc del que estableix l'apartat final del punt 3 de l'acord del Ple del dia el 7 de juliol de 2011.

L'Ajuntament de Sant Antoni de Vilamajor ha modificat el règim retributiu de l'equip de govern.

Q 07327/2011

**Disconformitat amb la manca de resposta de l'Ajuntament de Cercs a diverses instàncies presentades per un grup municipal**

Ajuntament de Cercs

El Síndic ha recordat a l'Ajuntament, en primer lloc, la necessitat de respondre sempre i dins del termini legalment establert, ja sigui per escrit o mitjançant els debats en el Ple, les demandes d'informació que hagin presentat els membres del consistori. En segon lloc, li ha suggerit que doni resposta com més aviat millor a totes les peticions que ha presentat el grup promotor de la queixa. En tercer lloc, li ha suggerit que estableixi un sistema de control que permeti deixar constància, mitjançant número de registre consecutiu i data, de les entrades i sortides de sol·licituds i respostes. I finalment, li ha recordat

la necessitat de complir el que estableix l'article 164.5 del Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel que fa al règim d'obtenció de còpies per part dels membres del consistori.

L'Ajuntament de Cercs ha donat resposta a les sol·licituds d'informació pendents, ha informat de les dates per consultar expedients i ha proporcionat les còpies demanades, excepte quan s'ha fet de manera excessiva o genèrica.



**Q 00079/2012****Disconformitat amb l'adjudicació de plaça a una professora d'ensenyament secundari en una localitat molt allunyada del seu municipi de residència, tot i disposar d'un informe mèdic que recomana que se situï el seu lloc de treball a prop del domicili**

Departament d'Ensenyament

El Síndic ha recomanat al Departament d'Ensenyament que en les properes instruccions que dicti, un cop s'hagin convocat i resolt les noves proves selectives d'ingrés a la funció pública docent, s'incorpori una previsió específica per al professorat que les hagi superat i tingui dret a acollir-se a l'article 25 de la Llei de prevenció de riscos laborals.

El Departament d'Ensenyament ha publicat la Resolució ENS/1051/2013, de 13 de maig, en què es preveu aquest tipus de supòsits i la proximitat del lloc de treball al domicili.

**Q 00607/2012****Disconformitat amb l'Ajuntament d'Hostalric per la tramitació d'una denúncia per assetjament laboral**

Ajuntament d'Hostalric

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament d'Hostalric que elabori un protocol d'actuació per a la prevenció i l'estudi de casos d'assetjament laboral i que estableixi com ha d'actuar no només la presumpta víctima, sinó també els representants del personal, els serveis de prevenció de riscos laborals i el mateix Ajuntament.

L'Ajuntament d'Hostalric ha informat que ha elaborat un protocol d'actuació municipal per a casos d'assetjament laboral que abordi les perspectives preventiva, conceptual, procedimental i sancionadora, i que s'ha aprovat en el Ple de 27 de maig de 2013.

**Q 01074/2012****Disconformitat amb una sanció de trànsit imposada a un menor**

Ajuntament de Cabrera de Mar

El Síndic ha recomanat a l'Ajuntament de Cabrera de Mar que adapti l'annex de l'Ordenança reguladora del trànsit, circulació de vehicles motor i seguretat viària, pel que fa a la qualificació i l'import de les infraccions, al que estableix actualment el Text articulat de la Llei de trànsit, circulació de vehicles de motor i seguretat viària, i els seus reglaments.

L'Ajuntament de Cabrera de Mar ha informat que va aprovar definitivament la modificació del text de l'Ordenança municipal número 25 reguladora del trànsit, circulació de vehicles de motor i seguretat viària, i que hi va introduir les modificacions necessàries per adaptar-la a la normativa vigent i establir una regulació específica relativa a la prohibició d'estacionament de vehicles de dues rodes i ciclomotors.

**Q 02032/2012**

**Disconformitat amb la manca de resposta de l'Ajuntament de Barcelona a dos escrits de reclamació relatius a la retirada de la via pública i la destrucció de dues bicicletes**

Ajuntament de Barcelona

---

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Barcelona que doni resposta a la reclamació de la persona interessada i que iniciï un expedient de responsabilitat patrimonial.

L'Ajuntament de Barcelona ha estimat la reclamació de responsabilitat patrimonial i ha rescabalat els danys ocasionats per la destrucció i el desballestament de les bicicletes de la persona interessada.

**Q 03114/2012**

**Disconformitat amb la manca de motivació de la decisió adoptada pel Consell Comarcal del Vallès Oriental de suspendre la prova d'entrevista d'un procés selectiu per a la contractació d'un tècnic de gestió diplomad en educació social per a l'equip bàsic de serveis socials Vilamajor-Cànoves**

Consell Comarcal del Vallès Oriental

---

El Síndic ha suggerit al Consell Comarcal del Vallès Oriental que doni les ordres oportunes perquè l'òrgan de selecció motivi la decisió adoptada i que valori si l'entrevista ha de ser eliminatòria.

El Consell Comarcal del Vallès Oriental ha aprovat unes noves bases per als concursos de selecció de personal que es van publicar al BOP el dia 5 de desembre de 2012 en què constava que l'entrevista serà obligatòria, però no eliminatòria.

**Q 03206/2012**

**Disconformitat amb la manca de pagament per part de la Mancomunitat de Serveis Intermunicipal El Masnou, Alella i Teià d'uns treballs de manteniment**

Ajuntament de Teià

---

El Síndic ha indicat a la Mancomunitat de Serveis Intermunicipal El Masnou, Alella i Teià i a l'Ajuntament de Teià que el possible desacord quant a la responsabilitat atribuïble a cadascuna de les dues administracions pel que fa a la contractació dels serveis i la responsabilitat del pagament no hauria de perjudicar la persona que va dur a terme els treballs, si aquests es van fer d'acord amb l'encàrrec rebut i el pressupost acceptat.

L'Ajuntament de Teià ha inclòs l'import d'aquests treballs de manteniment en el pressupost de 2013 i ha comunicat que ja ha estat pagat.

**Q 05872/2012****Disconformitat amb la manca de notificació de tres expedients sancionadors de trànsit**

Departament d'Interior

El Síndic ha suggerit al Departament d'Interior, d'una banda, que revisi la tramitació dels tres expedients sancionadors en qüestió, atès que l'acord d'incoació de tots tres expedients únicament es va intentar notificar una vegada a la persona interessada en una adreça inexacta sense intentar la recerca de cap altre domicili; i de l'altra, que, si escau, es dicti resolució expressa amb relació als recursos de reposició interposats amb relació als procediments esmentats.

El Departament d'Interior ha estimat els recursos de reposició interposats i ha deixat sense efecte les resolucions sancionadores.

**Q 06952/2012****Disconformitat amb el procés de substitució de baixes del professorat d'un institut de Ripollet**

Departament d'Ensenyament

El Síndic ha demanat al Departament d'Ensenyament que, com a administració competent en aquesta matèria: 1. estudiï els efectes dels criteris que actualment s'apliquen per a les substitucions de personal docent en el cas dels instituts, atesa la dificultat de cobrir baixes amb personal propi del centre en determinades especialitats; 2. estableixi criteris menys restrictius encara per garantir que la simultaneïtat de baixes en un mateix centre no impedeixi el funcionament normal de l'activitat escolar, o per garantir una substitució més ràpida de les baixes que es poden preveure amb temps, especialment quan es prevegi que duraran més de deu dies; 3. estudiï la gestió de les baixes per part del centre, per si és possible incorporar en el futur millores en l'organització interna d'aquestes baixes durant el període en què no se substitueixen;

4. informi el Síndic sobre les dates en què es produeixen les baixes del professorat de tecnologia i de ciències socials en el cas objecte de queixa i les dates en què se substitueixen aquestes baixes per personal no propi del centre.

El Departament d'Ensenyament ha aprovat la Resolució de 15 de març de 2013, per la qual es flexibilitzen els criteris per al nomenament del personal substitut docent dels centres públics per al curs 2012-2013, que preveu modificar l'apartat 4 dels Criteris per a la gestió de la borsa de treball de personal docent per al curs 2012-2013.

**Q 00432/2013****Disconformitat amb la retribució rebuda per un funcionari de la Universitat Politècnica de Catalunya durant un permís de paternitat**

Universitat Politècnica de Catalunya

El Síndic considera que totes les persones que sol·licitin el permís retribuït de paternitat han de gaudir de la plenitud de drets econòmics. Això comporta que la Universitat ha de complementar el subsidi de la Seguretat Social en els casos en què la retribució que es percebi superi la base reguladora establerta per a la prestació per incapacitat temporal. En conseqüència, el Síndic ha demanat a la Universitat Politècnica de Catalunya que adopti les mesures oportunes per corregir la situació exposada per la persona interessada.

La Universitat Politècnica de Catalunya ha complementat la prestació perquè la persona interessada percebi la mateixa quantia retributiva que li hagués correspost en cas d'haver treballat durant les quatre setmanes que dura el permís de paternitat. Per aquest motiu, ha informat que en la propera nòmina se li abonarà l'import de la diferència entre el subsidi que la Seguretat Social li va fer efectiu i el que hauria percebut si hagués estat treballant.

**Q 00798/2013****Q 01980/2013****Q 02456/2013****O 02797/2013****Actuacions d'ofici relatives a l'aplicació de reduccions retributives del 2012 al personal que ha finalitzat la relació de servei amb l'Administració de la Generalitat abans del mes de desembre de 2012**

Departament d'Economia i Coneixement

El Síndic ha suggerit al Departament d'Economia i Coneixement, d'una banda, que es posi en contacte amb el Departament de Justícia i l'Institut Català de la Salut perquè s'adrecin a les persones interessades i els facin arribar una resolució que deixi sense efecte la carta de reintegrament de quantitats que els ha estat tramesa; i de l'altra, que dicti una instrucció adreçada a tots els departaments amb les indicacions que han de seguir per tramitar, si escau, les regularitzacions del personal que hagi finalitzat la seva relació de servei abans del mes de desembre de 2012.

El Departament d'Economia i Coneixement ha comunicat que s'han deixat sense efecte les reclamacions de quantitat fetes a persones que havien finalitzat la seva relació de serveis amb l'Administració de la Generalitat abans del 27 de juliol de 2012. D'altra banda, el Departament d'Economia i Coneixement ha tramès a tots els departaments de l'Administració de la Generalitat uns models per tal de fer la reclamació de quantitats percebudes indegudament.

**Q 01811/2013****Disconformitat amb una sanció de trànsit per dificultats en la comprensió de la senyalització**

Ajuntament de Cardedeu

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Cardedeu que valori si el senyal pot generar confusió en el conductor.

L'Ajuntament ha tornat a revisar la sanció de trànsit imposada a la persona interessada, ha admès la dificultat de detectar la infracció i, en conseqüència, ha modificat la senyalització de la zona.

## 2. Tributs

**Q 01275/2011**

**Disconformitat amb l'Ajuntament de Vallirana per la taxa per recollida de residus sòlids urbans sobre els locals tancats**

Ajuntament de Vallirana

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament que modifiqui l'ordenança fiscal que recull les taxes de recollida de residus sòlids urbans que graven els locals comercials en què no s'exerceix cap activitat econòmica.

L'Ajuntament de Vallirana ha modificat l'Ordenança fiscal número 10 per tal de fer més efectiva la càrrega fiscal que s'estableix per a cadascuna de les categories. A més, ha modificat la delimitació del fet imposable, a fi d'establir de forma clara que els locals sense activitat comercial són objecte d'aplicació de la taxa.

**Q 04845/2011**

**Disconformitat amb el procediment de constrenyiment incoat per no haver abonat en període voluntari la taxa per la recollida d'escombraries de diversos exercicis fiscals**

Ajuntament d'Alcanar

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament d'Alcanar que deixi sense efecte les liquidacions practicades a la persona interessada en concepte de taxa per la recollida d'escombraries corresponent als exercicis 2006 a 2009, ambdós inclosos. D'altra banda, atès que el cobrament les taxes en qüestió es troba ja en període executiu i les està tramitant l'organisme BASE-Gestió d'Ingressos Locals de la Diputació de Tarragona, el Síndic ha demanat a l'Ajuntament que doni les indicacions a aquest organisme per tal que deixi sense efecte l'expedient executiu incoat a nom de la reclamant, amb les conseqüències legals previstes en les normes recaptadores..

L'Ajuntament d'Alcanar ha comunicat que, per decret de l'alcaldia, va anul·lar les liquidacions practicades els exercicis 2006 a 2009 i que ha practicat una nova liquidació aplicant la bonificació sobre la quota tributària del 95%, import que ja ha estat abonat per la persona interessada

**Q 00956/2012****Disconformitat amb l'Ajuntament d'Esparreguera per la liquidació de la taxa del servei de gestió de residus de l'exercici 2011**

Ajuntament d'Esparreguera i Organisme de Gestió Tributària

El Síndic ha suggerit a l'Organisme de Gestió Tributària, d'una banda, que deixi sense efecte la liquidació tributària practicada al promotor de la queixa en concepte de taxa del servei de gestió de residus municipals domèstics per a l'exercici 2011 de l'Ajuntament d'Esparreguera, que no s'ajusta al que estableix l'article 14.5.a) de l'Ordenança general de gestió, inspecció i recaptació dels ingressos de dret públic municipals de l'Ajuntament pel que fa al període que cal comptabilitzar per al pagament de les taxes quan l'inici de l'activitat del servei es produeix

en el segon semestre de l'any, com ha succeït en aquest cas; i d'altra banda, que practiqui al subjecte passiu una nova liquidació, de conformitat amb el que estableixen les normes municipals esmentades.

L'Ajuntament d'Esparreguera ha revisat la liquidació i ha emès una nova proposta.

**Q 02183/2012****Disconformitat amb l'augment de l'impost sobre béns immobles a Sant Quirze del Vallès**

Ajuntament de Sant Quirze del Vallès

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Sant Quirze del Vallès, d'una banda, que, en exercici de la potestat tributària que té reconeguda, valori la possibilitat d'efectuar actes d'informació de caràcter col·lectiu per mitjà de publicacions, comunicacions, notificacions, incursions al web de l'Ajuntament, o qualsevol altre mitjà d'informació que estimi convenient, que permetin donar a conèixer als ciutadans quines són les variacions de l'IBI i les seves causes; i d'altra banda, que, a més de les dades que ja solen constar en les cartes de pagament o els rebuts de l'IBI -subjecte passiu, adreça tributària, referència cadastral, valor cadastral, base liquidable, tipus

de gravamen, reduccions, quota tributària-, es valori la possibilitat d'incloure-hi les dades corresponents a la finca individual vinculades a la nova regulació per aplicació del Reial decret llei 20/2011.

L'Ajuntament de Sant Quirze del Vallès ha acceptat els suggeriments del Síndic en relació amb els processos d'informació municipal de l'impost sobre béns immobles.

**Q 03905/2012****Disconformitat amb la liquidació de l'impost de vehicles de tracció mecànica**

Ajuntament de Barcelona

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Barcelona que anul·li les liquidacions tributàries impugnades per la persona interessada.

L'Ajuntament de Barcelona ha anul·lat les liquidacions tributàries, atès que hi havia hagut un error en el procediment de gestió del tribut.

**Q 07675/2012****Disconformitat amb un procediment de constrenyiment de la liquidació del cànon de l'aigua**

Departament d'Economia i Coneixement

El Síndic ha suggerit al Departament d'Economia i Coneixement que revisi d'ofici la decisió presa en la resolució del recurs de reposició, en el sentit d'entendre que la provisió de constrenyiment notificada és nul·la perquè no s'ha practicat la notificació de la liquidació en el domicili fiscal de la persona interessada, i que iniciï el procediment de revocació de la resolució.

El Departament d'Economia i Coneixement ha acordat d'ofici anul·lar la provisió de constrenyiment, ha retornat la quantitat ingressada amb els interessos corresponents i ha tramès l'acord de devolució a l'AEAT per tal que es practiqui la devolució a la persona interessada.

**Q 00345/2013****Disconformitat amb la manca de resposta de l'Ajuntament de Sant Quirze del Vallès a les al·legacions formulades per una federació d'associacions de veïns**

Ajuntament de Sant Quirze del Vallès

El Síndic ha recordat a l'Ajuntament de Sant Quirze del Vallès l'obligació de donar resposta a la federació, en què consti la motivació de la decisió presa en relació amb cada al·legació.

L'Ajuntament de Sant Quirze del Vallès ha donat resposta a la persona interessada davant les modificacions de les ordenances fiscals de 2013.

**Q 00379/2013****Disconformitat amb la liquidació de l'impost sobre l'increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana corresponent a la transmissió del 50% d'una finca de Lliçà d'Amunt**

Diputació de Barcelona

El Síndic ha suggerit a l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona que revisi la decisió presa en la resolució de data 1 de març de 2010 del recurs de reposició que havia interposat la persona interessada, en el sentit de concedir al promotor el benefici fiscal consistent en la bonificació del 95% de la quota de l'impost sobre l'increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana atès que l'Administració tenia coneixement que l'habitatge transmès era l'habitatge

habitual de la persona interessada. El Síndic també ha suggerit que s'iniciï el procediment de revocació de la resolució esmentada.

L'Organisme de Gestió Tributària ha dictat una resolució en virtut de la qual s'estima la sol·licitud de devolució d'ingressos indeguts de la persona interessada, a banda dels interessos de demora.



## Polítiques territorials

### 1. Medi ambient

**Q 01412/2009**

**Manca de resposta de l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès a diverses instàncies presentades en relació amb la instal·lació d'unes antenes de telefonia mòbil**

Ajuntament de Cerdanyola del Vallès

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès que ordeni l'adopció de mesures per restablir la legalitat, que sol·liciti sense més demora l'ordre judicial per accedir a les instal·lacions i que requereixi el tall de subministrament elèctric de les dues instal·lacions a l'entitat subministradora.

L'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès ha precintat dues instal·lacions d'antenes de telefonia mòbil que ocasionaven preocupació i molèsties als veïns.

**Q 01878/2010**

**Manca d'actuació suficient de l'Ajuntament d'Esparreguera davant les queixes per l'estat de manteniment d'un solar del municipi**

Ajuntament d'Esparreguera

El Síndic ha recordat a l'Ajuntament d'Esparreguera que l'Administració pot executar subsidiàriament l'obligació de netejar el solar i que pot imposar multes coercitives per incompliment de l'ordre d'execució, tal com estableix l'article 217 del Text refós de la Llei d'urbanisme.

L'Ajuntament d'Esparreguera ha sancionat una empresa per la brutícia del solar i l'ha obligat a netejar-lo.

**Q 04699/2010**

**Manca d'actuació suficient de l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès davant d'una reclamació per les molèsties que provoquen uns gossos**

Ajuntament de Cerdanyola del Vallès

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès que, al marge de la sanció que s'ha imposat al veí, insti aquesta persona a retirar els gossos del pati i del balcó durant l'horari nocturn per evitar que aquest problema provoqui un conflicte entre veïns, sens perjudici d'adoptar altres mesures en el cas que el veí no compleixi aquest requeriment.

L'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès ha posat en marxa un seguit de mesures per evitar les molèsties ocasionades al veïnat pels lladrics dels gossos durant la nit.

**Q 01352/2011****Disconformitat amb l'Ajuntament de Lloret de Mar per la manca de resposta a diverses instàncies relatives a la ubicació de dos aparells d'aire condicionat a la façana d'un edifici**

Ajuntament de Lloret de Mar

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Lloret de Mar que acordi l'execució subsidiària de conformitat amb l'article 206.2 del Decret legislatiu 1/2010, de 3 d'agost, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei d'urbanisme de Catalunya, en cas que la imposició de multes coercitives no sigui efectiva. A més, ha demanat a l'Ajuntament que l'informi sobre si les mesures correctores adoptades han estat suficients per evitar molèsties

als veïns, i que especifiqui, en cas contrari, les mesures disciplinàries o sancionadores adoptades per la corporació local a fi d'adaptar-se a la normativa vigent.

L'Ajuntament de Lloret de Mar ha retirat un dels tubs d'extracció dels aparells instal·lats a la façana i ha donat resposta a la persona interessada.

**Q 02548/2011****Disconformitat amb l'ús com a apartament turístic de diversos habitatges de Lloret de Mar**

Ajuntament de Lloret de Mar

El Síndic ha recordat a l'Ajuntament que l'activitat de l'Administració s'ha d'ajustar al principi d'eficàcia. El Decret 164/2010, que regula els habitatges d'ús turístic, estableix una sèrie de competències dels ajuntaments en el control d'aquests habitatges, competències que deriven de les que ja tenen reconegudes en matèria d'activitats.

L'Ajuntament de Lloret de Mar s'ha compromès a fer un seguiment del compliment de les normes establertes al decret regulador dels habitatges d'ús turístic.

