

DIARI DE SESSIONS

DEL PARLAMENT DE CATALUNYA



X legislatura

Sisè període

Sèrie C - Número 651

9 de març de 2015

Comissió del Síndic de Greuges

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

Sessió núm. 10

SUMARI

Sol·licitud de sessió informativa

amb el síndic de greuges perquè presenti la resolució sobre l'actuació d'ofici relativa als fets ocorreguts el 4 de febrer de 2006 a Barcelona (tram. 358-00006/10) p. 3

Informe

del Síndic de Greuges al Parlament corresponent al 2014 (tram. 360-00019/10) p. 5

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

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

Transcripció i correcció: Mallol Traductors Associats · Imprès al Parlament
ISSN: 0213-7976 (general), 0213-7992 (sèrie C) · DL: B-3.468-1982 · www.parlament.cat

SESSIÓ NÚM. 10

La sessió s'obre a les quatre de la tarda i set minuts. Pre-sideix Roger Torrent i Ramió, acompanyat del vicepresident, Sergi Vilamala i Bastarras, i del secretari en funcions, Joan Recasens i Guinot. Assisteix la Mesa el lletrat major.

Hi són presents els diputats Albert Batet i Canadell, Xavier Crespo i Llobet, M. Mercè Jou i Torras, Annabel Marcos i Vilar i Marta Pascal i Capdevila, pel G. P. de Convergència i Unió; Josep Cosconera Carabassa, pel G. P. d'Esquerra Republicana de Catalunya; Cristòfol Gimeno Iglesias, pel G. P. Socialista; Alicia Alegret Martí, pel G. P. del Partit Popular de Catalunya; Hortènsia Grau Juan i Lorena Vicioso Adria, pel G. P. d'Iniciativa per Catalunya Verds - Esquerra Unida i Alternativa, i Quim Arrufat Ibáñez, pel G. Mixt.

Assisteix a aquesta sessió el síndic de greuges, Rafael Ribó i Massó, acompanyat de l'adjunt general, Jordi Sànchez i Picanyol, i de l'adjunta per a la defensa dels drets dels infants i dels adolescents, Maria Jesús Laríos Paterna.

ORDRE DEL DIA DE LA CONVOCATÒRIA

1. Sol·licitud de sessió informativa de la Comissió del Síndic de Greuges amb el síndic de greuges perquè presenti la resolució sobre l'actuació d'ofici relativa als fets ocorreguts el 4 de febrer de 2006 a Barcelona (tram. 358-00006/10). Hortènsia Grau Juan, juntament amb un altre diputat del Grup Parlamentari d'Iniciativa per Catalunya Verds - Esquerra Unida i Alternativa. Debat i votació de la sol·licitud de sessió informativa.

2. Informe del Síndic de Greuges al Parlament corresponent al 2014 (tram. 360-00019/10). Síndic de Greuges. Presentació de l'informe. (Informe: BOPC 500, 62).

El president

Donem inici a aquesta sessió de la Comissió del Síndic de Greuges...

Sol·licitud de sessió informativa
amb el síndic de greuges perquè presenti la resolució sobre l'actuació d'ofici relativa als fets ocorreguts el 4 de febrer de 2006 a Barcelona (tram. 358-00006/10)

...amb el primer punt de l'ordre del dia, que és la sol·licitud de sessió informativa de la Comissió del Síndic de Greuges amb el síndic de greuges perquè presenti la resolució sobre l'actuació d'ofici relativa als fets ocorreguts el 4 de febrer de 2006 a Barcelona.

Aquest punt s'ha de votar per incloure'l, com ja hem comentat amb els portaveus, el dilluns vinent –per tant, en la propera sessió–, però hauríem de formalitzar-ne la inclusió en l'ordre del dia votant avui, o no, la conveniència d'aquesta inclusió.

Per tant, si els sembla, votarem.

Vots a favor d'incloure aquest punt a l'ordre del dia?

Unanimitat. S'aprova, per tant, per unanimitat la inclusió d'aquest punt de l'ordre del dia.

Seguiríem amb el següent punt d'avui, que és l'informe anual corresponent a l'exercici 2014. Farem passar el síndic i començarem.

La sessió se suspèn a les quatre de la tarda i vuit minuts i es reprèn a les quatre i deu minuts.

El president

Bé, bona tarda de nou. Bona tarda al síndic de greuges, i a qui també ens acompanya avui: el senyor Jordi Sànchez, adjunt general; la senyora Maria Jesús Laríos, adjunta per a la defensa dels drets dels infants i els adolescents, i també, a la tribuna de públic, el senyor Francesc Vendrell, la senyora Mar Molinas, la senyora Judit Macaya i la senyora Gemma Serret.

Bé, com hem comentat abans, avui presentarem –presentarà el síndic– l'informe anual corresponent a l'exercici 2014. Mecànicament, fariem com hem fet sempre: hi haurà una primera intervenció per part del síndic; llavors, posteriorment, una rèplica per part dels diferents grups parlamentaris, d'uns tres minuts –serà flexible, com sempre, però, en tot cas, *a priori* seran uns tres minuts–, i posteriorment hi haurà una petita pausa, i després de la pausa seguirem amb la rèplica per part del síndic, la resposta a les intervencions de tots els grups parlamentaris. Per tant, ara, inicialment, donaríem la paraula al síndic, que farà aquesta presentació de l'informe, i, hi insisteixo, després serà el torn dels diferents grups parlamentaris.

Gràcies.

El síndic de greuges (Rafael Ribó i Massó)

Moltes gràcies, president. Si m'ho permet, voldria fer una consideració institucional, abans d'entrar en l'informe del 2014. Tots vostès saben que el dia 5 de març del 2015 el Tribunal Constitucional ha aprovat la sentència sobre la Llei del 2009 del Síndic de Greuges elaborada per aquest Parlament. Modestament, proposaria a la comissió que, atesa la importància d'aquest esdeveniment i el seu contingut, poguéssim, aprofitant la comissió d'avui, tenir un espai de debat i d'intercanvi sobre aquesta qüestió en la seva dimensió institucional.

I, per tant, el meu suggeriment, proposta i demanda és que, si ens ho permeten, els que representem el síndic abandonéssim la sala, vostès ho discutissin, i si poguessin acordar fer un espai, un punt concret sobre aquesta qüestió en la sessió de la comissió d'avui. (*Veus de fons.*) Quan vostès volguessin, o abans o després de l'informe anual –quan vostès volguessin. Però sí que ho voldria fer, com sempre, amb la total transparència, però només..., presència dels membres de la comissió, si m'ho autoritza el president.

El president

En tot cas, doncs, si els sembla als grups, farem a porta tancada aquesta discussió –amb «a porta tancada» vull dir sense el síndic i el seu equip–, i debatem si ho

creiem oportú, eh? Com que és un canvi sobrevingut, haurem de votar-ho.

(Pausa.)

Bé, en tot cas, evidentment seria un canvi sobrevingut a l'ordre del dia, no estava previst. No és el que habitualment i normalment procedeix, però en tot cas ho hem de debatre els diferents grups parlamentaris, i si hi ha algun inconvenient, doncs, posposaríem..., a una altra sessió, i si tothom hi està d'acord es podria veure avui. Per tant...

(Cristòfol Gimeno Iglesias demana per parlar.)

Cristòfol Gimeno Iglesias

A veure, jo, més que res, en tot cas escoltar l'explicació que ens faci el síndic. En principi, per part nostra, no hi tenim cap inconvenient; ara, la posició dels grups sobre el que pugui traslladar-nos el síndic, doncs, bé, en principi la podríem posposar per a un altre dia. No ho sé, això és com es consideri.

(Alicia Alegret Martí demana per parlar.)

El president

Senyora Alegret?

Alicia Alegret Martí

Gràcies, president. Jo entenc que avui ens hem de centrar en l'ordre del dia, i que fer un punt específic de debat sobre una sentència judicial no sé si pertoca. Cadascú pot opinar en el seu torn de rèplica o en el seu torn d'intervenció, fins i tot el mateix síndic, però no crec que s'hagi d'incloure en l'ordre del dia, perquè les sentències, al final, les podem debatre, podem estar-hi d'acord o no, però s'han d'acatar. Per tant, tampoc crec..., no veig la finalitat de fer un debat específic, amb votació o no, sobre aquest punt.

Gràcies.

(Hortènsia Grau Juan demana per parlar.)

El president

Senyora Grau?