**Q 04892/2011****Manca de resposta de l'Ajuntament de l'Ametlla de Mar a diverses queixes relatives a les molèsties per sorolls que ocasiona una activitat de bar restaurant d'un càmping del municipi**

Ajuntament de l'Ametlla de Mar

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de l'Ametlla de Mar que quan qualsevol persona presenti una queixa per les molèsties que ocasiona aquest establiment, iniciï les investigacions pertinents i, en cas que observi indicis d'infracció administrativa, obri un procediment sancionador contra el responsable de les molèsties.

L'Ajuntament de l'Ametlla de Mar ha requerit el càmping perquè sol·liciti l'autorització administrativa corresponent pels espectacles excepcionals, i perquè en limiti l'horari per possibilitar el descans dels veïns.

**Q 02763/2012****Molèsties per sorolls i contaminació odorífera d'un taller de motocicletes**

Ajuntament de Barcelona

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Barcelona que agilitzi les mesures per regularitzar l'activitat del taller i que faci les inspeccions necessàries per tal de comprovar si s'ha solucionat el problema.

L'Ajuntament de Barcelona ha ordenat el cessament de l'activitat i ha precintat el local, tot i que permet que es facin obres d'adequació per tal de permetre al titular obtenir la llicència pertinent.

**Q 02813/2012****Molèsties causades pel soroll del sistema de recollida dels contenidors d'escombraries a Ripollet**

Ajuntament de Ripollet

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Ripollet que dugui a terme mesuraments sonomètrics i que valori la possibilitat de canviar d'ubicació els contenidors o modificar l'horari de recollida de les escombraries.

L'Ajuntament de Ripollet ha obligat l'empresa concessionària de la gestió de residus a modificar l'horari de recollida per evitar les molèsties per sorolls.

**Q 04555/2012****Molèsties per sorolls com a conseqüència de l'activitat d'un bar musical**

Ajuntament de Piera

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Piera que comprovi si el local disposa de la llicència d'activitat corresponent i si està correctament insonoritzat.

L'Ajuntament de Piera ha confirmat que l'establiment no té llicència per exercir de bar musical i s'ha cessat l'activitat.

**Q 05706/2012****Disconformitat amb les molèsties per fums i sorolls que provoquen els autocars que estacionen a l'aparcament destinat als visitants del museu Castell Gala-Dalí**

Ajuntament de la Pera

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de la Pera que valori adequadament les possibilitats següents: efectuar un mesurament sonomètric que permeti objectivar el nivell de les molèsties per sorolls procedents dels vehicles de l'aparcament; agilitar la tramitació i l'execució dels projectes de reforma de l'aparcament; incrementar o repetir de forma periòdica les accions de conscienciació a empreses i conductors, si cal reiterant l'enviament de cartes, l'entrega d'avisos o la col·locació d'un cartell a l'entrada de l'aparcament que recordi que s'han d'aturar els motors; aprovar i publicar unes normes d'ús de l'aparcament que obliguin a aturar els motors

dels vehicles que hi accedeixin, i incorporar a les ordenances municipals l'obligació d'aturar el motor quan un autocar aparca per encotxar o desencotxar el passatge i la corresponent tipificació d'infraccions i sancions.

L'Ajuntament de la Pera ha pres tot un seguit de mesures per solucionar aquest problema, com ara fer un estudi de nivell de sorolls durant l'estiu, encarregar cartells i plafons informatius i redactar una nova ordenança municipal.

**2. Urbanisme i habitatge****Q 02333/2010****Queixa relativa al risc que suposa la línia elèctrica que transcorre soterrada per un carrer de Salt**

Departament d'Empresa i Ocupació

El Síndic ha recordat al Departament d'Empresa i Ocupació la necessitat d'informar els veïns d'aquest carrer de Salt de la resolució que finalment s'adopti en relació amb la línia elèctrica que transcorre soterrada per l'eix del carrer.

El Departament d'Empresa i Ocupació ha obert un expedient sancionador a l'empresa ADIF i l'ha obligat a obtenir l'autorització administrativa del soterrament de la línia.

**Q 00969/2012**  
i altres

### **Manca de cobrament d'una prestació de renda bàsica d'emancipació**

Departament de Territori i Sostenibilitat

El Síndic ha recordat al Departament de Territori i Sostenibilitat que l'article 4.2 del Decret 1472/2007, de 2 de novembre, que regula la renda bàsica d'emancipació dels joves estableix que l'òrgan competent de la comunitat autònoma on s'ubiqui l'habitatge objecte de contracte d'arrendament ha d'instruir i resoldre, en el ter-

mini màxim de dos mesos, el reconeixement del dret a la renda bàsica d'emancipació.

L'Agència de l'Habitatge de Catalunya ha comunicat que ha fet efectiu el pagament a la persona interessada.

**Q 02244/2012**

### **Disconformitat amb la manca d'actuació de l'Ajuntament de l'Ametlla de Mar en relació amb un expedient de protecció de la legalitat urbanística incoat per la construcció sense llicència d'un porxo amb barbacoa en una urbanització**

Ajuntament de l'Ametlla de Mar

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament que impulsi d'ofici un expedient de protecció de la legalitat urbanística a fi de garantir la restauració de la realitat física alterada i l'ordre jurídic vulnerat, i que valori la possibilitat d'una execució subsidiària per part del consistori, sens perjudici de la interposició de multes coercitives.

L'Ajuntament de l'Ametlla de Mar ha comunicat que les barbacoes objecte de queixa han estat enderrocades.

**Q 03316/2012**

### **Disconformitat amb un expedient de protecció de la legalitat urbanística per raó d'unes obres il·legals executades en un carrer de Castellar del Vallès**

Ajuntament de Castellar del Vallès

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Castellar del Vallès que, en cas d'inactivitat de la persona infractora, restauri la realitat física alterada i l'ordre jurídic vulnerat mitjançant execució subsidiària.

L'Ajuntament de Castellar del Vallès ha comunicat que ha restaurat la realitat física alterada enderrocant les obres il·legals.

**Q 03368/2012**

### **Manca de retorn d'uns imports en concepte de llicència d'obres**

Ajuntament de Rubí

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Rubí que retorni els imports corresponents a una llicència per unes obres que finalment no es van dur a terme.

L'Ajuntament de Rubí ha retornat l'import de la llicència a la persona interessada.

**Q 05065/2012****Manca de resposta de l'Ajuntament de Cambrils a una instància relativa a les obres d'ampliació d'un habitatge**

Ajuntament de Cambrils

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Cambrils que incoï l'expedient de protecció de la legalitat urbanística corresponent i notifiqui la resolució a la promotora de la queixa.

L'Ajuntament de Cambrils ha emès la llicència de primera ocupació sol·licitada per la persona interessada.

**Q 07353/2012****Desperfectes en un habitatge per una fuga d'aigües fecals**

Ajuntament de Barcelona

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Barcelona que repari els desperfectes que ha ocasionat en un habitatge una fuga d'aigües fecals.

L'Ajuntament de Barcelona ha executat unes obres d'arranjament amb un pressupost de 58.000 euros.

**Q 03049/2013 i altres****Manca de cobrament d'un ajut per dur a terme unes obres de rehabilitació**

Departament d'Economia i Coneixement

El Síndic ha suggerit al Departament d'Economia i Coneixement que, sense demora, faci efectiu el pagament d'un ajut per dur a terme unes obres de rehabilitació.

El Departament d'Economia i Coneixement ha efectuat el pagament d'aquest ajut.

**Q 05983/2013  
Q 05984/2013  
Q 05986/2013  
Q 05987/2013****Manca de cobrament d'uns ajuts per a la millora del barri de la Romànica de Barberà del Vallès**Departament d'Economia i Coneixement  
Departament de Territori i Sostenibilitat

El Síndic ha instat el Departament d'Economia i Coneixement i el Departament de Territori i Sostenibilitat a fer efectiu el pagament dels ajuts per a la millora del barri de la Romànica de Barberà del Vallès.

El Departament d'Economia i Coneixement ha fet efectius tots els pagaments corresponents als expedients de rehabilitació de les comunitats de propietaris del barri, corresponents a 159.316,03 euros.

## Consum

Q 00013/2012

**Dificultats per donar-se de baixa del subministrament d'aigua de jardí en una casa del municipi de Ger**

Ajuntament de Ger

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Ger que adopti com més aviat millor les mesures oportunes per tal de donar de baixa el promotor de la queixa del padró d'aigua de reg de jardí mitjançant el precintament i/o la retirada del comptador corresponent.

L'Ajuntament de Ger ha aprovat la modificació del Reglament del servei d'abastament d'aigua potable.

Q 01531/2012

**Queixa relativa al cobrament d'un consum mínim en la facturació del subministrament domèstic d'aigua a Sallent per part de l'empresa Sorea**

Ajuntament de Sallent

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Sallent que iniciï els treballs necessaris per modificar l'estructura tarifària del servei de subministrament d'aigua cap a un sistema de tarifa fixa separada del consum, que repercuteixi els costos fixos o estructurals del servei.

L'Ajuntament de Sallent ha modificat la tarifa de l'aigua i ha publicat una nova ordenança per a l'any 2013.

Q 01830/2012  
i altres**Queixa pels perjudicis que ocasiona la manca de qualitat del subministrament elèctric a Alcanó**

Endesa

El Síndic ha recomanat a Endesa, en primer lloc, que un responsable de la companyia informi a bastament l'alcalde del municipi de les obres de millora de la línia i de les possibles afectacions que s'ocasionaran als veïns d'Alcanó mentre durin les obres; en segon lloc, que, tenint en compte que els veïns es veuen afectats per microtalls, valori la possibilitat d'agilitzar aquestes obres; i finalment, davant de futurs talls programats, que asseguri que les comunicacions de caràcter

públic tinguin la màxima eficàcia i eficiència possible i, especialment, que garanteixi que l'Ajuntament té coneixement del tall amb la màxima antelació.

Endesa ha comunicat que manté informat l'Ajuntament d'Alcanó i els veïns de qualsevol tall de llum i que està reparant la infraestructura.

Q 05185/2012

**Disconformitat amb la continuïtat en la facturació d'una línia de telefonia, tot i haver-la donat de baixa**

Vodafone

El Síndic ha suggerit a Vodafone que modifiqui la data de baixa del servei i hi faci constar la data en què va rebre el burofax de la persona interessada, i que retorni a aquesta persona l'import reclamat indegudament i que va haver d'afrontar sota l'amenaça que l'operadora sol·licitaria la inclusió de les seves dades personals en els fitxers de sol·lència econòmica.

Vodafone ha retornat a la persona interessada la quantitat de 78 euros que havia pagat mentre el terminal estava donat de baixa.

**Q 03360/2013****Disconformitat amb la continuïtat en la facturació d'una línia de telefonia, tot i haver-la donat de baixa**

Telefónica España SAU

El Síndic ha sol·licitat a Telefónica España SAU que retorni els imports cobrats indegudament a la persona interessada.

Telefónica España SAU ha retornat a la persona interessada els imports corresponents als cobraments improcedents posteriors a la notificació de baixa l'any 2009.

**Q 03531/2013****Q 06832/2013****Disconformitat amb la continuïtat en la facturació del manteniment de Gas Natural, tot i haver donat de baixa el servei**

Gas Natural - Fenosa

El Síndic ha sol·licitat a Gas Natural que anul·li el deute pendent de la persona interessada després d'haver sol·licitat la baixa del servei.

Gas Natural - Fenosa ha anul·lat les quotes que va facturar a la persona interessada després de la sol·licitud de baixa.

**Q 04470/2013****Disconformitat amb Endesa per haver donat d'alta un servei elèctric i de gas tot i que la persona interessada no va acceptar l'oferta que li va fer un comercial de la companyia**

Endesa

El Síndic ha sol·licitat que es corregeixi la situació d'una persona que no va acceptar l'oferta que un comercial d'Endesa li va fer respecte d'un servei de llum i gas.

Endesa ha revocat els contractes de la persona interessada perquè tornés a la seva situació anterior.

**Q 04600/2013****Disconformitat amb la lectura d'un comptador**

Endesa

El Síndic ha exposat a Endesa que la persona interessada no està d'acord amb la facturació emesa per la companyia, atès que l'equip de mesura no registra correctament el consum. Per aquest motiu, ha generat un deute important, el qual no ha satisfet fins a obtenir el resultat de la verificació sol·licitada.

Endesa ha verificat el comptador de la persona interessada i ha reemès la facturació de tots els mesos afectats per l'error.

**Q 05982/2013****Disconformitat amb la interrupció del subministrament d'electricitat**

Endesa

El Síndic ha sol·licitat a Endesa que investigui les causes per les quals es va interrompre el subministrament d'electricitat de la persona interessada i que, si escau, l'indemnitzi pels danys ocasionats.

Endesa ha demanat disculpes a la persona interessada i l'ha indemnitzat pels danys ocasionats.



## Seguretat ciutadana i justícia

**Q 03148/2011**  
i altres

**Actuació d'ofici per estudiar l'actuació de la Brigada Mòbil de la Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra durant el desallotjament provisional de la plaça de Catalunya del 27 de maig de 2011**

Departament d'Interior

El Síndic ha fet els suggeriments següents al Departament d'Interior: 1. Que s'analitzin i es millorin els mecanismes de planificació dels dispositius policials i també la seva capacitat per donar una resposta coherent i efectiva davant de mobilitzacions socials. 2. La Direcció General de la Policia, amb col·laboració amb l'Institut de Seguretat Pública de Catalunya, hauria de revisar la formació específica dels agents seleccionats per formar part de la Brigada Mòbil (BRIMO) i dels agents de l'Àrea Regional de Recursos Operatius (ARRO). 3. El Departament d'Interior hauria de valorar, amb tota la informació de què disposa, si hi ha hagut actuacions incorrectes i un ús desproporcionat de la força física per part de membres del Cos de Mossos d'Esquadra. 4. S'ha de fer efectiva la disposició legal que obliga tots els membres del Cos de Mossos d'Esquadra a anar visiblement identificats. 5. Tant el Cos dels Mossos d'Esquadra com la Guàrdia Urbana de Barcelona han de disposar d'un grup de persones formades i capacitades per exercir la mediació com a prevenció i recurs alternatiu a l'ús de la força. 6. El Síndic suggereix que en un període no superior als sis mesos s'estableixi un protocol per a

la coordinació i per al comandament adequat en les operacions conjuntes entre la Guàrdia Urbana de Barcelona i el Cos de Mossos d'Esquadra.

El Departament d'Interior ha creat la Comissaria General de Relacions Institucionals, Prevenció i Mediació, destinada a potenciar la mediació i resolució de conflictes; l'Àrea de Mediació, Negociació i Responsabilitat Social Corporativa, per prevenir conflictes socials i promoure la seguretat ciutadana, i la Unitat Central d'Informació en Ordre Públic, amb funcions d'instrucció i tramitació de diligències relacionades amb desordres públics derivats de mobilitzacions amb col·lectius, per facilitar la coordinació amb el Ministeri Fiscal i la Judicatura. També s'ha dictat una nova instrucció que té per objecte establir el número operatiu policial identificatiu dels funcionaris i les funcionàries adscrits a la Brigada Mòbil.

**Q 06066/2011**

**Manca de resposta del Consell de Col·legis d'Advocats de Catalunya a un escrit de queixa contra una lletrada**

Consell dels Il·lustres Col·legis d'Advocats de Catalunya

El Síndic ha recordat l'obligació de donar resposta a la persona interessada.

El Consell dels Il·lustres Col·legis d'Advocats de Catalunya ha donat resposta a la persona interessada i ha resolt el seu expedient.

**Q 06132/2011**

**Manca de resposta de l'Ajuntament de Barcelona a un escrit de queixa contra l'actuació d'un agent de la guàrdia urbana**

Ajuntament de Barcelona

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Barcelona que doni resposta a la sol·licitud del promotor i l'atengui personalment, tot tenint en compte que l'entrevista personal denota un tracte que va més enllà del que és estrictament formal i professional i s'apropa més al pla personal d'atenció al ciutadà.

L'Ajuntament de Barcelona, a instància del Síndic de Greuges, ha convocat una reunió amb la persona interessada per tal de solucionar el problema.

**Q 00687/2012**

**Manca de cobrament d'una indemnització**

Tribunal Superior de Justícia de Catalunya

---

El Síndic ha sol·licitat que si s'ha fet l'ingrés a un compte corrent diferent del de la persona interessada s'esmeni l'error al més aviat possible.

El Tribunal Superior de Justícia de Catalunya ha informat que l'error s'ha corregit i s'han fet efectives les quantitats pendents de pagament.

**Q 01355/2012**

**Disconformitat d'un intern del Centre Penitenciari de Quatre Camins amb la regressió a segon grau de tractament penitenciari i amb la incoació d'un expedient disciplinari perquè se li va trobar un telèfon mòbil no autoritzat**

Departament de Justícia

---

El Síndic suggereix al Departament de Justícia, d'una banda, que modifiqui la Instrucció 7/2006 i l'adeqüi al temps actual; i de l'altra, que, atès que l'intern no ha tingut cap expedient disciplinari ni incidència negativa durant el temps que ha estat en la secció oberta i atès que el seu llicenciament definitiu està establert per al dia 13 de març de 2013, s'estudiï la possibilitat de reduir a la meitat el termini de cancel·lació de la sanció, d'acord

amb el que s'estableix a l'article 261 del Reglament penitenciari.

El Departament de Justícia ha revisat la instrucció 7/2006, que regula la disposició dels telèfons mòbils als centres, unitats i seccions obertes i semiobertes de Catalunya.

**Q 04648/2012**

**Disconformitat amb la lentitud en la tramitació d'una denúncia presentada a l'àrea bàsica policial de la Seu d'Urgell**

Ajuntament de Coll de Nargó

---

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Coll de Nargó que trameti al Jutjat d'Instrucció núm. 1 de la Seu d'Urgell l'expedient de la denúncia, per tal que sigui aquest òrgan judicial l'encarregat de dur a terme l'acte del judici oral.

L'Ajuntament de Coll de Nargó ha tramès al Jutjat d'Instrucció núm. 1 de la Seu d'Urgell l'expedient de referència.

**Q 00651/2013**

**Manca de resposta de l'Ajuntament de Castelldefels a una sol·licitud**

Ajuntament de Castelldefels

---

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament de Castelldefels que agiliti la tramitació de les sol·licituds del promotor.

L'Ajuntament de Castelldefels ha informat que la policia local ja ha donat resposta a la persona interessada.

Q 00791/2013

**Disconformitat amb la manca de resposta del Col·legi Oficial de Veterinaris de Barcelona a una reclamació contra l'actuació professional d'una col·legiada**

Col·legi de Veterinaris de Barcelona

El Síndic ha suggerit al Col·legi Oficial de Veterinaris de Barcelona que es dictin les ordres oportunes per tal d'esmenar la resolució dictada el 7 de març de 2013 d'arxivament de la queixa presentada pel promotor, i que se li indiquin els recursos que pot interposar contra la resolució, d'acord amb el que estableixen l'article 89.3 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procedi-

ment administratiu comú, i la Llei 7/2006, de 31 de maig, de l'exercici de les professions titulades i dels col·legis professionals.

El Col·legi de Veterinaris de Barcelona ha informat sobre els recursos que pot presentar una persona interessada davant d'un procediment administratiu.

## 4.2. RESOLUCIONS NO ACCEPTADES

### Polítiques socials (31)

#### 1. Educació i recerca (14)

**Q 03632/2010**

#### **Disconformitat amb la denegació d'una beca per suport educatiu**

Departament d'Ensenyament

La promotora de la queixa manifestava la seva disconformitat amb la denegació d'una beca per suport educatiu per al seu fill per al curs 2009/2010, beca que sí que li havia estat concedida els tres cursos anteriors. La resolució especificava que s'havia denegat la beca perquè l'infant no presentava necessitats educatives especials associades a discapacitat o trastorn greu de la conducta, tal com s'establia en les bases de la convocatòria.

En l'informe tramès pel Departament d'Ensenyament s'indicava que el curs 2009/2010 es va modificar la convocatòria de les beques i s'hi va afegir que per concedir-les l'alumne havia de presentar una necessitat educativa especial associada a discapacitat o trastorn greu de conducta.

El Síndic, però, ha posat de manifest que en realitat la convocatòria no s'ha modificat, atès que la condició de tenir un trastorn greu ja apareixia a les convocatòries anteriors. D'acord amb això, ha suggerit al Departament d'Ensenyament que revisi el motiu de la denegació de l'ajut sol·licitat.

El Departament ha comunicat que la persona interessada ha presentat un recurs davant la jurisdicció contenciosa administrativa, motiu pel qual la institució ha de finalitzar les seves actuacions en aquest assumpte. Tot i això, atès que l'Administració educativa no ha donat resposta al suggeriment plantejat, el Síndic considera que en aquest cas no s'ha complert el deure de col·laboració amb aquesta institució.

**Q 01522/2011**

**Q 01572/2011**

**Q 01676/2011**

**Q 01599/2012**

**Q 02261/2012**

**Q 02283/2012**

**Q 02320/2012**

**Q 02364/2012**

**Q 02386/2012**

#### **Disconformitat amb el criteri de desempat en el procés de preinscripció escolar que s'aplica en el cas d'alumnat que hagi tingut el pare, la mare, els tutors o els germans escolaritzats al centre**

Departament d'Ensenyament

El promotors d'aquestes queixes manifestaven la seva disconformitat amb el criteri d'atorgar una puntuació de cinc punts a l'alumnat que hagi tingut el pare, la mare, els tutors o els germans escolaritzats al centre, que consideren que afecta la igualtat d'oportunitats en l'accés dels infants als centres amb més demanda i limita la seva llibertat d'escollir escola.

Després d'estudiar aquesta mesura, el Síndic ha conclòs que introdueix una discriminació per raó de naixença, que no afavoreix l'accés a una educació de qualitat en condicions d'igualtat ni l'accés en condicions d'igualtat als serveis públics, que pot tenir efectes negatius en l'equitat i la cohesió social del sistema educatiu i que pot contribuir a reproduir les desigualtats dels grups socials en l'escolarització.

Per totes aquestes raons, el Síndic ha suggerit al Departament d'Ensenyament que suprimeixi aquest nou criteri complementari per resoldre situacions d'empat en el procés de preinscripció i matrícula de l'alumnat als centres educatius per al curs 2011-2012.

Tot i això, el Departament d'Ensenyament ha respost que considera que aquest criteri complementari no té impacte en l'equitat del procés d'admissió ni tampoc determina ni altera la composició social d'un centre, principalment perquè el nombre de sol·licituds que fan un ús efectiu d'aquest criteri per garantir l'accés al centre sol·licitat en primera opció és notablement més baix que el nombre de sol·licituds que al·leguen aquest criteri, de manera que el criteri més determinant acaba essent el de proximitat.

**Q 03983/2011****Queixa referida a la provisió gratuïta del servei de menjador i transport escolars per a una alumna resident a Sant Boi de Llobregat i admesa a un centre d'educació especial del Prat de Llobregat**

Consell Comarcal del Baix Llobregat

Els promotors de la queixa exposaven que la seva filla, que pateix autisme, va ser assignada per l'EAP a un centre d'educació especial de titularitat privada, amb una línia psicopedagògica que no s'ajusta a la que va rebre a l'Hospital Sant Joan de Déu. Per aquest motiu, van sol·licitar una plaça per a un centre públic d'educació especial, però els han informat que hauran de fer-se càrrec del cost del servei de menjador i de transport escolars.

El Departament d'Ensenyament ha exposat que els alumnes que tenen dret a gratuïtat són els que estan obligats a desplaçar-se fora del seu municipi, sigui per garantir l'escolaritat obligatòria sigui per anar a centres d'educació especial, pel fet de no tenir un centre idoni en el seu municipi. I ha afegit que aquesta condició no s'acompleix en el cas objecte de queixa perquè, d'acord amb l'informe de l'EAP, es considera idònia l'assignació de plaça al centre de titularitat privada que es va assignar en primer lloc.

Ara bé, el Síndic considera que la idoneïtat en l'assignació de plaça al centre privat servia com a argument per no garantir amb caràcter obligatori i gratuït la provisió del servei de transport escolar, però no pas del servei de menjador escolar. Així, considera que l'aplicació de la normativa que regula el menjador escolar garanteix el dret de la persona interessada a accedir al servei de menjador en condicions de gratuïtat.

Tot i això, el Departament no ha acceptat aquest suggeriment, i al·lega que el Decret 160/1996, de 14 de maig, pel qual es regula el servei escolar de menjador als centres docents públics de titularitat del Departament d'Ensenyament, estableix en l'article 2 que la gratuïtat del servei de menjador queda limitada als alumnes que s'han de desplaçar fora del seu municipi de residència per inexistència d'oferta del nivell educatiu corresponent al seu municipi.

**Q 04283/2012****Desacord amb el tancament per part de l'Ajuntament de Sant Andreu de la Barca de les tres classes de P1 de l'escola bressol municipal El Trenet**

Ajuntament de Sant Andreu de la Barca

Els promotors de la queixa exposaven el seu desacord amb la decisió de l'Ajuntament de Sant Andreu de la Barca de tancar les tres classes de P1 de l'escola bressol municipal El Trenet, la qual cosa obligarà tots els d'infants a canviar de centre.

Tot i que el Síndic és conscient que ens trobem davant d'un escenari de limitació dels recursos públics, que en aquest cas coincideix amb un decrement de la demanda del grup d'infants de P1, considera que aquesta gestió ha de dur-se a terme de manera que resulti compatible amb el marc normatiu vigent i amb l'interès dels infants que ja estan escolaritzats al centre, els quals s'obliga a un nou procés d'adaptació en una altra escola.

Per això, s'ha suggerit a l'Ajuntament de Sant Andreu de la Barca que revisi la decisió de suprimir els tres grups de P1 a l'escola El Trenet i adopti mesures alternatives que com a mínim permetin romandre en aquesta escola bressol els infants que es trobaven escolaritzats el curs passat al centre a P0.

L'Ajuntament, però, ha exposat que ja va adoptar mesures per reduir l'impacte d'aquest tancament en els infants i les famílies oferint plaça alternativa en escoles bressol properes, i que aquesta situació no ha afectat alumnes que tenien germans a la mateixa escola bressol.

**Q 04625/2012****Disconformitat amb l'Ajuntament de la Bisbal del Penedès per la denegació de subvenció de la matrícula de l'escola bressol municipal d'un infant**

Ajuntament de la Bisbal del Penedès

La promotora de la queixa manifestava la seva disconformitat amb el fet que l'Ajuntament de la Bisbal del Penedès no accepti subvencionar la matrícula ni la mensualitat de la quota de l'escola bressol municipal del seu fill. Exposava que tant ella com l'infant resideixen al domicili de l'avi matern perquè no es poden permetre viure de forma independent, i que la raó que addueix l'Ajuntament per denegar la subvenció és el fet que l'avi no es troba al corrent dels pagaments municipals.

El Síndic ha recomanat a l'Ajuntament de la Bisbal del Penedès que el requisit d'estar al corrent de pagament dels tributs municipals per aplicar la bonificació prevista a l'article 6.2 de l'Ordenança núm. 18 reguladora de la taxa per prestació del servei de llar d'infants

municipal s'exigeixi només a les persones que exerceixen la potestat o la tutela dels infants i formulen la sol·licitud d'accés al centre, i no es faci extensiu al pagament de tributs de tercers respecte dels quals el subjecte passiu de la taxa no és responsable.

L'Ajuntament, però, ha assenyalat que abans de la intervenció d'aquesta institució es va posar en contacte amb la persona interessada per comunicar-li que no estava al corrent del pagament dels impostos municipals, però que no ha estat possible que la persona interessada es posés al dia d'aquests pagaments i que aquest seria un motiu de discriminació per altra gent que sol·licita els ajuts i compleix les obligacions fiscals amb l'Ajuntament.

**Q 00561/2013****Disconformitat amb la manca de menú vegetarià en una escola de Castellbell i el Vilar**

Consell Comarcal del Bages

La promotora de la queixa exposava que el seu fill és alumne d'una escola de Castellbell i el Vilar i que sovint fa ús del servei de menjador. Atès que la família és vegetariana, ha demanat a l'empresa que s'encarrega del menjador escolar la possibilitat d'oferir un menú vegetarià al seu fill, però li han denegat la petició.

Un cop estudiada aquesta qüestió, i atès que la guia *L'alimentació saludable en l'etapa escolar* publicada per l'Agència de Salut Pública de Catalunya estableix que "el nombre creixent d'infants procedents d'altres països, cultures i religions, així com de famílies partidàries d'opcions alimentàries alternatives (vegetarianes), justifica la conveniència de disposar d'una opció de menú paral·lel que englobi les diferents variants de propostes alimentàries alternatives", el Síndic ha demanat al Consell Comarcal del Bages que estudiï la possibilitat d'incloure, en futures contractacions del

servei escolar de menjador, prescripcions relatives a la planificació d'una opció de menú ovo-lactovegetarià que permeti incloure les diferents opcions religioses i les opcions alimentàries alternatives de l'alumnat.

Tot i això, en el seu informe de resposta, el Consell Comarcal del Bages fa una remissió a la proposta de bases que va aprovar el ple del Consell Comarcal, segons la qual es mantenen les bases previstes per al curs 2012-2013, que són prorrogables, i no s'ha inclòs cap previsió en el sentit que es recomanava. En aquest sentit, es manté la referència únicament a l'obligació de preveure menús especials per a indisposicions esporàdiques i per a altres casos mèdics, com ara al·lèrgies, diabetis, intolerància al gluten o intolerància a la lactosa, però no es recull la planificació d'un menú ovo-lactovegetarià per incloure diferents opcions alimentàries i religioses.

## 2. Infància i adolescència (4)

**Q 01721/2007**

**Manca de pagament de les quotes de cotització per part del Departament d'Acció Social i Ciutadania per aconseguir una pensió d'orfenesa a favor d'un menor tutelat**

Departament de Benestar Social i Família

La promotora de la queixa, àvia d'un menor tutelat, manifestava el seu desacord amb l'import reconegut al menor en concepte pensió d'orfenesa sol·licitada d'acord amb la Llei 35/1995, d'11 de desembre, d'ajudes i assistència a víctimes de delictes violents i contra la llibertat sexual. Exposava que la mare del menor va ser assassinada en data 9 de setembre de 2001 pel seu espòs, i que en data 28 de novembre de 2001, la Secció Territorial d'Atenció a Infants i Adolescents de Girona va assumir la tutela del menor i va determinar que fos acollit en família extensa, per la qual cosa en va atorgar la guarda a l'àvia materna.

De la documentació de què es disposa es desprèn que l'Institut Nacional de la Seguretat Social va resoldre reconèixer a l'àvia materna del menor la pensió d'orfenesa amb efectes econòmics a partir de l'1 d'octubre de 2001 si ingressava les quotes que devia la mare del menor a la Seguretat Social en concepte de períodes de cotització no prescrits en el termini dels trenta dies naturals següents a la data en què rebés la notificació. En cas contrari, s'arxivaria el procediment fins a la data en què es justificqués que s'havia posat al corrent de les quotes esmentades, moment en què s'iniciaria el pagament de la pensió.

El Síndic va suggerir a l'antic Departament d'Acció Social i Ciutadania que valorés la possibilitat de fer front als períodes de cotització no prescrits que van ser requerits a l'àvia materna del menor i que no figuraven al corrent de pagament en el moment de la mort de la mare, els quals, en tot cas, correspondrien ser assumits per la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (en endavant DGAIA), com a tutora del menor, i no ser requerits a l'acollidora.

L'actual Departament de Benestar Social i Família ha indicat que la DGAIA va reiterar la sol·licitud de rehabilitació de la prestació d'orfenesa del menor i que la Tresoreria de la Seguretat Social va informar que ja no es podia pagar l'import del deute de la mare de l'infant atès que el deute ja havia prescrit, per la qual cosa no era possible rehabilitar la pensió d'orfenesa. A més, el Departament informa que el deute existent és anterior a l'assumpció de tutela per part de la DGAIA, per la qual cosa la Generalitat no tenia cap obligació jurídica d'assumir-lo. Atesa aquesta resposta, es considera el suggeriment fet no ha estat acceptat.



**Q 07183/2011****Presumpta manca d'atenció immediata d'un menor per part de la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència**

Departament de Benestar Social i Família

El promotor de la queixa manifestava la seva disconformitat amb la manca d'atenció immediata d'un menor estranger no acompanyat per part de la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (en endavant DGAIA).

El Síndic ha reiterat al Departament de Benestar Social i Família la necessitat de revisar el protocol d'atenció dels infants estrangers immigrants no acompanyats existent en l'actualitat, i insisteix en el suggeriment que els infants de qui no es dubta de la minoria d'edat no han de ser necessàriament posats a disposició dels Mossos d'Esquadra ni de la Fiscalia de Menors a fi que se'ls determini l'edat per mitjà de proves mèdiques.

Aquesta institució també ha demanat al Departament que, com a organisme competent en matèria de protecció de menors, coordini la seva actuació amb el Departament d'Interior per evitar que infants de qui no es dubta de la minoria d'edat siguin sotmesos a un procediment de determinació de l'edat que està subjecte a diverses limitacions plenament recone-

gudes pel mateix Institut de Medicina Legal de Catalunya i pels experts en la matèria.

En la resposta de la DGAIA s'indica que la Secció de Menors de la Fiscalia Provincial de Barcelona ha establert noves directrius per a una actuació conjunta de totes les parts implicades en el procés de determinació de l'edat dels menors immigrants no acompanyats, per tal d'abreujar els períodes d'estança dels menors en seu policial i fiscal, que van entrar en vigor el 21 de novembre de 2012. De la resposta de la DGAIA també es desprèn que el suggeriment de no sotmetre a proves de determinació de l'edat els menors de qui no es dubta de la seva minoria d'edat no ha estat acceptat.

En relació amb aquest assumpte, es finalitzen les actuacions sobre aquest cas particular, però continua l'anàlisi d'aquestes noves directrius en el marc de l'actuació d'ofici ja oberta de supervisió del procés de determinació de l'edat dels menors estrangers immigrants no acompanyats.

**Q 07839/2011****Disconformitat amb la manca d'acompanyant en el transport d'infants que es troben sota la tutela de la Direcció General d'Atenció a la Infància i a l'Adolescència i estan ingressats en centres de gestió delegada**

Departament de Benestar Social i Família

El promotor de la queixa manifestava la seva disconformitat amb la manca d'acompanyant en el transport d'infants que es troben sota la tutela de la Direcció General d'Atenció a la Infància i a l'Adolescència (en endavant DGAIA) i estan ingressats en centres de gestió delegada. Exposa que en el cas dels centres propis els infants disposen d'un acompanyant a més del conductor del vehicle, però en canvi en els centres de titularitat privada o de gestió delegada aquest transport es fa sense la presència d'acompanyant, en vehicles que poden portar fins a vuit menors, i posa de manifest el perill que comporta aquesta situació atès el perfil d'alguns dels menors.

El Síndic ha suggerit al Departament de Benestar Social i Família que revisi les condicions de seguretat en el transport d'infants en centres dependents de la DGAIA i que doni les instruccions necessàries per determinar els supòsits en què resulta necessària la presència d'acompanyant i perquè s'asseguri aquesta presència.

Tot i això, la DGAIA ha assenyalat que no considera necessari regular aquesta qüestió perquè els centres han de reproduir en la mesura que sigui possible una unitat familiar, i és el guardador qui ha de valorar en cada cas i en funció de la tipologia i la problemàtica del menor que calgui traslladar la necessitat d'adoptar mesures per garantir-ne la seguretat.

**Q 05417/2012****Disconformitat amb l'anunci de la Generalitat de Catalunya de la previsió d'impagament de serveis concertats corresponents al mes de juliol de 2012**

Departament de Benestar Social i Família

La Federació d'Entitats d'Atenció i d'Educació a la Infància i l'Adolescència ha demanat la intervenció del Síndic en relació amb l'anunci de la Generalitat de la previsió d'impagament de serveis concertats corresponents al mes de juliol de 2012, que afecta també les entitats que gestionen centres d'acolliment residencial d'atenció a la infància.

En cas que es dugués a terme aquest impagament, les entitats que gestionen els centres deixarien de percebre el finançament destinat a cobrir les necessitats dels infants i dels adolescents dels quals la Generalitat de Catalunya és la tutora.

Tot i que el Síndic és conscient de la delicada situació de tresoreria de la Generalitat de Catalunya, d'acord amb l'interès superior de l'infant i la prioritat pressupostària per a la infància que preveuen tant la Convenció de les

Nacions Unides sobre els drets de l'infant com la Llei sobre els drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, i ateses les necessitats especials dels infants tutelats i les obligacions de l'Administració de la Generalitat envers ells, demana al Departament de Benestar Social i Família si s'ha tramitat i executat el pagament dels mòduls concertats amb els centres d'acolliment residencial d'atenció a la infància corresponents al mes de juliol de 2012. En cas contrari, es demana que es compleixin les obligacions inherents a la tutela dels infants en situació de desemparament i que es dugui a terme el pagament a les entitats que gestionen centres d'acolliment residencial d'atenció a la infància.

Atès que no s'ha rebut resposta a la resolució emesa tot i haver estat reiterada, es donen per finalitzades les actuacions en aquest assumpte.

### 3. Salut (2)

**Q 04483/2011****Disconformitat amb la denegació del servei de transport sanitari**

Departament de Salut

La promotora de la queixa manifestava la seva disconformitat amb el fet que se li hagi denegat el transport sanitari per desplaçar-se fins a la Fundació Esclerosi Múltiple per fer les sessions de fisioteràpia, teràpia ocupacional i logopèdia que li va prescriure l'especialista.

Atès que la persona interessada va haver d'assumir les despeses que li va ocasionar desplaçar-se fins a la Fundació durant el temps en què va haver d'acudir a la rehabilitació que li havien prescrit, el Síndic ha suggerit al Departament de Salut que doni les or-

dres oportunes perquè se li abonin d'ofici les despeses que aquell transport li va ocasionar i que, d'acord amb la informació de què es disposa, no hauria d'haver assumit.

Tot i això, el Departament ha informat que no considera que en aquest cas s'hagi d'abonar el transport a la persona interessada atès que l'atenció dels serveis d'atenció de dia socioanitaris no inclou el transport sanitari. També afegeix que els pacients amb necessitat d'un tractament de rehabilitació tenen accés als hospitals o als centres de rehabilitació concertats amb el Catsalut.

**Q 05089/2011****Disconformitat amb l'actuació del l'hospital de la Vall d'Hebron en relació amb unes proves oftalmològiques**

Departament de Salut

La promotora de la queixa exposava la seva disconformitat amb l'actuació de l'hospital de la Vall d'Hebron. Exposa que les seves filles de dotze mesos no poden rebre l'atenció oftalmològica que necessiten perquè al CAP no se'ls poden fer les darreres proves que se'ls ha indicat perquè no disposen de la maquinària adequada, i l'hospital, que podria fer-les, les deriva al CAP.

El Síndic no aprecia irregularitat per part de l'Administració sanitària. Això no obstant, atès que l'hospital va donar d'alta les filles de la persona interessada per control oftalmològic de zona als vint-i-quatre mesos, s'ha suggerit al Departament de Salut que compleixi zelosament el termini establert de control de les dues nenes per part de l'oftalmòleg de zona.

Per tant, caldria que la data de la visita coincidís amb el control dels vint-i-quatre mesos establerts a l'hospital i, en cas que no coincideixi, el Departament hauria de donar les ordres oportunes a fi d'avançar la visita, per tal de no depassar aquesta data i vetllar, així, pels drets d'accés i atenció mèdica amb agilitat de les filles de la promotora.

El Departament de Salut ha informat que la visita a les filles de la promotora al CAP va tenir lloc en la data que estava programada, de la qual cosa es desprèn que no es va avançar la visita, a fi d'adequar-la al protocol establert per als nadons prematurs. El Síndic, doncs, considera no acceptat el seu suggeriment, atès que no s'ha corregit la demora que s'havia observat en aquest cas.

**4. Serveis socials (11)****Q 05260/2009****Queixa en relació amb l'extinció d'una prestació reconeguda en el marc del procediment de reconeixement de la situació de dependència**

Departament de Benestar Social i Família

El promotor exposava que el seu fill té reconeguda la situació de gran dependència i que, d'acord amb la resolució del Programa individual d'atenció (en endavant PIA) se li va concedir una prestació econòmica per cuidador no professional, tasca que ell va assumir. Tot i això, ha rebut una notificació en què se li comunica l'extinció del dret de la prestació i la reclamació del reintegrament de la quantitat abonada fins ara.

L'antic Departament d'Acció Social i Ciutadania va indicar que atès que el fill de la persona interessada és usuari des del 1983 d'una llar de residència i d'un centre ocupacional que rep suport econòmic de l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials (en endavant ICASS), no s'hauria d'haver fet l'acord PIA per prestació econòmica per cuidador no professional i per això se li reclama la devolució de la quantia rebuda per aquest concepte.

Des del punt de vista procedimental, doncs, s'ha produït una gestió incorrecta pel que fa al requeriment de devolució d'ingressos, ja que no s'ha emès cap resolució administrativa. A més a més, el promotor no va rebre resposta a cap de les reclamacions que va presentar per escrit davant de l'ICASS.