Hortènsia Grau Juan

Gràcies, president. Doncs, miri, jo trobo que sí, que és suficientment important el tema i el contingut de la sentència perquè, no sé si avui o un altre dia... Avui em sembla apropiat, poder començar-ho a debatre avui; sobretot, escoltar quina és l'opinió del síndic. Ja l'hem coneguda a través de la roda de premsa que va fer, i d'alguna manera el que ell demana al Parlament, però crec que en tant que la sentència lamina competències, i, sobretot, és una sentència que arriba cinc anys després i vulnera una llei, per tant –una llei que es basa en un punt estatutari que no va quedar laminat per la sentència del 2010–, jo crec que sí que és molt important que en parlem. I sobretot que en parlem per veure, a partir d'ara, com pot continuar actuant el sín-

dic quant a autoritat catalana de prevenció de la tortura. Per tant, jo crec que sí que és escaient el debat.

Gràcies.

(Quim Arrufat Ibáñez demana per parlar.)

El president

Sí. Senyor Arrufat?

Quim Arrufat Ibáñez

Una mica per expressar l'opinió, igual que la resta de grups. Jo entenc que no passa com a punt de l'ordre del dia si no hi ha unanimitat, si no se m'escapa, per tant..., és evident que no n'hi haurà, d'unanimitat.

El que sí que no sé com procedir per fixar-ho com a punt de l'ordre del dia de la següent sessió, perquè trobo urgent i necessari que, sigui quina sigui la sentència, es pugui tenir opinió pròpia a la comissió a la qual està vinculat el síndic, i que s'ha de preocupar per la institució del síndic, sobre quines són les limitacions que està imposant la justícia sobre les competències que té o no té el Síndic de Greuges d'acord amb l'Estatut.

(Annabel Marcos i Vilar demana per parlar.)

El president

Senyora Marcos.

Annabel Marcos i Vilar

Sí, president. Bé, en la mateixa línia que els diputats que m'han precedit en l'ús de la paraula, mostrar el nostre..., creiem que s'ha de debatre. Si avui no pot ser de manera immediata..., per tant, no sé si la fórmula que presentaven, de dir que el síndic faci una intervenció avui, sense els grups fer intervenció o no..., ja em sembla correcta, i si no, doncs, fer-ho tan aviat com sigui possible.

El president

Molt bé. *(Josep Cosconera Carabassa demana per parlar.)* Senyor Cosconera?

Josep Cosconera Carabassa

Sí, senyor president. Per part nostra, doncs, igual; no em faria res escoltar el síndic. El que entendria, també, que el debat i posicionament, doncs, clar, sigui posterior, atès que se'ns ha presentat amb molta precipitació.

Gràcies.

El president

Doncs, si els sembla, i com a síntesi del que han comentat, els proposaria que avui el síndic –evidentment, lliurement, i dintre del seu temps– pugui expressar la seva opinió respecte a aquest fet concret.

I, en tot cas, traslladar-los al final de la sessió per votar, si els sembla, que es pot incorporar aquest punt de l'ordre del dia a la propera sessió, eh?, de la mateixa manera que ho hem fet en el 4-F: si pot haver-hi una modificació de l'ordre del dia de la setmana vinent, o quan creguem oportú, per poder plantejar aquest punt concretament, i per tant també hi hagi el debat pertinent. *(Annabel Marcos i Vilar demana per parlar.)* Sí, senyora Marcos? *(Veus de fons.)* Com vulguin. Si volen la podem fer en aquests moments. Sí? *(Veus de fons.)*

Doncs, si els sembla, votariem la pertinència d'incloure el punt relatiu a la sentència del Tribunal Constitucional, o a la demanda al Tribunal Constitucional respecte a l'Autoritat Catalana de la Prevenció de la Tortura, per incloure-la en la sessió vinent de la comissió, per tant la de dilluns vinent. Sí? *(Pausa.)*

Vots a favor d'aquesta incorporació?

(Veus de fons.)

Abstenció. Molt bé.

(El punt de l'ordre del dia és aprovat per 14 vots a favor, cap en contra i 1 abstenció.)

Molt bé. Per tant, ho incorporarem en l'ordre del dia de la sessió vinent. Continuem.

La sessió se suspèn a les quatre de la tarda i tretze minuts i es repren a un quart de cinc i cinc minuts.

El president

Molt bé.

Informe

del Síndic de Greuges al Parlament
corresponent al 2014 (tram. 360-00019/10)

Si els sembla, doncs, continuarem amb l'ordre del dia preestablert, i amb la presentació, per tant, per part del síndic de l'informe anual corresponent al 2014. Síndic, quan vulgui.

El síndic de greuges

Gràcies, president. Si l'he entès correctament, dins d'aquest punt és absolutament possible i institucional que els traslladi les consideracions que fem com a institució sobre la sentència del Tribunal Constitucional. Si és així, agraeixo als grups parlamentaris aquesta possibilitat, i començaria per aquesta qüestió, precisament.

El Tribunal Constitucional ha declarat clarament constitucionals un conjunt d'articles que estaven impugnats pel Defensor del Pueblo en el seu recurs del 2010. Curiosament, són aquells que al seu dia ja havia impugnat el Defensor del Pueblo en el text de l'Estatut d'autonomia de Catalunya, i el tribunal recorda que són temes jutjats recentment pel mateix òrgan, i per tant que són clarament constitucionals.

Perquè sàpiguen de què parlem: el primer és l'àmbit d'actuació del síndic –administracions de la Generalitat i empreses privades que presten serveis d'interès

general–; per tant, són organismes a controlar per part del síndic. El segon tema és tot el que afecta els poders locals. El Tribunal Constitucional creu que el síndic té competència per controlar i garantir els drets davant de tots els poders locals. I el tercer és el mandat estatutari, i ara legal, que hi hagi una col·laboració entre el síndic i el Defensor del Pueblo. I el tribunal torna a dir que, malgrat que no és cap obligació d'Estat, és positiu que hi hagi una col·laboració entre ambdues institucions.

Declara inconstitucional tot el que significa l'adaptació del síndic al protocol de les Nacions Unides de lluita contra la tortura i maltractaments, de prevenció contra la tortura i maltractaments, malgrat haver declarat constitucional l'equip i el consell i tots els mecanismes que en la llei s'articulaven. Crec que hi ha hagut una interpretació errònia per part d'alguns mitjans de comunicació quan han dit que el Constitucional exclou de les competències del síndic el control de maltractaments i tortures. El que fa el Constitucional és declarar inconstitucional tot el que pugui assumir-se en la llei del protocol de les Nacions Unides, fins i tot la denominació, en les diverses rúbriques, com a Autoritat Catalana per a la Prevenció de la Tortura.

Nosaltres considerem que és una llàstima que el Tribunal Constitucional no hagi assumit el que al seu dia va elaborar el Consell de Garanties Estatutàries de Catalunya, format aleshores pel senyor Jover com a president, el senyor Añoveros, el senyor Aja, el senyor Egea, el senyor Carrillo, la senyora Agulló, el senyor Vernet, el senyor Fossas i el senyor Bas. Per unanimitat, tots aquests membres del Consell de Garanties van dictaminar que la Llei del síndic, en aquests apartats –que van ser consultats sobre aquests–, és plenament constitucional.

Amb una interpretació que està avui en totes les escoles de relacions internacionals, diferencia entre el que és el *treaty making* i el *treaty applying*: qui té facultats per fer tractats –reservades exclusivament als estats– i qui té facultats per aplicar tractats, cada vegada més, en el món modern, descabdellades i que van baixant per tots els graons de les institucions d'arreu del món, fins a ciutats, passant per poders autonòmics o federals, i evidentment passant per poders d'estat –distinció que hauria permès, com feia el Consell de Garanties, considerar Espanya com un Estat autonòmic, en distribució territorial compost, i per tant amb aquesta adaptació.

Sóc conscient que parlo d'una institució, com és el defensor, o el síndic, o l'*ombudsman*, que l'únic cas arreu del món on no s'adiu amb aquesta estructura és Espanya. Però així i tot torno al tema del mecanisme de les Nacions Unides, i citant-los exemples que van des de l'Argentina fins al Regne Unit, passant per Nova Zelanda i quantitat de democràcies, hi ha una pluralitat de mecanismes dins del marc del protocol de les Nacions Unides, pluralitat que s'ha ignorat amb aquesta sentència.

Jo els avanço, independentment que quan vostès vulguin ho recuperem en aquesta comissió, que el síndic institució treballarà en aquestes tres línies que

els enunciaré a partir d'aquí. Primer, com a Síndic de Greuges de Catalunya, i amb totes les competències reconegudes a l'Estatut, i també a la sentència que parlem, com diu a la pàgina 28: «No afecta en modo alguno a la obligación que tiene el *síndic...*, al ejercicio de competencias de supervisión, y concretamente en relación con la prevención de la tortura u otros tratos o penas crueles, inhumanos y degradantes.» «La obligación que tiene», i que la complirem. Com l'estàvem complint per llei de vostès. No és que el síndic estigui envaint competències de ningú: estava aplicant el que vostès ens van encarregar, en aquest cas en nom de les Nacions Unides. Ara ho continuarem fent, com hem fet sempre; només faltaria. No..., perquè a més ja està a la sentència, sinó perquè està a l'Estatut, i perquè és un mandat i una necessitat per als drets.

Si em permeten un parèntesi, és sorprenent que en tota la sentència no hi hagi una sola cita als drets humans davant de la tortura, que són el *hard core*, el nucli central del tema, al qual se li volen posar portes al camp; al segle XXI és absolutament absurd, quan hem vist casos com el del dictador Pinochet o el de la dictadura franquista, que travessen totes les fronteres.

Per tant, el síndic, primer, es disposa a continuar, amb el mateix vigor i amb la mateixa força institucional, la feina de prevenció de tortura i de maltractaments a casa nostra, i a fer-ho –tal com diu també la sentència–, en aquest cas, amb la col·laboració de tots aquells organismes que vostès varen articular, de forma quasi..., fil per randa del que diu el tractat –a diferència del *mecanismo español*, que no els contempla–: ONG, universitats, col·legis professionals, autoritats de prestigi i personal d'experiència del mateix síndic.

Segona qüestió. El síndic es disposa, d'immediat..., amb la màxima celeritat –i els ho dic fins i tot desconegedor de quin dia vostès ubicaran aquesta discussió en les seves sessions– s'adreçarà al Defensor del Pueblo perquè desenvolupem el que diu la mateixa sentència. I no s'hi adreçarà per primera vegada: serà l'enèsima vegada que demanarà al Defensor del Pueblo que d'acord amb la llei orgànica espanyola de 1985, de la qual fa ja vora trenta anys, i que està citada per la sentència, en la qual es parla de la necessària col·laboració entre ambdues institucions, qüestió que recorda el tribunal que «se puede concretar mediante acuerdos, entre otros» –imaginin-se vostès; llegeixo la sentència, pàgina 29–, «sobre los ámbitos de actuación de las administraciones objeto de supervisión»... O sigui, nosaltres ens podem posar d'acord, en aquest conveni, sobre en quins àmbits actuarem, entenent que aquí poden entrar tant els estatals com els autonòmics. D'immediat ens adreçarem al Defensor del Pueblo, i els comunicarem, òbviament, quina és, si és que hi ha alguna novetat, la resposta per part d'una institució constitucional com és la del Defensor del Pueblo.

I tercer: des del síndic activarem tots els mecanismes perquè, també seguint la lletra exacta de la sentència, independentment de la valoració que jo he fet abans, es pugui complir el que diu sobre qui nomena els mecanismes i qui decideix si hi han diversos mecanismes. «Solo el Estado ostenta competencia para designar los mecanismos que establece el protocolo» –que

diu, recordin vostès l'article 17 del *protocolo*, «mecanismo o mecanismos descentralizados»–, «así como para decidir si han de ser uno o varios.» Doncs, activarem tot el que sigui possible –institucionalment possible– perquè l'*Estado...*, si de cas, en aquest cas –torno a l'*academia*–, amb una visió per mi una mica sorprenent, perquè fins ara veien figures com el president de la Generalitat com a representant permanent de l'Estat, que parlàvem d'un estat compost. Però si l'Estat és Estat central, doncs, ens adreçarem a l'Estat central perquè aquest «solo el Estado» pugui fer ús d'això que diu el Tribunal Constitucional: que pot nomenar altres mecanismes, com seria el cas del síndic, independentment de totes les característiques que ho fan defensable, per no anar a un absurd cafè per a tot-hom, com és el cas si Catalunya és l'única comunitat autònoma de tot l'Estat que té una competència tan exclusiva com és el sistema penitenciari –camp absolutament idoni, necessari, i terreny absolutament propi del que és el mecanisme que estableixen les Nacions Unides.

Aquestes tres qüestions, ho repeteixo, nosaltres intentarem activar-les amb tota la celeritat, perquè ens sembla que és una llàstima, i és un error, que el treball que hem fet de més de quatre anys, que en parlàvem fa una setmana, i que jo presentava a Estrasburg dilluns passat com a única persona de tot l'Estat espanyol present a la discussió de la Comissió de Prevenció de la Tortura d'Europa –i era lliure, l'accés–, considerat allà i integrat en els plantejaments –com continuarem fent, perquè això no està prohibit ni és inconstitucional–..., no pugui ser objecte d'afegit com a capital enriquidor del que signifiquen els plantejaments de l'únic objectiu, que és prevenir..., davant del dret més sagrat que existeix, que és el de la vida i la integritat física de les persones, i per tant..., la lluita contra la tortura o els maltractaments.

Dit això, vostès tenen a les seves mans la impressió..., del forn –em sembla que és a les dues de la tarda que sortia d'impremta–..., de l'exemplar, ja en forma de llibre, de l'Informe del Síndic de 2014, sabedors que hi han diversos altres informes que presentem en aquest Parlament, anuals; sabedors que al novembre els vam lliurar l'informe sobre els drets dels infants d'acord amb la Convenció de Ginebra, i que esperem que aviat sigui discutit en aquest Parlament –no pas en aquesta comissió, sinó a la Comissió d'Infància, com estàvem acostumats, malgrat que hi ha hagut una petita disfunció a la Mesa del Parlament..., i esperem que aviat ho puguem discutir a la Comissió d'Infància.

Vostès han conegut l'informe sobre l'equip, l'autoritat catalana..., encara en dic així perquè no estava encara declarada inconstitucional –un altre parèntesi: dec ser la persona i la institució més inconstitucional que hi deu haver a l'Estat espanyol. Però, a part d'això, tenen vostès l'informe de l'autoritat, que és el segon informe anual. Disposen d'aquest informe anual, i, com saben, a partir de l'any vinent encara hi afegirem dos informes més, un que ve manat per llei –parlo d'anuals–, que és el d'avaluació de la Llei de transparència –són vostès mateixos que ho van articular– i el que creiem que presentarem en forma d'informe o d'un apartat

d'un informe, sobre la garantia del tractat sobre els drets LGTBI a Catalunya. Per tant, avui no els presentaré cap element de cap dels altres informes, ni inclús, el d'infància, que ja serà discutit al seu dia en la comissió pertinent.

L'any 2014 varen créixer un 7,4 per cent les queixes rebudes. Què més voldria aquest síndic que dir-los, un any: «Han baixat les queixes.» I a les democràcies més madures ja tinc col·legues que estan dient: «Han baixat les queixes.» Seria una prova que anem aproximant els drets a les polítiques públiques. Dissortadament, no hi estem a prop, encara, però el desig seria aquest. Tenint en compte, a més, que queixar-se és un acte de valentia democràtica que no tothom s'atreveix a fer, i que continuem constatant que de vegades hi ha por, temor a plantejar la queixa. I entenc per «queixa», evidentment, no la rebequeria, ni el renegar, o el fumeig, o el que..., sinó posar un problema on hi ha una lesió possible de drets, i per tant contribuir que si l'estudiem entre tots –tots els organismes, inclosos el síndic i els governs de les diverses administracions o empreses privades– i el solucionem, millorem la qualitat democràtica de la nostra societat.

L'any 2014, en concret, vàrem rebre 9.692 queixes, 263 actuacions d'ofici que vàrem emprendre, i vora 12.000 consultes; tenen en la pàgina corresponent, a continuació, les matèries objecte de les queixes. I torna a ser una qüestió tendencialment constatable l'elevat volum de queixes entorn de totes les temàtiques socials –coherent i lògic amb els anys que portem. Vull subratllar, altra vegada, per practicar el màxim de rigor i suprapartidisme en les nostres intervencions, que fa cinc anys –per tant, amb governs de colors diferents– que el síndic adverteix que hi han temes socials que amonïen, perquè amb les queixes veiem que s'està traspasant la línia vermella de la cohesió. N'alertàvem primer a petita escala, i s'ha anat eixamplant al llarg d'aquests cinc anys. I som conscients que nosaltres no som qui per decidir on van els cabals públics i quines són les polítiques públiques a fer: els toca a vostès, als governants. Sí que hi som, com vostès, per advertir *on* es lesionen drets. I si hi han polítiques públiques que lesionen drets fonamentals en allò social continuarem insistint que siguin les darreres, si mai s'haguessin de tocar, i que per tant les prioritats haurien de canviar, si més no quan s'ha de decidir un per veure on inverteix –malgrat que a la caixa ja no té cent, sinó que té vuitanta o té setanta– amb els cabals de què pugui disposar.