Així, atès que en aquest cas no s'ha seguit cap dels procediments establerts ni s'ha facilitat cap explicació a la persona interessada, el Síndic suggereix a l'actual Departament de Benestar Social i Família que adopti les mesures oportunes per tal de deixar sense efecte el requeriment de devolució d'ingressos que es va tramejar a la persona interessada i doni continuïtat al pagament de la prestació concedida. També li suggereix que, en cas que consideri que el pagament s'ha de modificar, iniciï el procediment de revisió corresponent amb audiència a les persones interessades amb caràcter previ a la resolució, i que estableixi els efectes del nou servei o la nova prestació des de la data de concessió sense que es pugui aplicar retroactivament en perjudici de la persona dependent.

Tot i això, d'acord amb l'informe de l'ICASS, aquests suggeriments no han estat acceptats. Segons s'hi indica, l'Administració té l'obligació de reclamar els deutes per pagaments indeguts, i es fonamenta aquesta actuació en les previsions de l'article 105 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

**Q 01822/2010****Disconformitat amb la denegació, per part de l'Ajuntament de Barcelona, de la sol·licitud de reserva de plaça d'aparcament per a persones amb discapacitat**

Ajuntament de Barcelona

El promotor de la queixa, que té reconeguda una discapacitat del 84% i és titular d'una targeta d'aparcament per a persones amb discapacitat (titular no conductor), exposava que l'Ajuntament de Barcelona li va denegar la sol·licitud de plaça d'aparcament per a persones amb discapacitat.

L'Ajuntament ha indicat que si bé la persona interessada té dret a ser titular d'una targeta d'aparcament per a persones amb discapacitat en la modalitat de titular no conductor, atesa la discapacitat visual que acredita, aquest fet no implica que tingui reconegut el dret a gaudir d'una reserva d'aparcament per a persones amb discapacitat ja que no té reconegut el barem de mobilitat reduïda.

D'acord amb el contingut de l'article 3.5 del Decret 97/2002, de 5 de març, sobre la targeta d'aparcament per a persones amb disminució i altres mesures adreçades a facilitar el desplaçament de les persones amb mobilitat

reduïda, s'entén que les persones que són titulars de la targeta d'aparcament per a persones amb discapacitat, inclosa la modalitat de titular no conductor, tenen dret a la reserva de plaça d'aparcament a què es refereix l'article 5.d) del Decret quan siguin majors de divuit anys i tinguin reconegut un grau de discapacitat igual o superior al 65%.

Atès que el promotor compleix totes les condicions que estableix aquest decret, el Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Barcelona que estudiï la possibilitat de revisar la sol·licitud de reserva d'aparcament per a persones amb discapacitat a nom del promotor.

Tot i això, l'Ajuntament no ha acceptat el suggeriment i reitera que una persona amb discapacitat visual que compleixi els requisits definits al Decret 97/2002, de 5 de març, pot disposar d'una targeta d'aparcament, però no té dret a la reserva de plaça d'estacionament.

**Q 06259/2010****Q 00144/2011****Q 00401/2011****Q 00606/2011****Q 00697/2011****Disconformitat amb l'extinció dels ajuts del Programa d'ajudes d'atenció social a persones amb discapacitat**

Departament de Benestar Social i Família

Els promotors d'aquestes queixes manifestaven la seva disconformitat amb la supressió d'uns ajuts derivats del Programa d'ajudes d'atenció social a persones amb discapacitat.

El Departament de Benestar Social i Família ha informat que en alguns casos es van prorrogar ajudes per a serveis més enllà de la data límit establerta en la resolució de concessió, i que el desembre de 2010 es van emetre diverses resolucions en què es declaraven extingides aquestes prorroques, però que amb posterioritat el Departament va decidir allargar el pagament dels ajuts fins que les persones poguessin accedir a una prestació garantida equivalent en virtut de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i l'atenció a les persones en situació de dependència. El Departament també ha exposat la voluntat de fer un seguiment individualitzat dels casos, d'estudiar si la persona amb discapacitat podia rebre una altra prestació garantida en el marc del Sistema Públic de Serveis Socials i de continuar abonant mentrestant els ajuts concedits.

Sense desconeixer les dificultats i les limitacions pressupostàries que poden condicionar el desenvolupament de les polítiques de foment, el

Síndic ha suggerit al Departament de Benestar Social i Família que adopti les mesures oportunes, en primer lloc, per regularitzar la situació pel que fa a les resolucions emeses durant el desembre de 2010 sobre l'extinció de les prorroques d'aquests ajuts; en segon lloc, per informar expressament totes les persones afectades per una prorroga d'algun ajut del servei del Programa d'ajudes d'atenció social per a persones amb discapacitat de la seva situació i de les condicions en les quals continuen i podran continuar rebent aquest ajut; i en tercer lloc, per possibilitar l'obertura de noves convocatòries d'ajuts d'aquest tipus, de manera que hi puguin accedir les persones amb discapacitat que reuneixen els requisits previstos pel Decret 24/1998, que regula el Programa.

Tot i això, de l'escrit tramès l'agost de 2012 per l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials es desprèn que aquests suggeriments no han estat acceptats. El Departament reitera que va donar continuïtat a les ajudes en els casos en què la persona no podia accedir a una prestació garantida equivalent en virtut de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, però no consta que aquesta decisió hagi estat notificada expressament i de manera individual a les persones afectades.

**Q 04538/2011****Disconformitat amb la resolució del Departament de Benestar Social i Família relativa a la situació de dependència d'una menor**

Departament de Benestar Social i Família

La promotora de la queixa manifestava la seva disconformitat amb la resolució del Departament de Benestar Social i Família segons la qual la seva filla no assoleix la puntuació mínima que s'exigeix per poder-se considerar en situació de dependència.

En aquest cas, si bé es cert que l'aplicació dels barems de valoració de la situació de dependència han conduït l'equip de valoració a la conclusió que la filla de la promotora no assoleix la puntuació necessària per ser considerada dependent, hi ha altres elements tècnics i fàctics que porten a concloure que la menor necessita l'assistència indispensable i continuada d'una tercera persona per poder dur a terme una funció fisiològica vital com és la micció i la defecació.

Per tant, el Síndic ha suggerit al Departament de Salut, d'una banda, que, en aplicació de l'article 30 de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal

i atenció a les persones en situació de dependència, obri un procediment de revisió d'ofici de l'expedient de reconeixement de la situació de dependència de la filla de la promotora, en el marc del qual, si escau, es recapti informació de salut complementària en relació amb el seu cas concret; i de l'altra, que, si en el marc d'aquesta revisió s'estableix que la menor assoleix algun grau i nivell de dependència, es revisi el seu expedient de reconeixement de grau de discapacitat a fi i efecte de dictaminar sobre la concurrència del barem de dependència en el seu cas.

D'acord amb la resposta del Departament, s'entén que es va dur a terme la revisió de l'expedient de la filla de la promotora i que es van emetre les resolucions de grau de dependència i discapacitat corresponents. Tot i així, es constata que no s'ha acceptat el suggeriment de recaptar informació de salut complementària en relació amb aquest cas concret.

**Q 06053/2011****Disconformitat amb l'extinció d'una prestació de renda mínima d'inserció**

Departament d'Empresa i Ocupació

El promotor de la queixa exposava que en data 19 de juliol de 2011 es va emetre una resolució per la qual se suspenia la prestació de la renda mínima d'inserció que percebia per incompliment de les obligacions derivades del conveni d'inserció. Considera injustificada aquesta decisió i manifesta que sempre ha complert les seves obligacions i ha participat en totes les accions formatives i d'inserció laboral que se li han ofert.

En vista de la informació tramesa pel Departament d'Empresa i Ocupació, el Síndic considera que la decisió de suspensió de la prestació no és ajustada a dret, ja que no s'ha acreditat l'incompliment de les obligacions a què es fa referència. En conseqüència, s'ha suggerit al Departament que revisi i deixi sense efecte la resolució de 19 de juliol de 2011 per la qual se

suspenia la prestació concedida al promotor, i que se li restitueixi la prestació, amb l'abonament de les mensualitats corresponents.

Amb posterioritat, el Departament d'Empresa i Ocupació ha reiterat el seu criteri sobre la procedència de la suspensió, i ha indicat que aquesta decisió es va prendre perquè el promotor havia incomplert l'obligació d'estar empadronat i perquè, a més, havia formalitzat un contracte de treball. Es desconeix si aquesta situació es manté en l'actualitat o si s'han produït canvis en la situació del promotor que hagin pogut donar lloc a altres actuacions pel que fa a la reactivació o no de la prestació de renda mínima d'inserció. Ara bé, pel que fa a la qüestió plantejada al seu dia, considera que els suggeriments que va fer no han estat acceptats.



**Q 06889/2011****Disconformitat amb la manca de pagament d'una prestació de renda mínima d'inserció**

Departament d'Empresa i Ocupació

La promotora de la queixa exposava que l'octubre de 2012 va deixar de cobrar la prestació de la renda mínima d'inserció que tenia reconeguda. Indicava que verbalment li havien comunicat que s'havia deixat de pagar la prestació perquè va viatjar fora de Catalunya durant dos mesos, i considerava que aquesta decisió era injustificada, perquè el motiu del viatge va ser el greu estat i la posterior defunció de la seva mare, i a més havia de tramitar la documentació dels seus fills.

Després d'estudiar el cas i la informació facilitada, el Síndic ha suggerit al Departament d'Empresa i Ocupació que anul·li la suspensió de la prestació i l'extinció posterior que s'havia

acordat per resolució de 20 de març de 2012, atès que el viatge que havia donat lloc a la suspensió s'havia efectuat amb anterioritat a l'entrada en vigor de les noves condicions per al manteniment de la renda mínima d'inserció que va establir la Llei 7/2011, de 27 de juliol, de mesures fiscals i financeres.

Posteriorment, la Direcció General d'Economia Social i Cooperativa i Treball Autònom ha informat que el recurs d'alçada interposat per la promotora ha estat desestimat i s'ha mantingut la decisió adoptada, de la qual cosa es desprèn que no s'ha acceptat la recomanació efectuada.

**Q 00301/2012****Disconformitat amb la manca de pagament de la prestació de la renda mínima d'inserció**

Departament d'Empresa i Ocupació

La promotora de la queixa exposava que se li ha suspès la prestació de la renda mínima d'inserció amb l'argument que no destina els diners a cobrir les necessitats bàsiques de la família. Manifesta que l'única despesa anormal que ha tingut ha estat la compra d'un bitllet d'autobús per anar al seu país d'origen, amb motiu d'una citació a un judici, i que va sol·licitar autorització a la treballadora social de Montcada i Reixac que fa el seguiment del seu cas per fer aquest viatge.

El Síndic ha posat de manifest que atès que havia quedat demostrat que la persona interessada va comunicar el seu viatge als serveis socials, no es pot considerar que hagi incomplert les obligacions que assumia com a

beneficiària de la renda mínima d'inserció. En conseqüència, ha suggerit al Departament d'Empresa i Ocupació que prengui les mesures oportunes per resoldre la situació plantejada en aquesta queixa, de manera que es reprengui el pagament de la prestació com més aviat millor.

Com a resposta, la Direcció General d'Economia Social i Cooperativa i Treball Autònom informa sobre la resolució de suspensió que s'ha dictat en aquest cas i indica que no hi ha constància que la persona interessada hagi interposat cap recurs d'alçada, però no diu res sobre si s'ha valorat la represa de l'expedient de la promotora. Per tant, s'entén que els suggeriments no han estat acceptats.

## Administració pública i tributs (39)

### 1. Administració pública (37)

**Q 04736/2010**

#### **Queixa referida a la tramitació d'una reclamació per danys físics soferts en un comboi dels Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya**

Departament de Territori i Sostenibilitat

La promotora de la queixa manifestava la seva disconformitat amb la desestimació de la reclamació que va presentar a Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (en endavant FGC) pels danys físics que va patir en un comboi.

Tot i que s'entén que correspon a qui reclama acreditar la relació de causalitat entre el dany i el funcionament del servei, el fet que en la tramitació de la reclamació no se segueixi un procediment formal que faciliti a qui reclama aportar elements probatoris fa més difícil que la reclamació pugui prosperar. En aquest cas, la resolució de la reclamació hauria d'indicar també les vies per reclamar en cas de desacord amb aquella resolució, inclosa, si escau, la possibilitat de formular recurs davant la Junta Arbitral de Transport.

Per aquest motiu, el Síndic ha demanat al Departament de Territori i Sostenibilitat que adopti les mesures oportunes per garantir que es faciliti aquesta informació a totes les persones que reben una resposta desestimària a la seva reclamació per danys. Tot i això, l'Administració no ha acceptat aquest suggeriment, la qual cosa evidencia que persisteixen les discrepàncies entre FGC i el Síndic pel que fa al règim jurídic aplicable a la responsabilitat per danys en el cas d'aquest organisme. FGC també ha comunicat que encara no s'ha fet efectiu el desplegament normatiu de la Llei 4/2006, de 31 de març, ferroviària, que haurà de precisar aquest règim jurídic.

**Q 00062/2011**

#### **Queixa referida a la tramitació d'un expedient sancionador en matèria de trànsit**

Departament d'Interior

El promotor de la queixa manifestava la seva disconformitat amb la tramitació d'un expedient sancionador de trànsit per circular a una velocitat superior a la legalment permesa. Explicava que no es va tenir en compte que havia identificat el conductor que conduïa el vehicle en el moment de la denúncia i que l'Administració havia prosseguit la tramitació del procediment al seu nom.

El Departament d'Interior ha indicat que l'empresa titular del vehicle va identificar el promotor com a conductor del vehicle, i que el promotor, en rebre l'acord d'incoació d'ofici, va fer una nova identificació de conductor però sense aportar cap prova que demostrés que ell no era el conductor en el moment de la infracció. Tot i això, el Síndic recorda que del Reial decret legislatiu 339/1990, de 2 de març, vigent en el moment de la denúncia, no en deriva cap

obligació de la persona que identifica el conductor d'aportar cap prova que demostrï que ell no era el conductor.

Per tant, s'ha suggerit al Departament d'Interior que el Servei Català de Trànsit revisi les actuacions administratives dutes a terme en la tramitació de l'expedient sancionador incoat al promotor de la queixa, concretament la identificació que el reclamant va efectuar de la persona que conduïa el vehicle en el moment de la infracció.

El Servei Català de Trànsit, però, ha respost que no admet una segona identificació del conductor, amb l'excepció que pugui demostrar-se o consti la conformitat de la persona identificada en el moment d'identificar el segon conductor, i que en aquest cas la conformitat de la persona identificada es va fer fora del termini establert.



**Q 00285/2011****Disconformitat amb la manca de resposta de l'Ajuntament de Tarragona a una sol·licitud de devolució de l'import abonat en concepte de taxa de la grua per la retirada d'un vehicle**

Ajuntament de Tarragona i Diputació de Tarragona

El promotor de la queixa manifesta la seva disconformitat amb la manca de resposta de l'Ajuntament de Tarragona a la seva sol·licitud de devolució de l'import abonat en concepte de taxa de la grua per la retirada del seu vehicle. Segons informa, va ser denunciat per estacionar en una zona eventualment ocupada per obres, esdeveniments esportius, actes públics o activitat autoritzada, i per aquest motiu el seu vehicle va ser retirat de la via pública.

L'Ajuntament de Tarragona ha informat que considera que la senyalització circumstancial que va motivar la retirada del vehicle del promotor va ser correcta, però no ha aportat cap prova que ho demostrï ni disposa dels fulls de

verificació que haurien permès confirmar quin era l'acta col·locada en el senyal.

Per tant, el Síndic considera que les proves que aporta l'Ajuntament de Tarragona per imputar la infracció i retirada el vehicle del promotor no són prou contundents, i li suggereix que revisi les seves actuacions i retorni l'import abonat en concepte de taxa de grua per la retirada del vehicle del promotor.

Tot i això, l'Ajuntament no ha acceptat el suggeriment perquè entén que la prova documental que ha servit de base a la tramitació del procediment no ha estat invalidada per prova en contrari.

**Q 00393/2011****Disconformitat amb la manca de notificació dels tràmits corresponents a diversos procediments sancionadors incoats pel Servei Català de Trànsit**

Departament d'Interior

El promotor de la queixa manifestava la seva disconformitat amb la manca de notificació dels tràmits corresponents a diversos procediments sancionadors incoats pel Servei Català de Trànsit. Segons la documentació que aportava, les denúncies i les resolucions sancionadores de tots els expedients es van notificar a una adreça incorrecta, i per tant tots els intents van donar sempre el resultat de "desconegut".

En conseqüència, s'ha suggerit al Departament d'Interior que doni les indicacions als òrgans competents del Servei Català de Trànsit

de Tarragona perquè es retrotreguin les actuacions dels expedients incoats a nom del promotor de la queixa al moment en què s'havia de practicar la notificació de les denúncies respectives, sens perjudici de la possible prescripció o la caducitat que hagi pogut operar en aquest cas.

Tot i això, el Departament no ha acceptat aquest suggeriment, ja que no considera que l'alteració numèrica existent entre el domicili de la persona interessada i el domicili que figura inscrit en el Registre de la Direcció General de Trànsit sigui un error de transcripció.

**Q 02195/2011****Manca de reconeixement de títols acreditatius del coneixement del català en la convocatòria de places vacants de zelador de 2009 de l'Institut Català de la Salut**

Departament de Salut

La promotora de la queixa, treballadora d'una àrea bàsica de salut, manifestava la seva disconformitat amb el fet que, tot i disposar dels títols que acrediten que està en possessió dels nivells B i C de llengua catalana exigibles en la convocatòria de places vacants de zelador de 2009 de l'Institut Català de la Salut, no van ser tinguts en compte a l'hora de quedar exempta de la prova del segon exercici d'aquesta convocatòria. Exposava que havia presentat la documentació dins de termini però que no se li havia donat cap justificant d'haver-la lliurat.

El Síndic entén que l'aplicació estricta en aquest cas de les bases de la convocatòria i no de l'article 22.e) de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya,

que reconeix als administrats el dret a no aportar les dades o els documents que estiguin en poder de les administracions públiques o dels quals aquestes puguin disposar, condueix a un resultat injust i produeix un perjudici innecessari a la persona interessada.

És per aquest motiu que, tenint en compte que la persona interessada és empleada del mateix organisme convocant des de l'any 2004, el qual té coneixement de la seva titulació oficial de català, s'ha demanat al Departament de Salut que doni les ordres oportunes per tal que es revisin les actuacions dutes a terme amb relació a l'exclusió de la persona interessada del procediment de selecció en què va participar. El Departament, però, no ha acceptat aquest suggeriment.

**Q 02410/2011****Disconformitat amb un expedient sancionador de trànsit**Ajuntament de Torroella de Montgrí  
Xarxa Local de Municipis de la Diputació

El promotor de la queixa manifestava la seva disconformitat amb l'expedient sancionador incoat per la Xarxa Local de Municipis de la Diputació de Girona (en endavant Xaloc) en nom de l'Ajuntament de Torroella de Montgrí per la comissió d'una infracció a la normativa de trànsit corresponent a "estacionar en un lloc habilitat com a estacionament amb limitació horària, sense col·locar el comprovant horari en lloc visible que l'autoritza".

No s'ha pogut constatar que l'Ajuntament hagi donat una resposta concreta, expressa i motivada a les argumentacions exposades pel reclamant en les al·legacions que va formular i en els recursos que va interposar. Tampoc no que-

da clar quin mecanisme té previst l'Ajuntament per donar força probatòria a les denúncies que estenen els vigilants de les zones blaves d'aquest municipi. Per tant, el Síndic considera que s'ha ocasionat una vulneració dels drets del reclamant i, en conseqüència, ha suggerit a l'Ajuntament que deixi sense efecte l'expedient incoat contra el promotor de la queixa.

Xaloc, però, reitera que s'ha tramitat correctament l'expedient sancionador en què consta la denúncia formulada pel vigilant de l'estacionament i la seva ratificació com a prova de càrrec suficient, apreciació contrària a la que defensa aquesta institució i que suposa la no-acceptació del suggeriment efectuat.

**Q 03993/2011****Manca de resposta del Departament d'Ensenyament a una petició perquè es reconegués l'acreditació de l'ACTIC en el context de l'escola pública com un mèrit**

Departament d'Ensenyament

El promotor de la queixa, professor d'ensenyament públic, demanava que les ACTIC (acreditació de competències en tecnologia de la informació i comunicació) fossin reconegudes com un mèrit més en el context de l'escola pública, equiparable a qualsevol curs de formació, tenint en compte l'impacte i l'ús de les TIC a les escoles i el domini que se n'exigeix als professors, de manera que poguessin ser incloses en unes futures bases sense necessitat d'haver d'esperar l'aprovació d'una disposició normativa, d'acord amb el contingut de la disposició addicional 4 del Decret 89/2009, regulador de l'acreditació de competències en tecnologies de la informació.

Tenint en compte, d'una banda, que a partir de la regulació de l'ACTIC que conté el Decret 89/2009, de 9 de juny, no sembla necessari definir la competència digital docent i, de l'altra,

que el reconeixement d'aquesta competència com a mèrit podria ser viable atès que no hi ha una llista tancada dels mèrits que es poden exigir, el Síndic ha demanat al Departament d'Ensenyament que valori la petició formulada pel promotor en els termes en què va ser exposada.

El Departament, però, insisteix que perquè en les convocatòries de selecció o provisió que s'adrecen al personal docent es reconeguin les ACTIC com a mèrit, cal definir prèviament la competència digital docent, regular-la i establir l'operació d'acreditació i de certificació, de conformitat amb l'article 104.2 j) de la Llei 12/2009, de 10 de juliol, d'educació, amb independència de l'habilitació que conté el Decret 89/2009. Aquesta institució, doncs, considera no acceptat el seu suggeriment.

**Q 04974/2011****Disconformitat amb la prestació del servei de tanatori al municipi de Sant Carles de la Ràpita**

Ajuntament de Sant Carles de la Ràpita

Les promotores de la queixa manifestaven la seva disconformitat amb la prestació del servei de tanatori al municipi de Sant Carles de la Ràpita. Exposaven que l'empresa que s'encarrega del servei de tanatori es va negar a prestar-lo a la seva difunta mare, traslladada des de Castelló.

D'acord amb el que estableixen l'article 4 de la Llei 2/1997, de 3 d'abril, sobre serveis funeraris, i l'article 15 del Decret 209/1999, de 27 de juliol, que la desplega, el servei de tanatori i sala de vetlla no forma part de les funcions que obligatòriament han d'assumir les entitats que presten els serveis funeraris als municipis. Ara bé, això no comporta necessàriament que si l'empresa disposa d'aquest servei al municipi pugui decidir lliurement si el presta a l'usuari que el demana, ni que aquesta qüestió sigui aliena a les funcions d'inspecció i control municipals sobre aquesta activitat.

Per tant, si bé l'establiment del servei de tanatori és potestatiu per a l'entitat funerària, una vegada establert l'accés s'ha de facilitar a tots els usuaris que el demanin i en igualtat de condicions. Per aquest motiu, el Síndic ha demanat a l'Ajuntament de Sant Carles de la Ràpita que valori de nou la reclamació plantejada per les promotores de la queixa i valori si la negativa a prestar el servei de tanatori podria ser constitutiva d'infracció sancionable, a l'empara del que estableixen els articles 12 i 13 de la Llei 2/1997.

L'Ajuntament, però, ha indicat que la negativa de l'empresa funerària a prestar aquest servei queda fora de l'àmbit d'actuació del consistori, atès que es tracta d'un servei que es presta en règim legal de concurrència i en el marc d'una relació contractual privada entre l'empresa funerària i la usuària.

Q 06017/2011  
 Q 06028/2011  
 Q 06037/2011  
 Q 06039/2011  
 Q 06055/2011  
 Q 06278/2011  
 Q 07627/2011  
 Q 03158/2012

**Disconformitat amb la decisió del Departament de Justícia d'ajornar el nomenament i la presa de possessió de les places adjudicades al centre penitenciari Puig de les Basses**

Departament de Justícia

Aquesta institució ha rebut diverses queixes d'aspirants aprovats i proposats pel tribunal qualificador designat en la convocatòria del procés selectiu per a l'accés al cos tècnic d'especialistes de la Generalitat de Catalunya, grup de serveis penitenciaris, i que van obtenir plaça al centre penitenciari Puig de les Basses. El motiu de la seva queixa és que a causa de la demora en l'obertura d'aquest centre s'ha ajornat el seu nomenament i la seva presa de possessió de plaça.

El Síndic és conscient del context econòmic en què ens trobem i dels esforços del Departament de Justícia per poder incorporar amb destinacions provisionals alguns dels aspirants afectats durant el període transitori fins a la posada en marxa del centre penitenciari Puig de les Basses. Tot i això, indica al Departament, en primer lloc, que cal distingir entre els funcionaris que estan pendents de nomenament i d'efectuar la presa de possessió perquè hi ha una vacant pressupostada i els que estan en situació d'expectativa de nomenament; en segon lloc, que la suspensió d'incorporació no ha de comportar necessàriament la suspensió del nomenament de la condició de funcionari de carrera; i en tercer lloc, que cal aplicar la doctrina

de la presituació i compensar econòmicament els funcionaris en pràctiques des de l'inici de la realització del curs selectiu fins al moment de la presa de possessió com a funcionaris de carrera, de conformitat amb l'article 3 del Reial decret 456/1986, de 10 de febrer, pel qual es fixen les retribucions dels funcionaris en pràctiques.

El Departament de Justícia ha informat que tots els aspirants que havien superat la convocatòria i als quals els havia estat adjudicada una plaça en aquest centre penitenciari han estat nomenats funcionaris amb destinació provisional en vacants sobrevingudes i en vacants existents del cos tècnic d'especialistes de la Generalitat, grup serveis penitenciaris, llevat de tres persones, que hi van renunciar. Pel que fa als quaranta-dos aspirants que corresponen al 10% que queda en expectativa de nomenament, seran nomenats funcionaris amb ocasió de vacant.

Així, tot i que el Departament ha donat resposta a la situació en què es trobaven els aspirants destinats a les places del centre penitenciari Puig de les Basses, el Síndic considera que no s'han acceptat els seus suggeriments.

Q 06345/2011

**Manca de resolució de l'Ajuntament de Badalona d'una reclamació de responsabilitat patrimonial**

Ajuntament de Badalona

La promotora de la queixa manifestava la seva disconformitat amb l'Ajuntament de Badalona per la resolució desestimatòria de la reclamació de responsabilitat patrimonial que va presentar el 25 de maig de 2006 per la caiguda que va patir a la via pública el 8 de febrer de 2006 i que va atribuir al mal estat de les rajoles.

La resolució desestimatòria de l'Ajuntament incompleix la disposició legalment establerta a l'article 86 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i procediment de les administracions públiques de Catalunya, que disposa que un cop finalitzat el tràmit d'audiència l'òrgan instructor del procediment general de responsabilitat patrimonial ha de proposar, en el termini de deu dies i en cas que sigui preceptiu, l'emissió d'un dictamen per part de la Comissió Jurídica Assessora.

Atès, doncs, que no s'ha complert el tràmit, reglamentàriament establert de tramesa de tota la documentació de l'expedient a la Comissió Jurídica Assessora abans de dictar la resolució desestimatòria, el Síndic ha demanat a l'Ajuntament de Badalona que, a l'empara de l'article 105 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, revoqui la resolució dictada en l'expedient de reclamació de responsabilitat patrimonial de la promotora i retrotraguí el procediment a la fase en què es va obviar la sol·licitud del dictamen preceptiu de l'òrgan consultiu.

Tot i això, l'Ajuntament no ha acceptat aquest suggeriment, i al·lega que no va quedar provada la responsabilitat patrimonial i considera vàlida la valoració econòmica dels danys efectuada per la companyia asseguradora.

**Q 07429/2011****Disconformitat amb la imposició d'una percepció mínima a les instal·lacions del metro de Barcelona**

Transports Metropolitans de Barcelona

La promotora de la queixa manifestava la seva disconformitat amb la percepció mínima imposada a ella i a la seva parella el 3 de novembre de 2011 per no presentar un títol validat als interventors de Transports Metropolitans de Barcelona (en endavant TMB).

L'informe tramès per TMB determina que la promotora i el seu acompanyant no feien el mateix trajecte, per la qual cosa no haurien d'haver utilitzat el mateix títol. Tot i això, des del moment que la parella de la promotora va accedir a les instal·lacions amb el títol validat, ambdós feien el mateix trajecte i van sortir pel mateix vestíbul, tal com requereix l'article 8.3

del Reglament de viatgers de ferrocarril metropolità de Barcelona, que estableix que "dos o més usuaris podran viatjar amb un sol títol multiviatge quan aquest no sigui personal i sempre que s'hi hagi efectuat el nombre de cancel·lacions o de validacions equivalents al d'usuaris i aquests segueixin el mateix trajecte i surtin pel mateix vestíbul".

D'acord amb aquesta informació, el Síndic ha suggerit a TMB que revisi la resolució adoptada en aquest assumpte. TMB, però, no ha acceptat aquest suggeriment, atès que considera que la resolució aportada es basa en l'aplicació estricta del reglament vigent.

**Q 00209/2012****Manca de resposta de l'Ajuntament de Cubelles a diversos escrits relatius a la reclamació, per via de constrenyiment, de les liquidacions corresponents als exercicis de 2009 i 2010 del cànon d'explotació de la concessió administrativa d'ús privatiu de domini públic per la instal·lació d'una xurreria**

Ajuntament de Cubelles

La promotora de la queixa manifestava la seva disconformitat amb la manca de resposta de l'Ajuntament de Cubelles a diversos escrits que hi ha adreçat amb motiu de la reclamació, per via de constrenyiment, de les liquidacions corresponents als exercicis de 2009 i 2010 del cànon d'explotació de la concessió administrativa d'ús privatiu de domini públic, per la instal·lació d'una xurreria. Exposava que com que només té una xurreria, l'ocupació de la via es feia per temporades diferents: en una zona a l'estiu i en una altra a l'hivern.

El Síndic ha considerat que en tot aquest procés l'Ajuntament no ha orientat adequadament la persona interessada perquè prengués una decisió encertada a l'hora de participar en la licitació de les concessions. L'Ajuntament no podia al·legar desconeixement del fet que la persona interessada només disposava d'una instal·lació de xurreria perquè durant cinc anys havia estat atorgant permisos d'ocupació temporal per a temporades diferents. Així, el consistori hauria d'haver aplicat les disposicions sobre l'extinció

de les concessions, o hauria d'haver declarat la caducitat automàtica d'una de les concessions, atès que la persona interessada ja va posar de manifest el 5 de febrer de 2009 la impossibilitat de continuar amb les dues concessions en les condicions en què havien estat adjudicades.

Per tot això, s'ha suggerit a l'Ajuntament de Cubelles que valori la possibilitat de declarar la caducitat automàtica d'una de les concessions de la promotora des de l'any 2009, de manera que es faci un nou càlcul dels drets econòmics pendents de cobrament.

L'Ajuntament, però, no ha acceptat aquest suggeriment, tot i que informa que ha dut a terme actuacions per facilitar el compliment de l'obligació de pagament, com ara el fraccionament del deute, i ha derivat també el cas als Serveis Socials amb la finalitat que facin una valoració de la situació personal de la persona interessada.

**Q 01649/2012****Disconformitat amb una sanció de trànsit imposada per l'Ajuntament de Rubí**

Ajuntament de Rubí

El promotor de la queixa manifestava la seva disconformitat amb una sanció de trànsit que li va interposar l'Ajuntament de Rubí. Exposava que va presentar al·legacions contra la sanció, en què argüia que la senyalització existent al moment de la denúncia era confusa. Tot i això, aquestes al·legacions van ser desestimades.

Atès que ja s'ha rebut una altra queixa presentada per diversos veïns de Rubí relativa a la senyalització defectuosa a la zona on es va produir aquesta denúncia, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament que, d'acord amb les pre-

visions de l'article 105 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, revoqués les resolucions sancionadores dictades en els expedients en què els denunciats haguessin efectuat al·legacions per la manca de claredat de la senyalització de trànsit.

Tot i això, l'Ajuntament de Rubí no ha acceptat aquest suggeriment, ja que considera que si no es va obeir el senyal no va ser per una insuficiència de la senyalització sinó per una manca d'atenció en la conducció.

**Q 02060/2012****Desacord amb la incoació d'un expedient de resolució d'un contracte d'una empresa de neteja**

Departament d'Ensenyament

El promotor de la queixa, en nom d'una empresa de neteja que presta aquest servei a un institut de Tortosa per contracte formalitzat en data 22 de desembre de 2011, manifestava el seu desacord amb la incoació d'un expedient de resolució d'aquest contracte. Sembla que el motiu ha estat la modificació per part de l'empresa contractada dels horaris de les treballadores de l'anterior empresa adjudicatària, que continuen vinculades al servei per subrogació.

El Síndic entén que la decisió de l'institut de resoldre el contracte amb l'empresa de neteja ha estat irregular perquè, d'una banda, no consta ni s'ha formalitzat el mutu acord de les parts en resoldre la relació contractual, malgrat que així s'assenyala en la resolució de 30 de març de 2012 del director de l'institut; i de l'altra, tampoc no s'acredita que s'hagi produït en aquest cas cap de les causes de resolució unilateral previstes a la legislació de contractes del sector públic i al Plec de condicions que regula aquell contracte. Escau, per tant, anul·lar la resolució adoptada.

Tot i això, atès que des del 14 d'abril de 2012 l'empresa ja no presta el servei contractat, no

és possible considerar vigent aquell contracte ni incoar un nou expedient de resolució per acord unilateral de l'òrgan de contractació, amb acreditació que té lloc alguna de les causes previstes legalment per resoldre el contracte per incompliment del contractista.

Posteriorment, el Departament d'Ensenyament ha indicat que l'empresa havia manifestat verbalment la voluntat de resoldre de mutu acord davant les desavinences amb el centre, i que la resolució adoptada es basa en aquest acord. També s'indica que el criteri de l'òrgan de contractació va ser considerar incompliment contractual la modificació del règim horari de les treballadores subrogades, si bé el Departament li va aconsellar la resolució de mutu acord.

Tot i això, aquestes consideracions no desvirtuen el suggeriment formulat, ja que la voluntat de resoldre el contracte per mutu acord no ha quedat acreditada, i tampoc no es pot considerar que el contracte es pugui resoldre unilateralment per incompliment del contractista, amb fonament en l'incompliment del deure de subrogació, en els termes en què es va plantejar.



Q 02467/2012

**Disconformitat amb la notificació de la resolució sancionadora d'un expedient de trànsit**

Departament d'Interior

La promotora de la queixa manifestava la seva disconformitat amb la notificació de la resolució sancionadora d'un expedient de trànsit pel fet de "no identificar, el titular del vehicle degudament requerit per fer-ho, el conductor responsable de la infracció en el termini establert". Exposa que va presentar un recurs contra aquesta resolució perquè no havia rebut cap notificació ni de la sanció ni de la petició d'identificació del conductor.

Segons es desprèn de la documentació tramesa pel Servei Català de Trànsit, en les dues primeres notificacions el resultat va ser "absent", mentre que en la notificació de l'acord d'incoació i la notificació de la resolució el resultat va ser d'"adreça inexistent", la qual cosa és contradictòria.

Per tant, el Síndic considera que en aquest expedient l'Administració o bé havia de demanar un aclariment al servei de correus

atès el resultat contradictori existent entre les notificacions practicades, o bé havia de buscar un domicili alternatiu a fi de practicar la notificació personal a la persona interessada abans de fer la notificació en el TESTRA, i deixar aquesta possibilitat com a última opció, un cop l'Administració hagués dut a terme totes les diligències en la recerca de les notificacions personals sense èxit.

Tot i això, el Departament d'Interior indica que no accepta el suggeriment de buscar un domicili alternatiu abans de fer la publicació en el TESTRA perquè el Servei Català de Trànsit va consultar el Padró municipal o l'Agència Tributària Estatal en data 16 de maig de 2012 i, per tant, atès que l'intent de notificació del requeriment del conductor és de data 13 de gener de 2012, es va fer la publicació en el TESTRA de data 17 de febrer de 2012, d'acord amb el que estableix l'article 78 de la Llei 18/2009, de 23 de novembre, de trànsit.

Q 02530/2012

**Disconformitat amb la negativa de la Direcció General de Centres Concertats i Centres Privats del Departament d'Ensenyament a abonar una liquidació corresponent al mes de febrer de 2011**

Departament d'Ensenyament

La promotora de la queixa, professora en una escola concertada de Barcelona, manifestava la seva disconformitat amb la negativa de la Direcció General de Centres Concertats i Centres Privats del Departament d'Ensenyament d'abonar-li la liquidació del tercer estadi que li corresponia perquè feia vint-i-quatre anys que treballava a l'escola. La Direcció General va comunicar al centre que la sol·licitud cursada el 10 de desembre de 2010 es va rebutjar el 13 de gener de 2011 perquè havia estat demanada el mes anterior a aquell en què la persona interessada meritava el reconeixement, que era el gener de 2011. Però el centre exposa que la raó per la qual aquesta sol·licitud es va avançar va ser perquè el Departament d'Ensenyament tingués temps suficient per tramitar-la.

El Síndic entén que en aquest cas concret el fet que la Direcció General rebutgés la sol·licitud

el mateix mes en què la persona interessada generava el tercer estadi suposa una actuació desproporcionada. En conseqüència, ha suggerit al Departament d'Ensenyament que revisi aquesta decisió.

Tot i això, el Departament no ha acceptat aquest suggeriment, i al·lega que, d'una banda, l'Acord de 20 d'abril de 2006 sobre el reconeixement d'estadis de promoció docent al professorat que imparteix nivells concertats fixa que la liquidació de l'import té lloc a partir de la nòmina del mes següent al de la comunicació efectuada per la titularitat del centre; i de l'altra, canviar aquest criteri per un sol cas pot crear situacions de greuge comparatiu per a tots els professors que des de 2007 s'hagin pogut trobar en aquestes circumstàncies.



**Q 02611/2012****Disconformitat amb la tramitació d'un expedient sancionador incoat per l'Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres**

Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres

El promotor de la queixa manifestava la seva disconformitat amb la tramitació d'un expedient sancionador incoat per l'Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres per haver dipositat una bossa d'escombraries fora dels contenidors instal·lats a aquest efecte, fet que infringeix l'Ordenança municipal de recollida de residus d'11 de març de 2005. Per poder saber qui havia deixat la bossa d'escombraries fora del contenidor, l'Ajuntament va fer servir el rebut d'una escola que va trobar a la bossa, que anava a nom d'un fill seu.

Cal recordar que perquè una denúncia tingui eficàcia probatòria en el procediment administratiu sancionador en relació amb l'apreciació racional dels fets i de la culpabilitat de l'inculpat, cal que les dades objectives que constin a la denúncia hagin estat percebudes de manera real, objectiva i directa per l'agent realitzés la conducta infrac-

tora que se li atribueix denunciant. En aquest cas no consta que hi hagués cap denúncia, sinó la incoació de l'expedient sancionador sobre la base d'un informe del tècnic de medi ambient que fa referència a la troballa de la bossa d'escombraries, però que no identifica l'autor de la infracció. El Síndic considera que la prova indiciària aportada a l'expedient no reuneix l'eficàcia probatòria per acreditar que l'inculpat.

Per tot això, s'ha demanat a l'Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres que revoqui la resolució sancionadora imposada al promotor. Tot i això, l'Ajuntament s'ha negat a acceptar el suggeriment, perquè considera que la documentació trobada a l'interior de la bossa d'escombraries és prova suficient per responsabilitzar el promotor dels fets pels quals se'l sanciona.

**Q 02934/2012****Disconformitat amb la manca de pagament d'un ajut per a la renovació de finestres del Pla Renova't 2011**

Departament d'Empresa i Ocupació

El promotor de la queixa manifestava la seva disconformitat amb la manca de pagament d'un ajut per a la renovació de finestres del Pla Renova't 2011. Exposava que, tot i que se li va atorgar la subvenció, l'Institut Català de l'Energia (en endavant ICAEN) ha rebutjat la justificació presentada per defectes en els documents acreditatius de la despesa.

El darrer paràgraf de l'article 10.2.3 de l'Ordre ECF/610/2010 assenyala que el sol·licitant de l'ajut ha d'aportar còpia del document justificatiu d'haver realitzat el pagament de la factura. A aquest efecte, l'ICAEN admet qualsevol mitjà de pagament que permeti acreditar la sortida de fons del beneficiari cap al proveïdor o subministrador i l'entrada en els comptes del proveïdor subministrador i que deixi constància del concepte, la data i l'import a fi de comprovar que el pagament s'ha fet abans de finalitzar el període de justificació.

Conseqüentment, la revocació de la part de subvenció que la persona interessada va pagar en

efectiu no va ser exclosa per raó de la forma de pagament sinó perquè no es va poder acreditar.

El promotor de la queixa ha indicat que en conseqüentment, la revocació de la part de subvenció que la persona interessada va pagar en efectiu no va ser exclosa per raó de la forma de pagament sinó perquè no es va poder acreditar resposta al requeriment de justificació del pagament fet en efectiu va aportar un rebut expedit per l'empresa instal·ladora, de data 23 de febrer de 2011, per import de 1500 euros i en concepte de paga i senyal. Per tant, el Síndic ha suggerit al Departament d'Empresa i Ocupació que revisi la revocació parcial de l'ajut per a substitució de finestres del promotor de la queixa.