És en aquest sentit que també tenen, en aquest apartat estadístic de l'informe, què n'hem fet, d'aquestes queixes. N'hem finalitzat durant l'any 2014 9.333, en tenim 6.006 en tramitació, i hem aconseguit un 97 per cent d'acceptació total o parcial de les nostres resolucions. Els que són veterans recordaran quan jo els deia, al començament del meu primer mandat..., l'estímul, seguint el que ens ensenyen les democràcies més avançades, d'anar reduint l'obstaculització i la no-collaboració per anar traduint amb efectivitat les accions del síndic. Avui els puc dir que, d'obstaculització, zero. D'institucions que neguin respostes d'informació al síndic, zero. Sense la resposta, el síndic no

pot actuar; és com un peix fora de l'aigua. I les no-collaboracions també les anem reduint, si veuen que no han acceptat la resolució del síndic un 3 per cent dels casos. Saben que, per llei, els governants de qualsevol administració o empresa ens han de motivar, quan no accepten una resolució, per què no l'accepten, i per tant per ser declarats no-collaboradors hauria de ser que no l'acceptessin i a sobre no poguessin argumentar quin és el motiu pel qual no l'accepten.

En un 72 per cent dels casos només intervenint el síndic s'ha aconseguit la seva resolució, i en un 21 per cent dels casos directament..., el compliment de la resolució.

Seguint indicacions de la mateixa Llei del síndic, tenen també perfils dels usuaris del síndic: si parlem de polítiques socials, una majoria són dones; si parlem d'Administració pública i tributs, hi ha una majoria d'homes, de la mateixa forma que en polítiques territorials –no en consum, on tornen a ser majoria les dones.

I un any més els hem d'assenyalar com a qüestió particular que les queixes per raons de llengua són ínfimes, són un nombre mínim. I torno a dir per enèsima vegada que Catalunya gaudeix d'un excel·lent règim lingüístic, lloat pel Consell d'Europa, lloat pel Comitè Europeu de Llengües, posat com a exemple arreu de forma internacional, i els en puc donar fe amb una munió d'exemples. I que si de cas hi ha alguna llengua que encara no ha aconseguit un estatus de normalitat és la llengua catalana.

Quines novetats i qüestions destacaríem en aquest informe, a més de la que ja els he anunciat sobre la incorporació d'algunes competències? Doncs, bé, primer, que cal que ens aturem en la protecció dels drets socials, començant pels que afecten la Llei d'autonomia personal, més coneguda com a Llei de dependència, on hi ha hagut de nou un retrocés, on hi han conjunts de població que no poden accedir als recursos reconeguts en aquesta llei, i que afecten tant drets adquirits com l'accés a les prestacions. I l'exemple més clar i preocupant de restriccions en els drets de les persones dependents l'any 2014 és la suspensió de les prestacions econòmiques vinculades al servei de residència. No es pot justificar per motius pressupostaris. Són accions que buiden de contingut drets reconeguts legalment, i drets reconeguts *intuitu personae*. Ja no són principis rectors o declaracions de polítiques públiques; són drets exigibles davant dels tribunals, com *de facto* fan alguns dels possibles perceptors.

És més, la Llei d'autonomia personal, quan va ser creada –que va ser una gran llei, i va ser un gran pas endavant per als drets– pel Govern presidit pel senyor Zapatero, en aquell moment posava l'accent preferentment en serveis públics. Que després fos més utilitzada per a prestacions en àmbit personal o familiar, en certa forma forçant el sentit de la llei, no vol dir que haguéssim de tornar a posar l'accent en els serveis públics, que es demostra amb aquesta carència que assenyalem per a l'any 2014.

En segon lloc, reiterem els errors comesos amb la renda mínima d'inserció. Continuem sense un esclau-

riment actual adient a les necessitats de la seva concepció i configuració, i això ja és un obstacle. Resulta una renda complexa i poc transparent, que genera incertesa, i no s'està aportant una solució efectiva com caldria per resoldre els problemes derivats de l'increment de situacions de necessitat. Caldria regular amb urgència aquesta nova concepció adaptada a la nova realitat social.

En tercer lloc, en aquest repàs telegràfic de temàtiques socials, els presentem la qüestió de les llistes d'espera. Em contestaran que el 2015 s'han anunciat un conjunt de mesures, que estem analitzant. Jo els estic parlant de 2014, i del que portem d'endarreriment en llistes d'espera el 2014 –no només d'intervenció, també de diagnòsi. Perquè, clar, si la diagnòsi triga, imaginin-se després que, al que ha estat diagnosticat per ser intervingut, aleshores se li afegirà l'espera per a la intervenció.

Cal una forma de gestió diferent de la que hem contemplat, amb un nou model; que es prioritzi una intervenció, o un anunci d'intervenció, possiblement revisable a instància del pacient o de l'Administració; una actitud més proactiva de l'Administració quan s'hagi exhaurit el termini màxim d'espera, i unes previsions en què han de quedar les persones a les quals se'ls ha prescrit una intervenció, a banda de l'entrada automàtica a les llistes d'espera.

Sàpiguen –i ara entro al 2015– que estem treballant molt a prop amb la conselleria, com també ho estem fent amb Benestar en el tema de l'autonomia personal, per aconseguir una resposta efectiva i positiva, que donarà, a partir d'ara, sempre –ho subratllo: sempre– el síndic, de no acceptar retards en llista d'espera. Mai més el síndic comunicarà a algú: «A vostè l'intervindran d'aquí a dos anys.» Seria una vergonya. Buscarem, com estem fent ja, per la nostra part, i proposant-ho a la conselleria de Salut, mecanismes de la màxima immediatesa per complir amb els drets –en concret, en aquest cas, amb el dret a la salut.

Caldria afegir a aquest apartat social, òbviament, totes aquelles dimensions que van en l'informe d'infants sobre tot el sistema de protecció, sobre el risc de pobresa, sobre la igualtat d'oportunitats en l'educació, sobre el lleure, que vostès coneixen o bé per l'informe que ja hem tramès o per alguns informes monogràfics que hem discutit, com algunes matèries anteriors. Cada vegada més veuran que els informes anuals seran compendis de tot allò que durant l'any, sense esperar a final d'any, els anirem presentant de forma monogràfica i específica.

Un àmbit sobre el qual també volíem assenyalar-los..., en la seva dimensió social, d'efectes importants, és el del consum energètic bàsic, cosa que provoca vulnerabilitat en algunes o en moltes llars. El dret al subministrament bàsic a totes les persones s'ha de poder complir a partir del primer graó, les persones vulnerables. D'aquí a poques setmanes, president, espero que discutirem –o dies– en aquesta comissió el dret als subministraments bàsics, una part del qual és, per al primer graó, per als col·lectius de vulnerabilitat; un segon graó seria per al consumidor estàndard,

i un tercer graó seria ja per al sobredimensionament. En aquest sentit, no tenim encara una definició de què entenem per pobresa energètica. És una part de la pobresa en general, segur, però per poder-hi treballar..., reclamat per tothom, des de companyies subministradores fins a col·lectius socials, i passant, m'imagino, pel Parlament i pel síndic. Cal definir què entenem per pobresa energètica. I és evident que haver dut el decret llei al Tribunal Constitucional és un nou error –a més, certament estrafolari des de la perspectiva de drets–: un instrument que teníem, per petit que fos, per poder-hi treballar, entrem en la polèmica legal constitucional per invalidar-lo. Nosaltres considerem que hi ha d'haver major claredat sobre aquesta definició, i també una major actuació del Govern de Catalunya a través de la via de convenis amb les companyies subministradores. I proveint de debò, més enllà dels reiterats anuncis, formes de finançament de les factures de la pobresa energètica.

Encara en aquest apartat, l'informe 2014 contempla diverses qüestions relacionades amb el fet i el dret a l'habitatge. Celebrem que el 2014 hem aconseguit per fi que es modifiqués la Llei d'hisendes locals, a les Corts Generals, pel que fa a la plusvàlua i al que eren els desnonaments. El síndic insistia des de feia tres anys al respecte, vostès havien tramès proposicions de llei que es van estimbar al Congrés, i per fi això s'ha aconseguit modificar. I que cal avançar en la millora de la gestió i l'adjudicació d'habitatges, especialment de parcs públics, i en l'augment de nombre d'habitatges socials. I caldria tornar a estirar, si és possible, d'allò que els recomanem des de fa dos anys i mig: que el Sareb –o la Sareb, millor dit– transfereixi un major nombre d'habitatges a les entitats bàsicament autonòmiques i locals per fer polítiques d'habitatge social, i especialment a través del lloguer.

Escapant-me una mica ja d'allò més punyentment social, insistim en els drets als subministraments bàsics, que ja discutirem, especialment pel que és la transparència en la informació, en la facturació, en el tractament dels usuaris.

En aquest informe també assenyalarem el que considerem important d'una llei que vostès han elaborat a les darreries de l'any, la Llei de transparència i d'accés a la informació pública i bon govern. Sabem, com he dit abans, que som els encarregats d'avaluar-la i que entrarà en vigor a partir de l'1 de juliol. Nosaltres hauríem estat partidaris d'una regulació autònoma del tema, més que en el marc d'aquesta macrollei que agafa tantes dimensions, algunes de les quals que..., ja estan contemplades en altres legislacions. Hauríem estat partidaris de donar més precisió a les excepcions, com diu el codi europeu: tot allò que deixin massa obert a excepcions són blocs que tapen l'accés a la informació i a la transparència. I no ho diu el síndic de greuges de Catalunya, ho diuen les autoritats europees, que estan al màxim d'elaboració d'aquests codis.

Nosaltres, evidentment, demanarem constantment a totes les administracions que es posi molt l'accent en aquesta dimensió tan innovadora que és el dret d'accés a tothom. I, si és possible, fent pedagogia, informació, publicitat que existeix a partir d'ara aquest dret, i de

com es pot utilitzar per a allò que tots volem: renovar i regenerar la democràcia interessant la gent en els negocis públics, que és la democràcia.

En aquest apartat, connectat amb la transparència i amb la bona administració, no ens estem d'assenyalar els errors que s'han comès en la gestió de l'anomenat tema del «No vull pagar». En el seu dia el síndic havia recomanat que es revisessin d'ofici per possible prescripció les denúncies, i que s'arxivessin. Posteriorment hem conegut diverses sentències judicials que afirmaven que hi havia una manca de tipicitat d'aquella conducta sancionada, i aleshores el síndic va requerir la revocació d'aquelles sancions imposades. No hem rebut resposta positiva a aquesta revocació. Optant finalment, per part del Servei Català de Trànsit i del conseller –i així li ho vàrem manifestar, i ell n'és coneixedor–, per no revocar aquelles sancions, s'està cometent un greuge comparatiu entre ciutadans difícilment justificable i només explicable per un acte de voluntat política, i per tant s'està cometent una acció de mala administració.

En aquest apartat no ens estem de dir, a l'informe del 2014, que *the winner is...*, el màxim exemple de mala administració es diu Castor. No havíem vist mai una cosa similar. Sortosament, hem aconseguit, com a síndic, que la defensora del Parlament Europeu recollís i acollís tot l'informe que havíem elaborat amb col·legis professionals, amb col·laboració tècnica, amb entitats socials, i molt en concret, també, amb els que tenen més mèrit a Catalunya, la Plataforma del Sénia, que fa molts anys està lluitant en aquesta qüestió, perquè s'elevés a la Comissió Europea la dimensió del que significa el tema Castor. És un tema sense transparència, molt opac; sense responsabilitats, ningú les exigeix, i que repercutirà directament a tots els contribuents de l'Estat espanyol i a tots els usuaris de la xarxa gasística, de forma que són centenars d'euros que cadascun d'ells haurà de pagar, i són milers de milions d'euros dels diners que s'hauran d'utilitzar per cobrir aquella qüestió –si és que no hi han decisions per part d'òrgans com els europeus o com el Tribunal Constitucional.

Hem assenyalat a l'informe del 2014 que hi ha una manca de proporcionalitat, de vegades, en l'ús de la força fora de dependències policials a l'hora de reduir persones al carrer. I hem recordat una vegada més, com hem fet en molts informes, que l'ús de la força –qui té el monopoli de l'ús de la força, que és el poder públic– s'ha de fer en actuacions policials de forma absolutament excepcional i proporcionada.

En aquest apartat de llibertats, assenyalarem a l'informe que hem vist que es posen en marxa noves regulacions per part del poder legislatiu espanyol en matèria de seguretat ciutadana que poden significar una minva de les llibertats públiques. I ho diem a cavall i havent treballat amb el comissari europeu de Drets Humans, i a partir de les resolucions del mateix Consell d'Europa.

En positiu, en aquest apartat els diré que hem participat en un exercici clar de consulta –de consulta ciutadana, democràtica, transparent– en el cas de Premià, de Can Sampere, quan tots els grups municipals ens

van demanar que féssim, com a síndic, d'institució que poguéssim garantir..., sobre el compliment dels drets en tot aquell procés.

Vull acabar referint-me a la valoració de la nostra tasca i de la nostra relació amb les administracions. He dit que l'any 2014 hem millorat la col·laboració de les administracions amb el Síndic de Greuges: tramitem d'una forma més elevada; apreiem, com he dit abans, cada vegada menys manca de col·laboració, cap obstaculització, i podem dir que hi ha hagut una creixent implicació, amb equips de treball, entre administracions i síndic, i de tots els nivells i de tots els colors, i entre empreses privades de la banda de serveis d'interès general i síndic.

Hem de dir que tots els departaments de la Generalitat haurien de poder rebre les comunicacions del síndic de manera electrònica. Haurien. El Síndic de Greuges té la seva institució absolutament informatitzada; se'ns ha posat com a exemple per part de l'autoritat al respecte com la primera que ho ha aconseguit. Però guanyaríem en drets a Catalunya si això ho poguéssim fer en relació ràpida i normal amb totes les administracions, començant per la Generalitat. I el pas següent, que cada any els ho dic i no m'estic de repetir-ho, perquè algun dia haurà d'arribar, tal com diu la llei, seria el de l'accés telemàtic del síndic a totes les bases de dades per poder donar resposta encara amb major celeritat.

És, evidentment, que..., podem dir, com veuran a les estadístiques, que quan hem organitzat un servei de comprovació, via «cates», cada vegada més universal de quan es compleixen les resolucions que ens accepten –perquè abans passava el que en dèiem bumerang, ells ho acceptaven però al cap d'un temps ens tornaven amb la mateixa qüestió–..., està també elevant-se a percentatges quasi idèntics al d'acceptació de resolucions. I, també, que hem tornat a créixer positivament en els resultats de l'enquesta que fem de coneixement i valoració del síndic per part de les persones que se'ns adrecen. No estem encara al nivell òptim, ni molt menys, de coneixement de la institució per part de la població; sí que hem tornat a recuperar un nivell molt positiu de valoració per part dels que fan ús del servei del síndic.

Moltes gràcies, president.

El president

Gràcies, síndic. És el torn, ara, dels diferents grups, i en primer lloc té la paraula el Grup Parlamentari d'Esquerra Republicana de Catalunya, per veu del senyor Josep Cosconera.

Josep Cosconera Carabassa

Bona tarda. Gràcies, president. Bona tarda, síndic, i el seu equip. Avui ens lliuren l'informe de l'any 2014, un informe molt complet. Un informe amb 280 pàgines que veig que hi ha, en el qual, doncs, recull totes les inquietuds dels ciutadans que s'han dirigit a vostè. Un any més, ha fet incís en el tema de les queixes per temes socials. És cert. En els temes socials, i vostè els

ha enumerat: de la dependència, de la renda d'inserció, de les llistes d'espera, etcètera.

Cal dir també, però, que respecte a l'any anterior sí que cal destacar que ha baixat un punt percentualment: l'any 2013 n'hi va haver 5.641, aquest any 5.896, però cal dir també que ha baixat un punt respecte a l'any anterior.

Hem de manifestar, també, que estem contents amb el tema –que vostè s'hi ha referit– de la llengua, no? Que no hi ha problema amb les llengües que es parlen aquí a Catalunya, i la qual cosa, doncs, ha representat unes quaranta-vuit queixes, respecte a l'any passat, que n'hi havia cinquanta. En tot cas, doncs, tal com ha manifestat, la convivència de les llengües aquí a Catalunya és exemplar.