Tot i això, el Departament reitera que l'exigència de requisits addicionals a la factura i el rebut per acreditar el pagament en efectiu s'adiu amb la previsió de les bases que van regir aquella convocatòria i amb la finalitat d'evitar situacions de frau.

**Q 03754/2012****Disconformitat amb l'actuació de l'Ajuntament de les Valls d'Aguilar en relació amb un procediment de responsabilitat patrimonial**

Ajuntament de les Valls d'Aguilar i EMD de la Guàrdia d'Ares

La promotora de la queixa manifestava la seva disconformitat amb l'actuació de l'Ajuntament de les Valls d'Aguilar en relació amb la reclamació que va presentar en data 20 de juliol de 2011 per demanar que s'iniciés un procediment de responsabilitat patrimonial pels danys que diu que han ocasionat a la seva finca unes obres de connexió de la xarxa de sanejament dutes a terme per l'Entitat Municipal Descentralitzada de la Guàrdia d'Ares.

L'Ajuntament de les Valls d'Aguilar ha rebutjat diverses vegades el suggeriment del Síndic

d'iniciar un expedient de responsabilitat patrimonial a fi de determinar si efectivament hi ha una relació de causa-efecte entre el funcionament de l'Administració i la lesió en els béns que reclama la persona interessada.

Atès, doncs, que aquesta institució ja ha dut a terme totes les actuacions possibles per tal que l'Ajuntament acceptés el seu suggeriment de tramitar el procediment instat per la persona interessada, es dona per finalitzada la intervenció en aquest assumpte.

**Q 04422/2012****Disconformitat amb un requeriment per no identificar en el termini establert el conductor responsable d'una infracció**

Departament d'Interior

El promotor de la queixa manifestava la seva disconformitat amb el requeriment que ha rebut per no identificar en el termini establert el conductor responsable d'una infracció comesa el dia 19 de novembre de 2008.

Atès que en l'expedient únicament constava un intent de notificació de data 13 de gener de 2012 a les 12 hores en un domicili de Barcelona amb el resultat de "desconegut" i la publicació posterior en el TESTRA del requeriment de dades del conductor, el Síndic considera que no és correcta la notificació i que s'hauria d'haver fet un segon intent de notificació i deixar la publicació al TESTRA com a última opció, un cop l'Administració hagués dut a terme totes

les diligències en la recerca de les notificacions personals sense èxit.

Per tant, s'ha suggerit al Departament d'Interior que revisi la pràctica de la notificació en aquest cas.

Posteriorment, el Departament d'Interior ha indicat que no accepta aquest suggeriment formulat perquè el Servei Català de Trànsit va consultar el Padró municipal o l'Agència Tributària Estatal en data 16 de maig de 2012 i, per tant, atès que l'intent de notificació del requeriment del conductor és de data 13 de gener de 2012, es va fer la publicació en el TESTRA de data 17 de febrer de 2012, d'acord amb el que estableix l'article 78 de la Llei 18/2009, de 23 de novembre, de trànsit.

**Q 04896/2012****Disconformitat amb la incoació i la tramitació posterior d'un expedient sancionador de trànsit**

Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat

La promotora de la queixa manifestava la seva disconformitat amb la incoació i la tramitació de l'expedient sancionador de trànsit relatiu a la denúncia que se li va estendre en data 7 de juny de 2012 per haver estacionat en una zona de càrrega i descàrrega. Exposava que en el lloc concret on va aparcar no hi havia cap senyalització que indiqués que no s'hi podia estacionar.

Atès que en aquest cas no s'ha practicat la prova que proposava la persona interessada i l'informe de ratificació de l'agent denunciante es limita a exposar que el vehicle es trobava en el lloc denunciat sense donar cap més explicació, i atès que tampoc no s'ha facilitat un element probatori contundent com una fotografia del vehicle en el moment en què va ser denunciat i

retirat per part de la grua municipal, cal concloure que, en aquest cas, no és aplicable la presumpció de veracitat de l'agent, motiu pel qual el Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat que valori la possibilitat de revisar les actuacions efectuades en l'expedient sancionador incoat contra la persona interessada.

Tot i això, l'Ajuntament no ha acceptat el suggeriment i insisteix que les proves que consten a l'expedient són suficients per imputar la sanció i que la prova aportada per la persona interessada, una fotografia, no pot suposar la constatació d'un fet en el temps (el moment de la denúncia) i en l'espai (el lloc on es va denunciar).

**Q 04980/2012****Disconformitat amb la manca d'actuació de la Direcció General de Transports i Mobilitat arran de diverses denúncies relatives a l'existència d'embarcacions en ports de Catalunya que superen les dimensions de l'amarratge**

Departament de Territori i Sostenibilitat

El promotor de la queixa exposava que tenia un vaixell al port de Calafell i que la concessionària del port el va retirar perquè sobrepassava les mesures de l'amarrador. Arran d'això, va presentar diverses denúncies a la Direcció General de Transports i Mobilitat relatives a l'existència d'embarcacions en altres ports de Catalunya que superen les dimensions de l'amarratge, circumstància que és tolerada per les concessionàries dels ports.

La Direcció de Transports i Mobilitat ha informat que va tramitar les denúncies del promotor i que no va constatar la comissió de cap de les infraccions tipificades a l'article 102 de la Llei 5/1998, de ports de Catalunya. També informa que no ha considerat el promotor de la queixa persona interessada, atès que no té cap vinculació amb els ports denunciats. Tot i això, no s'assenyala si s'ha comprovat l'existència d'embarcacions d'eslora superior a l'amarratge contractat ni, si escau, les me-

sures adoptades per regularitzar aquesta situació.

D'altra banda, cal tenir en compte que els escrits que va rebre el promotor en resposta a les seves denúncies assenyalaven que se l'informaria de la resolució que s'adoptés una vegada conclusa la tramitació. Per tant, el Síndic entén que cal informar el denunciante, ni que sigui de forma succinta, de les actuacions practicades a partir de la seva denúncia i del resultat d'aquestes actuacions.

Tot i això, el Departament de Territori i Sostenibilitat no ha acceptat aquest suggeriment i assenyala que ja va facilitar al promotor informació sobre la tramitació que es va fer de les seves denúncies i que, per tant, no ha de facilitar-li una informació addicional a la comunicació que no s'ha detectat cap infracció tipificada a l'article 102 de la Llei 5/1998, perquè el promotor no té la condició de persona interessada en aquelles actuacions.

**Q 05027/2012****Disconformitat amb la resolució sancionadora dictada en un expedient de trànsit**

Departament d'Interior

La promotora de la queixa, catedràtica de la Universitat Autònoma de Barcelona, manifestava la seva disconformitat amb la resolució sancionadora dictada en un expedient incoat en contra seu. Explicava que el 29 de febrer de 2012 els estudiants de la Universitat van convocar una vaga i van tallar els accessos al campus. Atès que no va poder arribar a l'aparcament, va marxar sense poder fer la classe.

El 24 de maig de 2012 va rebre l'acord d'incoació d'un expedient sancionador per no obeir les ordres dels agents de l'autoritat en servei de regulació del trànsit el dia de la vaga i aturar el vehicle de forma injustificada. Va presentar un escrit d'al·legacions el 29 de maig de 2012, en què manifestava que no havia desobeït les ordres dels agents, ja que quan li van ordenar que continués la marxa ho va fer. Aquestes al·legacions van ser desestimades.

Tot i que d'entrada no s'aprecia cap irregularitat pel que fa a la tramitació del procediment

sancionador, amb relació al fet infractor que s'imputa a la persona interessada considera que no es pot afirmar que va aturar el vehicle de forma injustificada quan la voluntat de la persona interessada era explicar a l'agent la seva intenció i necessitat d'accedir al campus per impartir les seves classes.

Així, amb independència de la reacció que pogués haver tingut la persona interessada, el cert és que a instàncies de l'agent de l'autoritat, i obeint les seves ordres, aquesta persona va marxar del lloc dels fets i, tot i això, va ser denunciada. Per tant, el Síndic ha suggerit al Departament d'Interior que revisi la sanció imposada a la promotora de la queixa.

Tot i això, el Departament d'Interior insisteix que no hi ha hagut irregularitat pel que fa a la tramitació del procediment sancionador, de la qual cosa es dedueix que no accepta el suggeriment.

**Q 05362/2012****Disconformitat amb l'Ajuntament de Barcelona per la desestimació d'una petició de reducció de jornada laboral per tenir cura d'una persona dependent**

Ajuntament de Barcelona

La promotora de la queixa, funcionària adscrita a l'Institut Municipal de Serveis Socials, manifestava la seva disconformitat amb la desestimació de la petició de reducció de la seva jornada laboral de 37,5 hores a 32,5, que havia sol·licitat per tenir cura de la seva mare, en situació de dependència.

El motiu de la desestimació al·legat per l'Institut Municipal de Serveis Socials era que la persona interessada no reunia els requisits fixats a l'article 15 b) de l'Acord de condicions de treball dels empleats públics de l'Ajuntament de Barcelona, en el sentit que no acreditava que la seva mare estigués a càrrec seu, atès que viu en una residència.

El Síndic ha posat de manifest que cal tenir en compte la protecció de la família com a criteri d'orientació a l'hora d'interpretar el requisit

de "familiar a càrrec", perquè el sol fet que la mare de la promotora estigui ingressada en una residència no ha de ser l'element determinant per considerar que no es compleix aquest requisit. Per tant, ha suggerit a l'Ajuntament de Barcelona que revisi de nou el motiu al·legat per fonamentar la denegació del dret de la persona interessada a obtenir la reducció de la seva jornada laboral.

Tot i això, l'Ajuntament no ha acceptat aquest suggeriment, ja que el Departament de Recursos Humans de l'Institut Municipal de Serveis Socials assenyala que el requisit "a càrrec" no té una connotació econòmica, en el sentit de fer-se càrrec de les despeses generades per la persona que requereix dedicació especial, sinó que té un sentit d'atenció a la persona per tenir cura de les necessitats del dia a dia, i d'aquí que es consideri imprescindible la convivència.

**Q 05406/2012****Disconformitat amb la desestimació de l'Ajuntament de Palamós d'una reclamació de responsabilitat patrimonial per caiguda a la via pública**

Ajuntament de Palamós

La promotora de la queixa manifestava la seva disconformitat amb la resolució dictada per l'Ajuntament de Palamós en data 9 d'agost de 2011 que desestimava la reclamació de responsabilitat patrimonial que va presentar per la caiguda que va patir en un carrer del municipi el 19 d'agost de 2010, a causa d'una peça d'un panot que estava més aixecada que la resta.

Cal destacar que, des d'un punt de vista formal, manca el tràmit d'audiència. L'article 11 del Reial decret 429/1993, de 26 de març, pel qual s'aprova el Reglament dels procediments de les administracions públiques en matèria de responsabilitat, estableix que un cop instruït el procediment, i immediatament abans de redactar la proposta de resolució, aquest s'ha de posar de manifest a la persona interessada. Per tant, aquest tràmit s'havia de portar a terme un cop obtinguts els informes dels serveis tècnics municipals competents, per comprovar la veracitat dels fets al·legats i valorar l'estat del paviment i la possible relació de causalitat entre aquest i el resultat danyós.

L'Ajuntament, per la seva banda, ha desestimat la reclamació de la persona interessada perquè considera que no hi ha relació de causalitat entre els danys reclamats i el funcionament normal o anormal d'un servei municipal.

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Palamós, d'una banda, que retrotregui les actuacions efectuades al tràmit d'audiència, per tal que la promotora de la queixa pugui tenir coneixement dels diferents informes que consten en l'expedient administratiu i efectuar, si així ho considera, les al·legacions que cregui convenientes; i de l'altra, que, amb independència de la pràctica del tràmit d'audiència, tingui en compte a l'hora de dictar la resolució que no s'ha produït en aquest cas un trencament absolut del nexa causal, sinó que es tracta d'un supòsit de concurrència de culpes que demana un repartiment de la càrrega indemnitzatòria.

L'Ajuntament, però, no ha acceptat aquest suggeriment.

**Q 05904/2012****Disconformitat amb la manca de recepció d'una notificació del Servei Català de Trànsit per identificar el conductor d'un vehicle sancionat**

Departament d'Interior

El promotor de la queixa manifestava la seva disconformitat amb el fet que no ha rebut la notificació del Servei Català de Trànsit per identificar el conductor del vehicle de tres expedients sancionadors de trànsit.

El Síndic ha suggerit al Departament d'Interior que revisi la pràctica de les notificacions practicades en els expedients sancionadors del promotor de la queixa, atès que no consta que s'hagi fet cap més intent de buscar un domicili alternatiu al de la Direcció General de Trànsit a fi de practicar la notificació personal a la persona interessada abans de publicar la notificació al TESTRA, i que es deixi aquesta opció únicament

per al cas residual en què, un cop fetes les diligències d'investigació i recerca oportunes a fi de dur a terme la notificació personal, aquesta notificació no fos possible.

Posteriorment, el Departament d'Interior ha indicat que no accepta el suggeriment formulat perquè el Servei Català de Trànsit va consultar el Padró municipal o l'Agència Tributària Estatal en data 16 de maig de 2012 i, per tant, atès que l'intent de notificació del requeriment del conductor és de data 17 de febrer de 2012, es va fer la publicació en el TESTRA de data 24 de març de 2012, d'acord amb el que estableix l'article 78 de la Llei 18/2009, de 23 de novembre, de trànsit.

**Q 07126/2012****Manca de resposta del Servei Català de Trànsit a una sol·licitud de prescripció d'una infracció de trànsit**

Departament d'Interior

El promotor de la queixa manifestava la seva disconformitat amb la manca de resposta del Servei Català de Trànsit a l'escrit que va presentar en data 11 de gener de 2012 i en què sol·licitava la prescripció de la infracció que va cometre el dia 2 de juliol de 2011 per excés de velocitat. Exposava que no va rebre la primera notificació fins al 5 de gener de 2012, i considerava que la infracció havia prescrit perquè no se li havia notificat cap tràmit en el termini de sis mesos des de la denúncia.

Atès que de la documentació tramesa pel Servei Català de Trànsit es desprèn que les notificacions es van fer correctament amb el resultat "d'absent" i que la resolució va ser lliurada a un familiar del promotor, no es pot aduir que s'hagi produït prescripció de la infracció.

Tot i això, ha recordat al Servei Català de Trànsit el deure legal de resoldre expressament l'escrit que va presentar el promotor en data 11 de gener de 2012, d'acord amb el que disposa l'article 22d) de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya.

Posteriorment, el Departament ha tramès l'informe elaborat pel Servei Català de Trànsit en el qual s'informa que "el requeriment de pagament és un document que no forma part del procediment sancionador i constitueix tan sols un recordatori del deute pendent amb la Generalitat abans de procedir a l'execució del deute per mitjans forçosos. (...) Per tant, no hi ha possibilitat d'efectuar-hi al·legacions en contra i, si es presenten, no són contestades".

**Q 07473/2012****Disconformitat amb la resolució sancionadora d'un expedient de trànsit**

Departament d'Interior

El promotor de la queixa manifestava la seva disconformitat amb la resolució sancionadora d'un expedient de trànsit. Explicava que el 22 de març de 2012 la Guàrdia Urbana de Barcelona el va denunciar perquè les plaques de matrícula del seu ciclomotor no s'ajustaven a les prescripcions reglamentàries.

S'observa que en l'apartat de "fets" de la butlleta de denúncia no hi consten els motius pels quals les plaques de matrícula no s'ajusten a les disposicions reglamentàries. En conseqüència,

es pot afirmar que a la butlleta de denúncia hi manca una determinació del fet objecte d'infracció que és susceptible d'ocasionar indefensió, ja que la persona interessada desconeix exactament en virtut de quins fets es fa la imputació.

Per tot això, el Síndic ha demanat al Departament d'Interior que doni les ordres oportunes per tal d'anul·lar la sanció imposada al promotor de la queixa. Tot i això, el Departament reitera que l'expedient ha estat tramitat conforme a dret i no accepta el suggeriment.



**Q 07648/2012****Disconformitat amb una denúncia de trànsit imposada per l'Ajuntament de Mataró**

Ajuntament de Mataró

El promotor de la queixa manifestava la seva disconformitat amb la denúncia imposada per l'Ajuntament de Mataró en data 13 d'octubre de 2012 per conduir utilitzant dispositius de telefonia mòbil o qualsevol altre sistema de comunicació que requereix intervenció manual del conductor. El promotor negava els fets però no aportava cap prova en contrari. La qüestió probatòria d'aquest tipus d'infraccions és complicada. Així doncs, a la persona denunciada se li exigeix la probatio diabòlica dels fets negatius, i difícilment podrà desvirtuar la versió dels agents. Per aquest motiu, el Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Mataró que en totes les denúncies originades per l'ús de dispositius de telefonia mòbil que puguin ser notificades en mà a la persona denunciada, quedi constància del dispositiu amb el qual s'hagi comès la infracció, com a mecanisme per garantir el dret de defensa de la persona denunciada.

L'Ajuntament de Mataró, però, no ha acceptat el suggeriment pels motius següents:

a) el promotor va presentar al·legacions abans que es notifiqués la denúncia, la qual cosa implica que tenia coneixement dels fets pels quals havia estat denunciat; b) el suggeriment que proposa el Síndic obliga que l'agent identifiqui el dispositiu de telefonia mòbil a l'acte únicament en els casos en què pot notificar la denúncia en mà, la qual cosa genera diferències amb les denúncies que no han pogut ser notificades en mà; c) el fet de sol·licitar la identificació del dispositiu a la persona que es vol denunciar pot generar enfrontaments amb l'agent, en tant que no hi ha normativa que empari aquesta obligació; d) s'ha de tenir en compte el contingut de l'article 75 de la Llei de trànsit, que estableix que "les denúncies efectuades pels agents de l'autoritat encarregats de la vigilància del tràfic faran fe, excepte prova en contra, respecte dels fets denunciats". Per tant, es concedeix a les denúncies dels agents una presumpció de veracitat iuris tantum que admet prova en contra.

**Q 03353/2013****Disconformitat amb una percepció mínima imposada a les instal·lacions del metro de Barcelona**

Transports Metropolitans de Barcelona

La promotora de la queixa exposava la seva disconformitat amb la percepció mínima que li va ser imposada a les instal·lacions del metro de Barcelona el 23 de març de 2013 i amb la resposta que ha rebut de Transports Metropolitans de Barcelona (en endavant TMB) a les al·legacions formulades en el procediment iniciat per gestionar el cobrament de la percepció.

Exposava que ella i una amiga van validar dos viatges de la mateixa targeta T-10, que després van llençar a una paperera, motiu pel qual no la van poder presentar quan els interventors els van requerir el títol de transport. Tot i això, després d'haver rebut la butlleta de percepció mínima, van recuperar el títol de la paperera i el van portar on es trobaven els interventors, els quals van verificar que el títol era vàlid i els van indicar que ja no podien anul·lar la percepció imposada però que deixaven constància del fet en l'apartat d'observacions, perquè

es tingués en compte en la tramitació de l'expedient.

Certament, la promotora de la queixa va incomplir l'obligació de conservar el títol durant tot el trajecte fins a abandonar les instal·lacions del metro. Tot i això, cal tenir en compte que l'aportació d'un títol validat i adequat de forma immediatament posterior a la inspecció constitueix un indicatiu rellevant que la promotora va viatjar amb un títol adequat. Per tant, el Síndic ha suggerit a TMB que revisi i anul·li la percepció mínima imposada a la promotora de la queixa.

Tot i això, TMB no ha acceptat aquest suggeriment, perquè considera que la infracció consisteix a viatjar per la xarxa de transport públic sense un títol validat, ja que el viatge comença amb l'accés a les dependències i finalitza en sortir-ne.



## 2. Tributs (2)

Q 01286/2011

**Disconformitat amb l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat per la imposició de la totalitat de l'import d'una taxa de gual**

Ajuntament d'Esplugues de Llobregat

El promotor de la queixa exposava que ell i els seus dos germans són titulars, en percentatge igual, d'una finca del municipi d'Esplugues de Llobregat, però que en canvi l'Ajuntament li liquida només a ell tant els rebuts de l'impost de béns immobles (en endavant IBI) com els de la taxa del gual. Arran de la seva reclamació a l'Ajuntament, s'ha fraccionat la quota tributària de l'IBI entre els tres cotitulars de l'immoble, però en canvi se segueix liquidant la totalitat de la taxa del gual al promotor, malgrat que no es beneficia del gual perquè no viu a la finca.

En aquest cas no consta que s'hagi efectuat la notificació individual de la liquidació de la taxa corresponent a l'alta en el padró respectiu i, segons les dades de què es disposa, en data 15 de juny de 2010 es va emetre la provisió de constrenyiment per no haver abonat en termini voluntari el pagament de la taxa en qüestió. En conseqüència, el Síndic considera

que la provisió de constrenyiment dictada en data 15 de juny de 2010 és nul·la per falta de notificació reglamentària de la liquidació de la taxa de gual.

Per tant, ha suggerit a l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona que dugui a terme les actuacions oportunes per ordenar que es deixi sense efecte la provisió de constrenyiment dictada en data 15 de juny de 2010 contra el promotor de la queixa per falta de notificació de la primera liquidació de la taxa per entrada i sortida de vehicles a través de les voreres de l'exercici 2010 i per reconèixer al promotor el dret a la devolució per les quantitats ingressades en concepte d'obligacions tributàries accessòries de l'obligació principal que hagués abonat. L'Administració, però, no ha acceptat aquest suggeriment.

Q 05872/2011

**Disconformitat amb el procediment de gestió tributària de l'impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana corresponent a una finca de Roses**

Ajuntament de Roses

La promotora de la queixa manifestava la seva disconformitat amb el procediment de gestió tributària de l'impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana (en endavant IIVTNU) corresponent a una finca de Roses que es va vendre en data 30 de juliol de 2010.

Exposava que en data 1 de setembre de 2010 va presentar un escrit a l'Ajuntament de Roses mitjançant el qual interposava un recurs cadastral contra el valor de la finca, ja que tenia atribuït un ús industrial i en realitat es tracta d'un garatge, i un recurs contra la liquidació de l'IIVTNU, i sol·licitava la revisió de l'import d'aquesta taxa sobre la base del valor cadastral correcte. Tot i això, l'Ajuntament va desestimar la seva petició de devolució de part dels imports pagats en concepte d'impost sobre béns immobles (en endavant IBI) urbà dels exercicis de

2007 a 2010 i part de l'import pagat en concepte de l'IIVTNU com a conseqüència de la modificació del valor cadastral.

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Roses que adopti els acords o les resolucions que corresponguin en dret; que es rectifiquin o revoquin les liquidacions de l'IBI de les quals s'ha fet l'exacció sobre un valor cadastral erroni i se n'emetin de noves basades en el valor cadastral correcte, i que es retornin a la promotora els imports satisfets indegudament per raó de l'aplicació d'un valor cadastral incorrecte basat en un error en la tipologia de la finca.

L'Ajuntament, però, no ha acceptat aquests suggeriments, motiu pel qual s'han de donar per tancades aquestes actuacions.

## Polítiques territorials (1)

### 1. Medi ambient (1)

**Q 05105/2011**

**Disconformitat amb la manca d'actuació de l'Ajuntament de Sant Vicenç de Montalt envers les molèsties per sorolls que ocasiona l'activitat d'una empresa del municipi**

Ajuntament de Sant Vicenç de Montalt

El promotor de la queixa manifestava la seva disconformitat amb la manca d'actuació de l'Ajuntament de Sant Vicenç de Montalt envers les molèsties per sorolls que ocasiona l'activitat d'una empresa del municipi. Exposava que a l'estiu l'empresa treballa amb les portes i les finestres obertes, fet que provoca les molèsties per sorolls que denuncia any rere any.

L'Ajuntament ha indicat que el Consell Comarcal del Maresme ja va dur a terme un mesurament en data 19 de setembre de 2009, i que el 27 d'octubre de 2011 l'Ajuntament va aprovar l'Ordenança reguladora dels sorolls i les vibracions que determina que les activitats del grup I "s'han de portar a terme amb les portes i finestres tancades, han de disposar dels elements de ventilació adequats i amb les mesures esmorteïdores pertinents per tal de no superar els valors límit establerts.

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament que adopti les mesures adients per verificar i acreditar el compliment de les prescripcions de l'Ordenança per part de l'activitat causant de les molèsties per sorolls denunciades pel promotor, especialment pel que fa al funcionament amb les portes i finestres tancades, d'acord amb el que determina l'article 13.3.a) per a les activitats incloses al grup I.

Posteriorment, l'Ajuntament ha reiterat que en data 19 de setembre de 2009 un tècnic del Consell Comarcal del Maresme ja va dur a terme un mesurament des de la sala menjador de l'habitatge del promotor, segons el qual l'activitat complia la normativa de soroll vigent en aquell moment. En vista d'aquesta resposta, es constata que no hi ha voluntat per part de l'Ajuntament d'acceptar el seu suggeriment.

## Consum (5)

**Q 07714/2012**

**Q 08033/2012**

**Q 08288/2012**

**Q 00269/2013**

**Disconformitat amb la denegació d'un duplicat de la targeta T-Jove**

Autoritat del Transport Metropolità

Els promotors de la queixa exposaven que s'havien adreçat a l'Autoritat del Transport Metropolità (en endavant ATM) per comunicar que els havien sostret la targeta multiviatge que havien comprat (T-Trimestre o T-Jove, en funció del cas) i reclamaven o bé que se'ls reintegrés la part proporcional del títol de transport sostret o bé que se'ls en fes un duplicat. La resposta de l'ATM en tots els casos va ser que la tecnologia de banda magnètica en suport paper no permet anul·lar o donar de baixa la targeta i que, per tant, no és possible fer-ne una compensació en cas de pèrdua o robatori, tot i disposar de la documentació acreditativa de la compra i del robatori.

El Síndic ha suggerit a l'ATM, d'una banda, que estableixi una moratòria en la decisió de no retornar efectuar duplicats per títols de transports que requereixin la identificació (DNI), sempre que hi hagi documentació

acreditativa que el titular va comprar el títol de transport, fins que entri en funcionament el nou sistema amb tecnologia electrònica que estava previst per a l'any 2012; i de l'altra, que efectuï un duplicat de la targeta de les persones interessades, sens perjudici de demanar-los que acreditin el pagament efectuat i la còpia de la denúncia presentada per sostracció.

Tot i això, l'ATM no ha acceptat aquests suggeriments, i fonamenta la seva postura en el fet que, tal com s'estableix normativament (DOGC 6035 de 30 de desembre de 2011) i s'informa per diverses vies de comunicació (webs, fulletons informatius, títol de transport), l'emissió d'un duplicat de la targeta per pèrdua o sostracció no és possible en els títols de transport, atès que amb la tecnologia actual no s'introdueix el DNI a la banda magnètica i no es pot anul·lar el títol de transport original.

**Q 04937/2013****Disconformitat amb la manca de represa del subministrament elèctric en un habitatge de Barcelona**

ENDESA

El promotor de la queixa exposava que va rebre un avís de tall de subministrament d'Endesa per un deute de 803,80 euros, i que el dia 11 de juny de 2013 va fer-ne efectiu el pagament. Posteriorment, en data 14 de juny de 2013, va trucar a Endesa per informar que el deute estava satisfet, i l'empresa li va comunicar que el procés de baixa quedava anul·lat i que en un màxim de quaranta-vuit hores tindria subministrament elèctric. Tot i això, el dia 17 de juny de 2013 encara no tenia subministrament.

S'ha observat que el pagament del deute es va fer un dia abans de donar-se de baixa el

contracte amb deutes, i que, per tant, no era procedent donar de baixa el contracte de subministrament del promotor. Per aquest motiu, ha suggerit a Endesa que doni novament d'alta el contracte de subministrament sense cap cost per a la persona interessada.

Tot i això, l'empresa subministradora no ha acceptat aquest suggeriment, d'una banda, perquè no consta que el promotor hagi satisfet tot el deute, i de l'altra, perquè en el mateix punt de subministrament hi ha un nou contracte en vigor des del 12 de juliol de 2013, en el qual figura com a titular una altra persona.

**Seguretat ciutadana i justícia (4)****Q 02221/2011****Disconformitat amb l'actuació d'uns agents dels Mossos d'Esquadra amb motiu d'una diligència d'entrada i registre en un domicili**

Departament d'Interior

La promotora de la queixa manifestava la seva disconformitat amb l'actuació d'uns agents de la Policia de la Generalitat-Mossos d'Esquadra amb motiu d'una diligència d'entrada i registre al seu domicili. Fruit de l'escorcoll que van fer aquests agents, la casa va quedar totalment destrossada i es van endur detingut el seu marit. La promotora es queixava també de la manca d'informació que van rebre per part dels agents i, sobretot, de la poca cura que van tenir envers la seva filla de dotze anys.

Un cop estudiada aquesta qüestió, el Síndic ha suggerit al Departament d'Interior, en primer lloc, que elabori un procediment normalitzat de treball que estableixi els criteris i els principals aspectes que cal tenir en compte en la pràctica de la diligència d'entrada i registre, que emmarqui l'actuació operativa de la Policia de la Generalitat-Mossos d'Esquadra en aquest

àmbit; en segon lloc, que inclogui en el procediment de treball un protocol específic d'actuació en els casos en què hi hagi presència de menors al domicili, i finalment, que s'arbitrin els mecanismes necessaris per evitar que situacions com la viscuda per la promotora de la queixa es tornin a reproduir en un futur.

Tot i això, en l'informe de la Direcció General de la Policia s'indica que la pràctica de la diligència d'entrada i registre objecte de la queixa es va complir amb totes les exigències i garanties recollides per la normativa legal vigent; que es procura que el tracte que rebí el ciutadà sigui adient i proporcional, i que s'agraeixen els suggeriments efectuats i, per tant, en la mesura que sigui possible, es duran a terme totes aquelles actuacions que la Direcció General consideri pertinents.

Q 05894/2011

**Disconformitat amb l'actuació dels Mossos d'Esquadra vers un jove estranger**

Departament d'Interior

Una organització per l'abolició de la tortura ha sol·licitat la intervenció d'aquesta institució per investigar l'actuació dels Mossos d'Esquadra vers un jove estranger. Exposen que el 31 d'agost de 2011, efectius del cos de Mossos d'Esquadra van aturar el jove amb l'objectiu d'identificar-lo. Després d'una persecució, el jove va ser detingut sense oposar resistència. Segons la versió policial, va ser emmanillat i portat directament a l'hospital Sant Joan de Déu de Manresa perquè li curessin unes ferides. Durant el període que hi va romandre, va estar sempre vigilat per la policia. A les 8 del vespre una doctora va trobar el jove al box en parada cardiorespiratòria i amb un cordó de sabata lligat al coll, i uns dies després el jove va morir.

El Síndic no observa cap tipus de mala praxis per part de la Direcció General de la Policia i considera que l'actuació dels agents que efectuaven la custòdia es va ajustar als procediments establerts per a aquest tipus d'actuacions. No obstant això, s'han traslladat les consideracions següents al Departament:

1. En el segon escorcoll que es va fer al detingut se li van retirar diversos objectes, però és evident que aquest escorcoll no va ser prou acurat, ja que no se li van retirar els cordons de les sabates.

2. A causa de la dimensió i la ubicació del mòdul penitenciari, queden espais o zones mortes en les quals no es pot tenir una visió completa del mòdul, la qual cosa comporta un risc tant per a la seguretat de l'agent policial que duu a terme la custòdia com per a la seguretat de la persona

detinguda. Es considera oportú instal·lar una càmera de gravació d'imatges a l'interior del mòdul penitenciari que eviti que quedin espais morts que no es puguin visionar.

3. Es desconeix si la freqüència de les comprovacions de l'estat de la persona detinguda prevista en el protocol corresponent s'hauria de revisar per millorar la integritat de la persona que està a l'interior del mòdul o si està prevista una vigilància directa i continuada del detingut.

4. El Síndic demana si s'ha previst la manera de procedir en els casos en què la persona detinguda té flexibilitat suficient per passar les mans al davant del cos encara que s'emmanillin al darrera.

Posteriorment, el Departament d'Interior ha tramès l'informe elaborat per la Direcció General de la Policia, del contingut del qual es desprèn el següent: no es retiren els cordons de les sabates quan es preveu que la persona detinguda necessitarà mobilitat; la qüestió de la instal·lació d'una càmera de gravació d'imatges no és competència de la Direcció General de la Policia, però tot i això s'ha tramès la proposta al responsable de l'hospital; sobre la freqüència de comprovacions de la persona detinguda fixades en protocol, l'agent o els agents encarregats de la custòdia fan rondes cada quinze minuts com a màxim; l'ús de mitjans de contenció és una mesura dins del conjunt de procediments que s'apliquen.

En vista d'aquesta resposta, es donen per finalitzades les actuacions en aquest assumpte.

Q 06223/2011

**Disconformitat amb els escorcolls reiterats al Centre Penitenciari Brians 1**

Departament de Justícia

La promotora de la queixa, interna al Centre Penitenciari Brians 1, manifestava la seva disconformitat amb els escorcolls que li fan de manera continuada. També manifestava que li registren la cel·la i li requisen objectes permesos pel centre i entrats per paqueteria.

S'ha recordat al Departament de Justícia el caràcter excepcional que ha de tenir la mesura de l'escorcoll amb nu integral en el sentit que no pot constituir una pràctica rutinària, que no pot tenir un caràcter dissuasori i que el cap de serveis ha d'expressar raons individuals i contrastades per autoritzar aquest escorcoll.

També s'ha recordat que la direcció del centre ha de comunicar al jutge de vigilància penitenciària l'adopció de la mesura de l'escorcoll i que li ha de remetre el comuni-

cat de fets que justifica l'adopció de la decisió i el resultat de l'escorcoll. D'altra banda, cal que s'informi també l'intern de les raons de l'escorcoll integral i de la necessitat de dur-lo a terme.

I finalment, s'ha recordat que en els casos en què el cap de serveis no pugui ser present en un escorcoll d'aquestes característiques, ha d'explicar els motius que li impedeixen ser-hi, i que la delegació de funcions no es pot fer mitjançant una simple ordre verbal sinó que s'ha de fer per escrit.

Tot i això, de l'informe de resposta elaborat pel director general de Serveis Penitenciaris es desprèn que aquests suggeriments no han estat acceptats, motiu pel qual no s'adoptarà cap mesura per tal de donar-li compliment.

Q 00786/2013

**Disconformitat amb el fet que les dades personals d'una persona segueixin constant a la base de dades del Departament d'Interior tot i haver estat absoluta dels fets denunciats per sentència judicial**

Departament d'Interior

El promotor de la queixa exposava que va ser denunciat per dos agents dels Mossos d'Esquadra per haver-los faltat al respecte però que, un cop celebrat el judici de faltes, el Jutjat d'Instrucció núm. 21 de Barcelona va dictar sentència que l'absolia dels fets denunciats.

Això no obstant, manifestava que malgrat aquesta sentència i haver requerit de forma expressa la cancel·lació dels seus antecedents policials pels fets que van derivar en aquesta denúncia, encara no s'han eliminat les seves dades personals de la base de dades del Departament d'Interior.

De la informació elaborada per la Direcció General de la Policia es desprèn que a la Policia de la Generalitat-Mossos d'Esquadra no li consta cap sol·licitud a nom del promotor de cancel·lació de dades de caràcter personal enregistrades en els fitxers dels Sistemes d'Informació Policial en el decurs dels anys 2012-2013.

En vista d'aquesta informació, s'ha recordat al Departament d'Interior que l'article 22 de la

Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, estableix que les dades personals registrades amb finalitats policials s'han de cancel·lar quan no siguin necessàries per a les investigacions que n'hagin motivat l'emmagatzematge. Els antecedents policials són susceptibles de cancel·lació i/o anul·lació, tant d'ofici com a instància de part. En tot cas, l'anul·lació dels antecedents policials és procedent en tots els casos en què hi hagi una resolució judicial d'absolució, sobreseïment o arxivament. Per tant, el Síndic ha suggerit al Departament d'Interior que anul·li d'ofici les dades personals del promotor dels fitxers policials, d'acord amb la normativa establerta.

No obstant això, el Departament no ha acceptat el suggeriment, atès que, segons indica, com que no es disposa d'informació de l'absolució i fermesa de la sentència, la Policia de la Generalitat-Mossos d'Esquadra no pot cancel·lar les dades dels fitxers policials.

### 4.3. OBSTACULITZACIÓ I MANCA DE COL·LABORACIÓ

En el 2013 no s'han produït, en cap dels expedients tramitats, els impediments recollits en l'article 61.2 de la Llei del Síndic de Greuges. Aquest article determina que es considera que hi ha una obstaculització de l'actuació del Síndic de Greuges per part de les administracions, els organismes, les empreses i les persones a què fa referència l'article 26 en els supòsits següents:

a) Si impedeixen l'accés del síndic o síndica o dels seus adjunts als expedients, les informacions, les dades i la documentació necessaris en el curs d'una investigació.

b) Si impedeixen l'accés del síndic o síndica o dels seus adjunts als espais a què hagin d'accedir per obtenir la informació necessària en el curs d'una investigació.

Tampoc en cap dels expedients tramitats pel Síndic al llarg de l'any 2013 s'ha incorregut en una manca de col·laboració pel fet de no atendre els requeriments establerts en la llei. En concret en l'apartat *b* de l'article 61.1 de la Llei del Síndic de Greuges, que estableix que hi ha manca de col·laboració de les administracions, els organismes, les empreses i les persones a què fa referència l'article 26 si no donen resposta, quan hi són requerits, als suggeriments o les recomanacions efectuats pel Síndic.

## ■ ACTIVITAT INSTITUCIONAL I DIFUSIÓ





## 5. ACTIVITAT INSTITUCIONAL I DIFUSIÓ

### 5.1. Relacions d'àmbit internacional

#### Defensor del Poble Europeu

El Síndic de Greuges ha mantingut i aprofundit les seves relacions amb el Defensor del Poble Europeu i les xarxes de col·laboració creades per aquest darrer. L'any 2013 Nikiforos Diamandouros va finalitzar el seu mandat de defensor del poble europeu, després de presidir la institució durant més de deu anys, i fou succeït per Emily O'Reilly, antiga defensora d'Irlanda.

El març de 2013, Diamandouros, presentat per la defensora del poble, Soledad Becerril, va pronunciar una conferència a Madrid, a la qual el síndic va assistir, en què va repassar les principals línies d'actuació del seu mandat, i també va oferir una reflexió entorn de les bones pràctiques administratives i la importància de l'ètica en la funció pública.

#### Consell d'Europa

La sessió plenària de l'Assemblea Parlamentària del Consell d'Europa va aprovar el passat 4 d'octubre, per unanimitat, la Resolució número 1959, sobre l'enfortiment de la institució de l'ombudsman a Europa (Strengthening the institution of ombudsman in Europe). L'aprovació d'aquesta resolució és la culminació de la tasca iniciada pel síndic quan presidia la Secció Europea de l'Institut Internacional de l'Ombudsman, en què es va fer aflorar la necessitat de donar suport a les institucions d'ombudsman en el context de crisi econòmica i davant els reptes que suposen la protecció i la defensa dels drets. Aquesta resolució fa referència a recomanacions prèvies de l'Assemblea, amb un èmfasi particular a la independència de les institucions d'ombudsman, i defensa evitar mesures de reducció pressupostària que puguin donar com a resultat una pèrdua d'independència dels defensors i, fins i tot, la seva supressió. La resolució explicita la necessitat de l'existència de la figura dels defensors als diferents nivells de l'Administració. Durant la seva elaboració, el síndic va

estar en contacte amb el Consell d'Europa i, especialment, amb el redactor encarregat de la resolució, el diputat Jordi Xuclà.

#### Institut Internacional de l'Ombudsman

##### *Junta europea*

La Junta Europea de l'Institut Internacional de l'Ombudsman es va reunir el passat mes d'octubre a Brussel·les per tractar qüestions rellevants al si de la Secció Europea, tals com l'organització del Congrés Europeu i Assemblea a Tallinn el 2014 o bé la substitució del president, el defensor d'Holanda, que deixa el càrrec de defensor al final del 2013.

#### ENOC

##### *Seminari de l'ENOC a Barcelona i Assemblea Anual a Brussel·les*

El 30 i 31 de maig de 2013 es va organitzar a la seu de la institució del Síndic un seminari de l'ENOC (Xarxa Europea de Defensors dels Infants) amb títol "Children on the move" (infants en trànsit).

El propòsit del seminari era oferir un fòrum de participació durant dos dies a les institucions membres de l'ENOC per intercanviar experiències i visions sobre les problemàtiques que afecten la situació dels infants en trànsit als seus països respectius.

Els participants del seminari van poder debatre sobre els diferents aspectes que havia de contenir la declaració que l'ENOC volia emetre sobre aquest tema. La llista dels temes tractats va incloure l'estatus legal dels infants de persones migrades en situació irregular, les proves d'edat, les condicions d'acollida per a joves que estan a prop de la majoria d'edat o per a famílies i infants que emigren a/entre països europeus, serveis d'atenció i guarda per a menors no acompanyats, entre d'altres.

Fruit del treball d'aquesta trobada a Barcelona, a la 17a Assemblea Anual de l'ENOC, que va tenir lloc els dies 25 a 27 de setembre de 2013 a Brussel·les (Bèlgica) amb el títol "Children on the move: children first!", es va aprovar una declaració sobre aquesta

matèria (ENOC position statement on “Children on the move: children first!”), la qual recull una sèrie de mesures i recomanacions que s’haurien d’implantar a escala europea, nacional i local per assegurar la protecció dels infants i adolescents que estan immersos en aquests processos migratoris, d’acord amb la Convenció de les Nacions Unides sobre els drets de l’infant del 20 de novembre de 1989.