Ens ha sobtat l'increment que hi ha hagut en el tema de consum: en el tema de consum s'ha passat de 1.419 queixes l'any 2013 a les 2.462 d'aquest any 2014. Creiem que és un tema important, un tema important en el tema de consum, que vostè s'hi ha referit. Moltes vegades les companyies subministradores..., primer tens el càrrec al banc abans de rebre la factura. Cal dir, també, que hi ha unes quotes fixes molt superiors a tot el que és el consum. De vegades, doncs, el concepte de mínims és molt superior, la qual cosa no afavoreix l'estalvi, i creiem que és molt important estar-hi a sobre –estar-hi a sobre, a més, quan incideix, també, en el tema de l'energia.

Ens ha sorprès, també, el tema..., més que sorprès ens ha alegrat, no?, la col·laboració que hi ha hagut amb diferents administracions, que vostè ha dit que cada dia estan més en contacte amb vostè per solucionar els temes.

Cal dir, també, però..., volia preguntar a què es deu aquest petit retard –no significatiu, però que són 2,6 dies– a resoldre les queixes, no? És molt poca cosa, però voldríem preguntar a què és degut.

També ha fet esment del tema social, en l'àmbit de les prestacions de la Llei de la dependència. S'hi ha referit a bastament, no? Des del Parlament, com vostè deu saber, hem fet moltes iniciatives per poder solucionar aquest dèficit, però cal també ser conscients que no només hi hauria de col·laborar la Generalitat, sinó que parteix també d'una deficiència dels recursos que ens vénen de l'Estat.

I, després, s'ha referit també al tema que fer una queixa és un acte de valentia. Jo també li ho accepto, però jo no sé si caldria també que es possibilités que es pugui rebre alguna queixa anònima, i vostès, doncs, ho poguessin investigar, com s'ha fet alguna vegada amb alguna altra Administració.

En tot cas, també és important el coneixement del síndic, que ara és el 67,4 per cent, però possiblement si se'l conegués més, a vostè –i al seu equip, lògicament–, potser es rebrien més queixes. En tot cas, també el vull felicitar per la valoració que té el Síndic de Greuges com a institució, que ha augmentat en 0,7 punts respecte a l'any 2013, i ara està, si no estic equivocant, en un 6,6 per cent, cosa que ja voldrien tots els polítics estar amb aquesta puntuació.

Res més. Moltes gràcies, i gràcies pels informes que ens està prestant, que cada vegada es fan més necessaris.

El president

Gràcies, senyor Cosconera. És el torn ara del Grup Parlamentari Socialista, és el torn del senyor Cristòfol Gimeno.

Cristòfol Gimeno Iglesias

Sí, gràcies, president. Gràcies de nou, síndic, per ser aquí –i a totes les persones que l'acompanyen–, per presentar-nos aquest informe anual, respecte al qual des del nostre grup tenim aquesta sensació, doncs, diferent, diversa, amb diferents percepcions.

La primera consideració és aquesta que vostè feia, també, respecte a tot el que hem millorat, i crec que això és bo, en el sentit, doncs, de la feina, del treball continuat, de la relació amb les diferents administracions, i que és evident que ens n'hem d'alegrar tots plegats, que es constati aquest fet. Per tant, des del nostre grup valorem positivament aquesta qüestió, tot i que encara falti avançar en molts aspectes, però que el fet que no hi hagi cap obstaculització, que hi hagi, doncs, aquest coneixement de la feina que fa el síndic, tant per part dels diferents nivells de l'Administració..., crec que ens n'hem d'alegrar tots, i que hem de seguir apostant perquè això sigui així.

Hi han altres informes, doncs, que és evident que en altres comissions i en altres moments també ens posaran sobre la taula temàtiques concretes, com hi ha fet referència pel que fa a l'informe sobre la infància i als altres informes que per llei haurà de traslladar.

Però el que és evident, el que es desprèn..., i ho explicat, doncs, amb alguns titulars de l'informe aquest anual, és que –amb la radiografia que es fa de la societat, de la gestió que s'està fent, que s'ha fet durant aquest 2014– seguim tenint una situació cada vegada més gran de desigualtat, que l'esclatxa social es va fent més gran, i que per tant, doncs, això que vostè demanava, d'on destinem aquests recursos, qui en tingui –cadascú, la seva responsabilitat– jo crec que llegint aquest informe hauria de reflexionar i hauria de prendre les decisions que en aquest sentit pertoqueu.

És evident que ha passat també en altres informes d'aquests anuals, però que..., aquí el fet que més de gairebé un 40 per cent de les actuacions que ha fet el síndic corresponguin a les polítiques socials ens hauria de fer, hi insisteixo, reflexionar molt a tots. Perquè, sí, concretament, doncs, podem..., algunes estan centrades en el tema de la Llei de la dependència i en el tema, també, de la renda mínima d'inserció, però això, aquestes queixes, aquestes actuacions d'ofici que fa el síndic, el que posen sobre la taula és, hi insisteixo, que hi ha cada vegada més desigualtat i més esclatxa social. I bàsicament, doncs, perquè també d'això el que se'n desprèn és que després, al final, hi ha menys cohesió social, i en aquest sentit és en el que hauríem d'estar tots més atents.

Hi ha tot l'apartat que també és dintre del bloc aquest social que a nosaltres ens preocupa molt, i que se n'ha parlat, i encara, doncs, hi han alguns temes molt clars per treballar i per concretar: com deia, com demanava, el tema de la definició de pobresa energètica, però tot el que fa referència també a les polítiques d'habitatge, al dret a l'habitatge. En aquest sentit, crec que esperem que també la ILP que ara començarà a treballar-se –ja s'ha començat a plantejar en el Ple, però ara hi començaran a haver les compareixences–, doncs, ens pugui aportar, entre les compareixences i els posicionaments de tots els grups parlamentaris, doncs una situació millor. Perquè això és el que també des del nostre grup creiem que provoca aquestes més desigualtats.

I també, aquí, les polítiques haurien d'anar..., des del nostre grup, doncs, a incentivar, i de..., la coordinació dels diferents departaments, dels convenis amb empreses, de la proximitat i de la relació, també, amb entitats financeres –no només la Sareb, sinó totes les entitats financeres–, a poder posar a l'abast de la ciutadania, amb més polítiques de lloguer i amb més habitatges, a disposició..., perquè no ens trobem sovint amb les situacions que ens trobem en els mitjans de comunicació.

Tot el paquet..., és evident, doncs, que de l'estudi d'aquests dies de l'informe hem desgranat alguns d'aquests aspectes. En la intervenció que farem en el Ple quan es presenti ho podrem detallar una mica més, però el que és evident és que, tot i que el Castor s'emporti la palma, diguéssim, d'aquesta mala gestió, també es posen de manifest alguns exemples que hauríem de millorar els diferents nivells de l'Administració, ja siguin ajuntaments, ja sigui Govern de la Generalitat, o d'altres administracions.

L'allusió que ha fet..., ens preocupa també aquesta llei mordassa –no ho ha dit exactament així–, però sobre tot aquestes noves regulacions que nosaltres, doncs, des del nostre grup hem denunciat i que creiem que s'hauria de fer una reflexió al voltant de com afectarà això, o com pot afectar, la llibertat d'expressió, diguéssim, per desenvolupar l'acció social, política i de defensa dels drets de les persones.

Per tant, en aquest sentit, més que preguntar-li, doncs, agrair-li, com fem habitualment, aquest informe, perquè, hi insisteixo, ens posa sobre la taula la situació de la societat avui en dia, i que no hauríem de donar gaires voltes més a quines haurien de ser les prioritats i, com deia, on haurien d'anar els recursos.

Per tant, doncs, agrair-li de nou aquest informe, agrair-li al seu equip, i en tot cas en la intervenció, hi insisteixo, en el Ple farem més extensament el nostre posicionament sobre aquest informe.

Gràcies.

El president

Gràcies, senyor Gimeno. És el torn, ara, del Grup Parlamentari del Partit Popular; és el torn de la senyora Alicia Alegret.

Alicia Alegret Martí

Gràcies, president. En primer lloc, agrair la feina del síndic i del seu equip, que es plasma un any més en aquest informe anual.

I només un apunt sobre la consideració que ens ha fet el síndic de la sentència del Constitucional, perquè en parlarem la propera comissió, tal com s'ha aprovat, però jo el que entenc és que el síndic acata la sentència, que se centrarà en allò en què té competències, que bàsicament el que limita són les relacions internacionals, que els dóna competència exclusiva a l'Estat, però el síndic també ens ha dit: «Continuarem anant a Estrasburg.» I també li vull preguntar –si no avui, el proper dia– com acata la sentència si no..., i continuarà anant a Estrasburg si no té, ara, després d'aquesta sentència del Constitucional, la representació de les relacions internacionals, sinó que la té l'Estat.

Entro en l'informe, i sobre les dades li voldria preguntar dues coses. La primera: ens ha dit, crec recordar, que en democràcies més madures cada vegada hi ha un percentatge menor de queixes respecte a l'any anterior. Jo li voldria preguntar si, en aquesta comparativa que fa amb les queixes a Catalunya, el percentatge de queixes rebudes per nombre d'habitants també s'assembla al que estem tenint aquí a Catalunya o aquí també hi ha certa distància. Perquè estem veient que estem parlant d'unes 10.000 queixes anuals, amb una població de 7 milions i mig d'habitants, i no sé, fent aquesta comparativa que vostè fa, si estem..., quin lloc del rànquing, si m'ho permeten dir així, ocupa la sindicatura.

I, després, una altra dada que em crida l'atenció, i és que hi ha pràcticament un 16 per cent de queixes que acaben..., o la persona interessada desisteix, amb un 5,5 per cent. Preguntar-li quins poden ser els motius d'aquests desistiments. Es trasllada la queixa a altres institucions? Suposo que una de les institucions pot ser la Comissió de Peticions del mateix Parlament, o quines altres? I queixes no admeses. D'aquest pràcticament 17 per cent de queixes que al final acaben frustrant les expectatives inicials que tenien els ciutadans a l'hora de dirigir-se al síndic, com pot afectar això el coneixement i el funcionament de la institució?

Ens diu que les queixes sobre llengües són ínfimes, però ens repeteix que si una llengua no ha assolit l'estatus de normalitat és la catalana. Jo aquí no puc estar d'acord amb l'afirmació que fa el síndic, però sí que faig una reflexió, i és que, si les queixes sobre llengües són ínfimes, per què hi ha por a un nou sistema trilingüe en català, en castellà i en anglès, al marge de les assignatures de llengua o de literatura que es poden impartir a les escoles?

Sobre drets socials, ens ha parlat i ens ha fet avinents les queixes de les llistes d'espera de la diagnòsi i de la intervenció. No sé si la de la diagnòsi és la primera vegada que surt en aquestes..., llistes d'espera, perquè reiteradament sí que sortien sobre intervencions, especialment intervencions quirúrgiques. Quin és el percentatge de queixes respecte a les llistes d'espera que atenen? I ens ha dit: «Estem treballant amb la conselleria de Salut per, sobretot, buscar una proactivitat de

l'Administració per reduir aquests temps d'espera.» Li pregunto: com, si no hi ha més pressupost, com, si no hi ha més diners, podran aconseguir aquest objectiu, que crec que ens ha fet evident, de reduir les llistes d'espera?

Sobre el consum energètic, sobre la pobresa energètica, i sense voler treure responsabilitats a ningú, però mentre a Catalunya encara no hi ha pacte contra la pobresa després de quatre anys, i hi ha un Pacte de la infància sense assignació pressupostària, sí que és veritat que el Govern d'Espanya ha posat sobre la taula el Pla nacional d'acció per a la inclusió social 2013-2016, que inclou comunitats autònomes, corporacions locals, ONG, agents socials, amb una dotació de 136.000 milions d'euros, amb 240 mesures, amb especial dedicació als sectors o grups en situació de risc d'exclusió social –a banda del pla PENIA, el Pla de recolzament a la família... La setmana que ve, també, m'imagino que quan presenti l'informe en podrem parlar més a bastament, però sí que és cert que les tarifes elèctriques es van incrementar un 63 per cent entre el 2005 i el 2012 i que els problemes del sector elèctric no van començar el 20 de novembre del 2011. Però sí que és veritat que és una problemàtica que s'ha d'abordar, i amb certa urgència.

Ens parla de la Llei de transparència i del dret d'accés a tothom, per renovar i regenerar la democràcia. Jo li pregunto: després de la llei, aprovada en aquest Parlament, veu més fàcil aquest dret de la transparència, aquest dret d'accés? Perquè sí que surt en diferents informes anuals, que vostè mateix ha fet, que era un escull a l'hora d'accedir a la informació, no només dels ciutadans, sinó del mateix síndic, que veia limitat el seu accés a la informació.

I per finalitzar, també, hi entrarem més profundament en el Ple per fer una valoració de l'informe més àmplia, però sí felicitar-lo per la puntuació que té entre els ciutadans, i encoratjar-lo que, malgrat que pugem compartir o no totes les seves opinions i les recomanacions, sí que creiem que és una institució necessària en favor dels drets dels ciutadans, i com més es conegui i més col·laboració hi hagi amb altres institucions, com el Defensor del Pueblo, millor serà per a aquesta garantia dels drets dels catalans.

Moltes gràcies.

El president

Gràcies, senyora Alegret. En tot cas, recordar-los que el debat respecte a la sentència del Tribunal Constitucional l'hem ajornat per dilluns que ve; és a dir, ho hem acordat entre tots els grups. Els pregaria que no obríssim ara el debat respecte a aquesta qüestió, atès que ens hem emplaçat a fer-ho dilluns vinent, eh? En tot cas, hem acordat que el síndic faria els comentaris que cregués pertinents, però que el debat el posposàvem a la propera sessió. Gràcies.

És el torn ara de la portaveu del Grup Parlamentari d'Iniciativa per Catalunya Verds - Esquerra Unida i Alternativa, la senyora Hortènsia Grau.

Hortènsia Grau Juan

Gràcies, president. I gràcies pel comentari, perquè la intervenció de la diputada Alegret m'ha temptat de contestar i obrir el debat, que, com vostè diu, ara, doncs, no toca; ja el podrem fer a bastament el proper dilluns.

Bé. Benvinguda al síndic, a tot l'equip. Miri, jo..., aquesta vegada en la nostra intervenció no farem preguntes, per un tema de respecte, perquè avui hi ha el lliurament, a les set i mitja de la tarda, dels premis d'or de la Generalitat, entre altres persones a la Neus Català, i per tant ens haurem d'absentar, i no voldria, bé, preguntar i que després quan el síndic o l'equip contesti no hi hagi ningú.

El que sí que faré són uns quants comentaris que considerem importants. En primer lloc, felicitar-lo, en general, per l'increment d'activitat. És a dir, jo penso que té molt de mèrit que en aquest marc pressupostari que també el síndic, que la institució ha patit de retallades pressupostàries tinguem un augment de les actuacions –siguin queixes, siguin actuacions d'ofici– molt ampli, no? Si mirem l'històric, des del 2010, doncs, hi ha hagut un augment. I especialment, també, felicitar-lo perquè, d'aquest augment, en el que sí que hi ha un creixement exponencial és en l'increment d'actuacions d'ofici, de 121 el 2010 a 263 el 2014. I nosaltres això ho valorem positivament, i ho valorem positivament perquè, quan el síndic obre una actuació d'ofici, aquell dret, allò, cobra més presència, més importància, i ho hem vist en el cas Castor i en altres casos. Per tant, felicitar-lo.

No ens estranya que hagin augmentat les queixes; vostès en el resum deien..., un 7,4 respecte a l'any anterior. I que, a més, les queixes que han augmentat justament siguin –la majoria, el 40 per cent– en política social. Creiem que això respon al marc de crisi, també, i de polítiques d'austeritat que s'estan aplicant des del 2010, però que han anat a pitjor. I, clar, en aquest sentit és preocupant, perquè vostè ja fa..., jo estic aquí des del 2010; ja fa anys que el sento que diu que ja hem tocat os –que ja hem tocat os–, i això, repetit, doncs, ens preocupa, perquè realment nosaltres sí que creiem que hem tocat os.

Un tema també important per a nosaltres, i..., més que una pregunta, també és un comentari, no? Vostè ho deia: a partir d'aquest any, 2015, l'equip del síndic tindrà noves funcions –amb relació a la Llei 11/2014, sobre els drets dels LGTBI, i per tant això és un augment de feina, entenem, un augment de funcions, i també amb relació a la Llei 19/2014, de transparència i accés a la informació pública. Que això no vol dir que no fessin actuacions en aquest sentit, però que ara, tal com marca la llei, n'hauran de fer més. Per tant, a nosaltres ens preocupa que si augmenten funcions però són el mateix equip de gent, com que no ens acabem de creure molt això que amb menys es pugui fer més i millor, doncs, com ho podran desenvolupar.