Finalment, va ser escollit un nou president de la Junta de l’ENOC, Tam Baille, comissari per a la infància d’Escòcia.

### NEON

En les reunions que han tingut lloc aquest any en el marc de la Xarxa Nacional d’Ombudsmans de l’Energia (National Energy Ombudsman Network –NEON–) al gener, a Barcelona; a l’abril, a Brussel·les; al juny, a París, i al setembre, a Warrington, s’ha analitzat la nova directiva sobre resolució alternativa de litigis i resolució de litigis en línia, de la Direcció General per a la Salut i els Consumidors de la Comissió Europea, i com l’aplicació d’aquesta normativa en els diferents estats pot recaure en el domini dels defensors.

D’altra banda, s’han continuat els treballs de consolidació de la xarxa, i s’ha desenvolupat la pàgina web, s’han aprovat els estatuts i s’està estudiant la possibilitat d’establir un secretariat permanent en alguna de les seus dels membres actuals.

### *Reunió amb el Médiateur National de l’Énergie*

El síndic es va reunir amb representants de la institució administrativa independent francesa, la qual està encarregada de recomanar les solucions davant els litigis amb els proveïdors o distribuïdors d’electricitat o gas, i d’informar els consumidors sobre els seus drets. En la reunió es van tractar qüestions relatives als drets dels consumidors, des de la perspectiva de l’interès general, i també es van analitzar diferents procediments d’ambdues institucions en el tractament de les queixes.

### *Ombudsman Services (UK)*

El dia 3 de juny va tenir lloc una reunió bilateral amb representants de l’Ombudsman Services del Regne Unit a la seu del Síndic. La delegació, encapçalada pel seu titular, Lewis Shand Smith, es va centrar en la tramitació de queixes entre els sectors públics i privats, la gestió del coneixement dels experts en sectors específics i els àmbits de consum que es tramiten al Síndic (energia, comunicació, aigua, serveis postals, etc.). També va mostrar un gran interès en la gestió documental i l’organització interna de la institució.

### *Fòrum Citizens’ Energy*

El fòrum Citizens’ Energy es configura com la trobada anual dels diversos actors amb rellevància en el mercat de l’energia (electricitat i gas). Organitzat per la Comissió Europea per mitjà de les direccions generals de Salut i Consum i d’Energia, aplega administracions (estatals, regionals, etc.), empreses i associacions empresarials, organismes reguladors, organismes públics de defensa dels consumidors, ombudsman i associacions de consumidors.

Celebrat a Londres el 16 i 17 de desembre de 2013, en aquesta edició es van tractar els consumidors vulnerables o la facturació electrònica. Al Fòrum hi va assistir un assessor del Síndic.

### *Associació Internacional de Comissaris de Llengua (International Association of Language Commissioners). Conferència Internacional sobre Drets Lingüístics*

El 23 i 24 de maig de 2013 es va celebrar a Dublín la Conferència Internacional sobre Drets Lingüístics, en la qual el síndic va ser convidat per impartir una ponència sobre la situació dels drets lingüístics a Catalunya, amb un resum de les bones pràctiques recopilades a la institució en matèria lingüística.

La Conferència va ser una gran oportunitat per als diferents comissaris i defensors per

posar punts de vista en comú i, alhora, va ser la plataforma per consolidar aquesta relació amb la creació de l'Associació Internacional de Comissaris de Llengua (IALC en l'acrònim en anglès).

### **Reunions de l'IALC**

Durant el 2013 s'han mantingut, per mitjà de teleconferència i videoconferència, dues reunions entre els membres de l'Associació per consolidar-la i dotar-la de regulació i procediments. Així, se n'han establert els estatuts i els càrrecs de govern.

El comissari lingüístic del Canadà, Graham Fraser, va ser escollit president de l'Associació i el comissari irlandès, Seán Ó Cuirreáin, el secretari general. En les reunions també s'ha discutit el pla de treball previst per a l'Associació, la captació de membres i les formes de difusió.

### **Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF)**

#### **Congrés de l'AOMF**

El congrés, que té lloc cada dos anys, és un marc d'intercanvi d'experiències i formes d'actuació dels defensors i mediadors de l'àrea d'influència francòfona. En aquesta edició, el síndic va ser convidat a impartir una ponència sobre la defensa dels drets en situacions d'interès general, en què va explicar la tasca que apleix el Síndic en la tramitació dels casos que afecten les companyies privades que gestionen serveis d'interès general.

Altres conferències i temes rellevants que es van plantejar al Congrés van ser la transposició dels tractats internacionals en la tasca diària dels defensors o bé la comunicació i difusió de resolucions i informes.

### **Relacions bilaterals**

#### **Médiatrice de la Ville de Paris**

El síndic va organitzar una trobada d'intercanvi amb la médiatrice de la Ville de Paris, Claire Brisset, en la qual es van treballar qüestions referents a les dues institucions. L'encontre també va donar lloc a una trobada amb els delegats territorials que la defensora disposa a París, que van explicar al síndic la seva experiència de model descentralitzat de recepció de queixes a partir de persones voluntàries que desenvolupen aquesta activitat.

#### **Defenseur des Droits (França)**

La reunió es va centrar a analitzar el sistema de delegats territorials del defensor francès, que disposa d'una xarxa de 400 voluntaris arreu del territori per a la recepció i les primeres tramitacions de les queixes.

#### **Scottish Public Services Ombudsman**

Jim Martin, ombudsman d'Escòcia, es va reunir a la institució amb el síndic i el seu equip per a una sessió d'intercanvi entre ambdues institucions. Interessat principalment per les relacions amb el Parlament, es van analitzar els diferents informes anuals que presenta el síndic i el tràmit parlamentari que segueixen.

#### **Visita d'una delegació tailandesa**

Una delegació de la Cort Suprema Administrativa de Tailàndia, encapçalada pel seu vicepresident primer, Kasem Comsatyadham, va sol·licitar una visita d'estudi a la institució. El síndic els va exposar la història i naturalesa de la institució, i va destacar les competències i funcions que es duen a terme.

#### **Reunió amb l'ombudsman Sindh (Pakistan)**

L'ombudsman de la província Sindh (Pakistan), Asad Ashraf Malik, va sol·licitar una reunió amb el síndic per poder fer un intercanvi institucional i analitzar les principals línies d'actuació d'ambdues institucions.

**Reunió amb el médiateur de la Wallonie**

La reunió, que va tenir lloc a Brussel·les l'octubre de 2013, va servir als titulars d'ambdues institucions, Marc Bertrand i Rafael Ribó, per analitzar i intercanviar punts de vista i pràctiques de cadascuna de les oficines que presideixen. Per exemple, el model d'informe anual del defensor de Valònia va ser molt elogiat pel síndic.

**Médiateur de GDF-Suez (accionista francès d'Agbar)**

En el marc de la reunió, el síndic va exposar les línies generals d'actuació de la institució amb relació a les empreses que presten serveis d'interès general o universal, remarcant la singularitat de l'ordenament català i la formalització de la supervisió de les empreses per la via dels convenis. El médiateur de GDF-Suez va descriure la situació de la mediació a França, posant l'accent en els diferents tipus d'ombudsman existents: els mediadors d'empresa (com el seu cas), els de gremis o associacions professionals, els de sectors regulats (com la banca) o els d'àmbit estatal (com el Médiateur National de l'Énergie).

**Reunió amb el defensor de Sèrbia**

El síndic i l'adjunta per a la defensa dels drets dels infants es van reunir a Belgrad amb el defensor del poble de Sèrbia, Saša Jankovic, per intercanviar experiències sobre el funcionament de les institucions i també, monogràficament, sobre la defensa dels drets dels infants.

**Relacions amb organismes internacionals****Nacions Unides**

El 25 de gener de 2013 el síndic i el seu equip es van reunir amb Mutuma Ruteere, relator especial de les Nacions Unides sobre formes contemporànies de racisme, discrimi-

nació racial, xenofòbia i intolerància, en la seva visita oficial a Espanya.

El 26 de setembre de 2013 també es van reunir amb el Grup de Treball sobre Desaparicions Forçoses de les Nacions Unides. La delegació estava formada Ariel Dulitzky i Jasminka Dzumhur, membres del Grup de Treball, i Ugo Cedrangolo i Yitao Zhan, funcionaris de l'Alt Comissionat de les Nacions Unides per als Drets Humans.

**Altres****Conferència a la Universitat de Lille**

El síndic i la defensora de la regió toscana, Lucia Franchini, van ser convidats pel Centre Droits et Perspectives du Droit a pronunciar una conferència sobre les institucions respectives adreçada als alumnes de doctorat de la Facultat de Dret de la Universitat de Lille 2.

**5.2. Relacions d'àmbit estatal****Relacions amb defensors autonòmics****Jornades de Coordinació**

En aquesta edició, les Jornades de Coordinació, organitzades pel Diputado del Común, s'han centrat en la Convenció de les persones amb discapacitat de les Nacions Unides per analitzar en quins termes es complia i quines recomanacions adreçaven els defensors a les administracions sobre aquesta matèria.

El treball previ es va organitzar en tres tallers coordinats pel Defensor del Poble, el Síndic de Greuges i el Procurador del Común, institucions que també van assumir la moderació de les tres taules rodones que hi va haver durant les Jornades.

### ***Jornada d'intercanvi Ararteko-Síndic de Greuges***

La reunió d'ambdós equips, que va tenir lloc el 14 de gener a Bilbao, va posar èmfasi en les cartes de serveis que ambdues defensories tenen aprovades i els mecanismes per garantir-ne el compliment, en les relacions que els defensors mantenen amb la societat civil i, finalment, en el dret de participació i accés a la informació pública.

### ***Presa de possessió del defensor del poble andalús***

Aquest any ha finalitzat el mandat de José Chamizo, després de disset anys al capdavant de la institució del Defensor del Poble Andalús. El nou defensor, Javier Maeztu, va prendre possessió a Sevilla el 20 de juny de 2013.

### ***Altres***

#### ***Compareixença a la Comissió Constitucional***

El síndic va ser convidat a comparèixer el 24 d'abril de 2013 a la Comissió Constitucional del Congrés dels Diputats, en el tràmit de ponències que es duia a terme durant l'elaboració del Projecte de llei de transparència, accés a la informació pública i bon govern. En la seva exposició, el síndic va destacar les principals conclusions i recomanacions de l'Informe sobre l'accés a la informació pública, presentat per la institució al Parlament de Catalunya

### ***5.3. Organització de jornades i formació***

#### ***Jornada sobre el Dret d'Accés a la Informació Pública***

El 29 de maig de 2013, a la seu del Síndic de Greuges es va organitzar una jornada sobre el dret d'accés a la informació pública, amb ponències a càrrec de Javier Enériz, defensor del Poble de Navarra; de

M. Àngels Barbarà, directora de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades; de Helen Darbishire, directora executiva d'Access Info Europe; d'Anne Lyons, assessora del Comissionat per a la Informació i l'Ombudsman d'Irlanda, i, finalment, de Rafael Ribó, síndic de greuges de Catalunya.

#### ***Celebració del Dia Internacional de Suport a les Víctimes de la Tortura***

Amb motiu del Dia Internacional de Suport a les Víctimes de la Tortura, el 25 de juny de 2013 es va organitzar una conferència a càrrec de Barbara Bernath (Associació per a la Prevenció de la Tortura) i un panel format per dos membres del Consell Assessor de l'Associació Catalana per a la Prevenció de la Tortura, Victòria Camps i José María Mena.

### ***5.4. Cooperació***

#### ***Visita d'estudi de la delegació de Sèrbia***

Els dies 8 i 9 d'octubre l'oficina del Síndic va rebre una delegació de l'oficina de l'Ombudsman de Sèrbia, a sol·licitud seva, per dur a terme una jornada d'intercanvi. La visita, finançada pel Govern de Noruega, s'emmarca en el projecte "Promoure els drets humans i de les minories per mitjà del compromís de l'ombudsman envers els ciutadans (Promoting human and minority rights through increased Ombudsman's outreach to citizens), per mitjà del qual es van dur a terme dues visites institucionals: a l'Ombudsman de Dinamarca i al Síndic de Greuges de Catalunya. Les sessions de treball es van centrar en l'organització de la gestió documental de la institució, el registre electrònic i el programa informàtic de tramitació d'expedients.

#### ***X aniversari de l'establiment de l'ombudsman a Vojvodina***

El 19 de novembre el síndic fou convidat a la celebració de l'aniversari de l'establiment de la figura de l'ombudsman a la Província de Vojvodina (Sèrbia). L'acte, celebrat a



l'edifici del Parlament a Novi Sad, va comptar amb la presència del defensor provincial, Aniko Muskinja, i del defensor de Sèrbia, Saša Jankovic.

## 5.5. Actuacions de difusió

### Xarxes socials i Internet

La presència del Síndic a les xarxes socials, concretament a Twitter, s'ha centrat en la voluntat d'ampliar el coneixement de la institució i de difondre, per mitjà d'aquest canal, continguts d'interès per a la ciutadania.

En funcionament des de mitjan any 2011, la tendència de creixement pel que fa al nombre de seguidors, piulades, repiulades i mencions ha estat constant. Així, en acabar el 2013 el compte @sindicdegreuges ha registrat 3.569 seguidors, dels quals més de 1.650 s'hi han afegit durant aquest any.

En total, el Síndic ha fet 466 piulades (al voltant de 40 al mes). D'aquestes, la més popular ha estat la que feia referència a l'Informe sobre l'educació inclusiva. Tot i que Twitter no és un canal d'entrada de queixes, és habitual rebre preguntes sobre possibles queixes o irregularitats. Davant d'aquestes, el Síndic respon amb celeritat i convida els promotors a contactar amb la institució per un mitjà que permeti una comunicació més fluida.

Pel que fa al lloc web [www.sindic.cat](http://www.sindic.cat), tot i que el 2013 el formulari d'Internet s'ha utilitzat com a via d'entrada de 3.523 queixes (39% sobre el total), el trànsit a la pàgina ha experimentat un decreixement els darrers anys. En aquest sentit, el Síndic té previstes algunes accions, com ara adaptar el web a la tecnologia mòbil, d'acord amb la tendència actual.

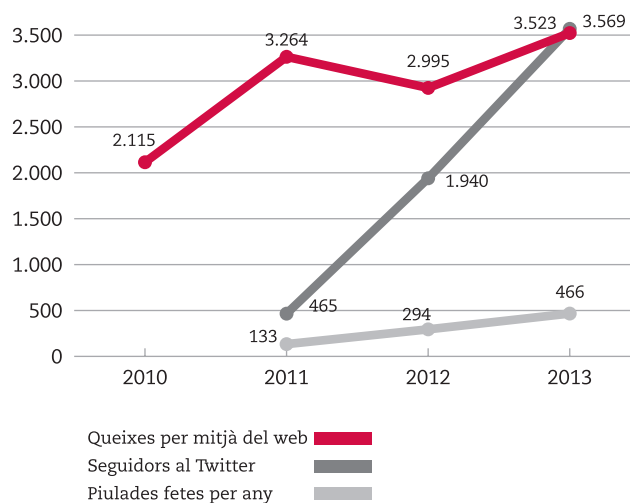
L'activitat que ha motivat el volum de visites més gran al web durant tot l'any ha estat la presentació de la resolució sobre la campanya #Novullpagar, seguida de la difusió de l'Informe sobre l'educació inclusiva.

El Síndic rep habitualment la visita de grups d'estudiants interessats a conèixer el funcionament de la institució. Les sessions es fan a la seu del Síndic, al passeig de Lluís Companys, de Barcelona, i bàsicament s'adrecen a alumnes de secundària i dels últims cursos de primària, tot i que també s'atenen visites d'estudiants universitaris i d'estudis de postgrau, i grups de centres i entitats socials que hi estan interessats.

El 2013 han visitat el Síndic les escoles i els instituts següents, procedents de tot Catalunya: SES Bisaura, de Sant Quirze de Besora; Escola Sant Martí, de Torrelles de Llobregat; Institut Eduard Fontseré, de l'Hospitalet de Llobregat; Institut Verdaguer, de Barcelona; Institut Salvador Seguí, de Barcelona, i Institut La Bastida, de Santa Coloma de Gramanet.

Pel que fa a la visita d'estudiants de centres per a adults i universitaris, han visitat la seu del Síndic els alumnes del Màster en Gerència Social, de la Pontifícia Universitat Catòlica del Perú; els estudiants del programa de doble titulació de la Universitat de Barcelona (UB) amb la Nova Southeastern University i un grup procedent de l'Institut Barcelona Oposicions.

### 32. Evolució de les queixes rebudes per mitjà del web i de la presència del Síndic a Twitter





## ■ ÍNDEX TAULES I GRÀFICS

## ÍNDEX TAULES I GRÀFICS

	Pàgina
1. Actuacions del Síndic iniciades el 2013	17
2. Actuacions tramitades el 2013	17
3. Evolució de les queixes i actuacions d'ofici tramitades al Síndic	18
4. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes tramitades el 2013 en l'àmbit de polítiques socials	19
4.1. Educació i recerca	19
4.2. Infància i adolescència	19
4.3. Salut	19
4.4. Serveis socials	20
4.5. Treball i pensions	20
5. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes tramitades el 2013 en l'àmbit d'administració pública i tributs	20
5.1. Administració pública	20
5.2. Tributs	20
6. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes tramitades el 2013 en l'àmbit de polítiques territorials	21
6.1. Medi ambient	21
6.2. Urbanisme, mobilitat i habitatge	21
7. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes tramitades el 2013 en l'àmbit de consum	21
8. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes tramitades el 2013 en l'àmbit de seguretat ciutadana i justícia	22
9. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes tramitades el 2013 en l'àmbit de cultura i llengua	22
10. Evolució de les queixes i de les actuacions d'ofici del Síndic durant el període 2005-2013	23
11. Temps de tramitació de les queixes i actuacions d'ofici finalitzades per any	23
12. Situació de les queixes i actuacions d'ofici en finalitzar l'any 2013	24
12.1. Queixes i actuacions d'ofici en tramitació	24
12.2. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades	25
13. Acceptació dels suggeriments del Síndic en queixes i actuacions d'ofici tramitades el 2013	26

	Pàgina
14. Solució a les queixes i actuacions d'ofici tramitades al Síndic durant el 2013	27
15. Nombre de persones afectades en les queixes i les consultes iniciades el 2013	28
16. Tipus de persona que presenta les queixes iniciades el 2013	28
17. Promotors de queixa segons gènere i matèria	29
18. Queixes iniciades durant el 2013 per matèria segons gènere	30
19. Llengua emprada en la presentació de les queixes i consultes iniciades el 2013	30
20. Procedència comarcal dels promotors de les queixes i consultes tramitades el 2013	31
21. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb els departaments de la Generalitat de Catalunya durant el 2013	33
22. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb l'Administració local durant el 2013	34
22.1. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb els ajuntaments durant el 2013	35
22.2. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb els consells comarcals durant el 2013	48
22.3. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les diputacions durant el 2013	49
22.4. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les entitats metropolitanes durant el 2013	49
22.5. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les entitats municipals descentralitzades durant el 2013	50
22.6. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb mancomunitats durant el 2013	50
23. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les universitats durant el 2013	50
24. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les cambres oficials i els col·legis professionals durant el 2013	51
25. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb els consorcis durant el 2013	52
26. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies prestadores de serveis d'interès general durant el 2013	53
26.1. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies d'aigua durant el 2013	53
26.2. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies de gas durant el 2013	54
26.3. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies elèctriques durant el 2013	54

	Pàgina
26.4. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies telefòniques durant el 2013	54
26.5. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies de transport durant el 2013	55
27. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb altres entitats durant el 2013	55
28. Institucions a les quals es trasllada la queixa	56
28.1. Nombre de trasllats de queixes a defensors estrangers	56
28.2. Nombre de trasllats de queixes a defensor estatal i autonòmics	56
28.3. Nombre de trasllats de queixes a defensors locals	57
28.4. Nombre de trasllats de queixes a defensors universitaris	57
29. Temps de tramitació dels expedients del Síndic per subjecte	59
30. Grau de satisfacció dels usuaris del Síndic respecte a la resolució obtinguda	60
31. Nombre de queixes i consultes recollides en els desplaçaments de l'oficina del Síndic el 2013	62
32. Evolució de les queixes rebudes per mitjà del web i de la presència del Síndic a Twitter	318



**SÍNDIC**

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES

**Síndic de Greuges de Catalunya**  
Passeig Lluís Companys, 7  
08003 Barcelona  
Tel 933 018 075 Fax 933 013 187  
sindic@sindic.cat  
www.sindic.cat