I en aquest sentit, pel que fa a la Llei de transparència, sí que m'agradaria molt comentar una qüestió. Nosaltres ho hem llegit en l'informe, ho hem anat veient reiteradament, que hi ha una qüestió que per molt que

aprovem lleis de transparència, i es dóna molt en el món local, és –i vostè ho anomenava, eh?, en l'informe–: tenim un problema d'accés a la informació i de pràctiques, diguem-ne, poc democràtiques en molts ajuntaments. I són iguals, els colors: en molts ajuntaments de colors diferents, que els equips de govern dificulten l'accés a la informació, l'accés a la documentació dels plens, posen traves... I en aquest sentit a mi m'agradaria, no sé si en seríem capaços entre tots, igual que en el seu dia hi va haver el pacte del transfuguisme, de poder arribar a algun acord en general tots els grups que aquestes pràctiques que fan certs alcaldes, certs regidors, doncs, estiguessin penalitzades, perquè crec que això dificulta la democràcia i no la fa avançar. Vostè ho apuntava, eh?, en l'informe.

Una altra qüestió que ens preocupa: resulta que hem vist que hi han..., d'acceptacions de les queixes, no?, per part de l'Administració; han augmentat, i que es compleix. L'Administració..., és a dir, ha augmentat, no? Tenim un 84 per cent, i que l'Administració compleix, si no he fet malament la suma, en un 93,4 per cent –un tant per cent molt alt a l'inici, només quan el síndic inicia l'activitat, i l'altre quan ja es resol, no?, donant compliment a la resolució. Però sí que hem vist que això no es dóna per igual en tots els departaments. Analitzant departament per departament, hem vist que hi han departaments més proclius a acceptar i a complir que altres. No sé si les dades són prou significatives per poder extreure'n una conclusió o una generalització, no?

També hem vist, i això sí que ens agradaria si ho poguéssim explicar –i tant de bo hi poguéssim ser quan ho expliqui, si no ja li ho farem arribar per escrit, que aquest any s'ha donat una miqueta, un petit temps, entre dotze i quinze dies d'increment de resolució de les queixes i d'actuacions, no? Llavors, nosaltres ens preguntem si això té a veure, u, amb aquest augment de casos oberts –en el moment que es tramiten més casos...–, amb aquest augment de funcions, amb el fet de la congelació pressupostària de plantilla, no?, aquest augment de temps, i que nosaltres pensem que, clar, també va en detriment una mica de la imatge de la institució.

I ja per acabar, president, un minut. Sobre el tema de la distribució territorial, que em preocupa, ens preocupa molt, i ens ocupa, hem vist també que, bé, ha tornat a augmentar els desplaçaments. Però, lligat a aquesta distribució territorial, si bé és cert que hi ha un augment del coneixement de la població, del coneixement que té la població del síndic –ha anat augmentant des del 2005–, també veiem que la majoria de queixes, de denúncies, es concentren a la zona costanera, a les àrees metropolitanes, en aquelles comarques més poblades, i que a les comarques més rurals no sabem si hi ha tant grau de coneixement. Llavors, veiem que no hi ha tantes queixes –en percentatges, eh?–; per tant, no sabem si s'han plantejat, igual que vostè..., la institució va a tot el territori, fer alguna actuació en concret en aquelles zones de la Catalunya interior, més rural, on hi ha menys coneixement de la institució.

Moltes gràcies.

El president

Gràcies, senyora Grau. És el torn, ara..., no hi ha representant del Grup de Ciutadans, per tant és el torn del Grup Mixt, és el torn del senyor Quim Arrufat.

Quim Arrufat Ibáñez

Bé, bona tarda. Moltes gràcies. Felicitats per l'anuari, per l'informe anual i per la feina feta.

Amb referència a alguna de les coses que ha anomenat, allà on es presenten més queixes, com resulta obvi, és on més mal fa l'absència o l'incompliment amb els drets socials més bàsics, no?, i on més nombrosament s'agrupa la gent, especialment de renda baixa, que veu vulnerats alguns dels seus drets, fruit de les retallades, fruit de l'austeritat, i fruit també d'una certa deixadesa de responsabilitat per part de les administracions públiques sobre la seva pròpia ciutadania, aquí i a molts altres llocs.

Però justament la setmana passada, en el Ple del Parlament, algunes mesures relatives a alguns dels aspectes que anomena l'informe van ser aprovades, i m'imagino que no és la seva funció fer el seguiment del compliment de les mesures aprovades al Ple –aquesta és la nostra– sobre el Govern, però esperem que prosperin i que el Govern les assumeixi, perquè per a alguna cosa ha de servir el Ple del Parlament. Em refereixo a algunes de les prestacions per la Llei de dependència, o a algunes relatives als preus dels transports públics per a segons quins col·lectius per criteri de renda.

Ha fet referència, també, entre moltes altres qüestions, al tema dels habitatges públics, de les deficiències en l'assignació d'habitatges públics. No sé si es refereix exactament al procediment o a l'escàs nombre d'habitatges públics per l'alt nombre de sol·licitants d'habitatges públics, és a dir, a l'absència d'una política de parc públic d'habitatges que hi ha hagut sempre en aquest país, independentment del Govern que hi hagi hagut, per haver arribat en els nostres dies amb un parc públic absolutament insuficient per atendre les necessitats més bàsiques de la població, dels col·lectius més desfavorits, o qualsevol emergència habitacional.

Crec que fèiem referència al Castor com la gran estafa. A nosaltres encara ens afluca, també, que podem estar pagant a través de la factura del gas el negoci segur d'un fons d'inversió, és a dir, d'una inversió que tenia com a únic interès, diguéssim, lucrar-se amb la garantia de retorn de tot el capital per part de l'Estat, és a dir, la garantia patrimonial de la inversió a costa de tots els ciutadans.

Ho ha dit amb molts eufemismes, però és obvi que hi ha una minva gran de llibertats públiques, un retrocés enorme a nivell de llibertats públiques, que afectarà segurament, a mesura que es vagi posant en marxa i en aplicació, molts drets vinculats a la llibertat d'expressió, a la llibertat de premsa, a la llibertat de manifestació, a la llibertat de reunió, a la llibertat d'associació, que es veuran coartats en el futur, d'acord amb el text legislatiu aprovat a Madrid.

Ens ha sorprès gratament, però no sabem exactament si era una funció pròpia o no –per desconeixement, eh?– del síndic la tutoria –tutoria, es diria?– o la tutela sobre un procés de consulta local a Premià. I entenem que si és una funció que pot exercir el síndic és una gran funció. És a dir, és una funció, diguéssim, exportable a molts altres processos de consulta, com a institució neutral que vetlla pel compliment, que pugui vetllar pel compliment formal del procés de consulta.

Ens ha..., bé, ho deia la diputada d'Iniciativa, la nova competència que adquireix, les dues noves competències, com a mínim, que adquireix el Síndic de Greuges. La primera d'elles, com a part de la Llei per a l'eradicació de l'homofòbia, la transfòbia, la LGTBfòbia, i per tant, en l'exercici d'aquestes funcions, algunes coses que ja hem llegit de l'informe, com, efectivament, recomanar que els regidors que alleguin objecció de consciència a l'hora de casar parelles per la seva condició de gènere deixin de casar a tothom, no?, perquè si no podríem entrar en el bucle que a algun regidor d'algun altre partit se li acudís no casar parelles «fatxilles», per exemple. I entrariem en discriminacions creuades, que portarien a un festival de discriminacions, i com que no es pot discriminar per discriminar, doncs, qui vulgui discriminar que no casi. Per tant, ens semblen recomanacions encertades.

Estarem molt atents a l'informe sobre subministraments bàsics. Cada vegada és un tema que preocupa més, és un tema que no ens hauríem pensat mai que en aquest país estaria amb la potència que està sobre la taula: la pobresa energètica, la seva necessària definició, el preu astronòmic que paguem en aquest país per l'accés als subministraments bàsics, no?, fruit d'una determinada política d'acaparament de riquesa en mans de molt poca gent i de molt poques famílies. O, també, el preu del transport públic, que no té res a veure amb l'esquema del preu dels subministraments bàsics, però que també ens preocupa enormement. Estem pagant un preu molt alt per un transport públic en mans públiques, i que per a molta gent és absolutament necessari. No és un capritx ni és per sortir de viatge ni de cap de setmana, sinó que és necessari per viure, per trobar feina, per moure's, per anar a l'escola, per anar a la universitat, per accedir als serveis públics més bàsics.

Ens escandalitzen, per segona vegada, si no per tercera –crec que per segona–, les enormes deficiències del vot a l'exterior. Les enormes deficiències: és a dir, es deixa sense dret a vot, i això és greu, a dins del país centenars de milers de persones simplement per raó del seu origen, en el que ja hem anomenat moltes vegades nosaltres *apartheid* polític, democràtic, en el nostre país, no? Tots els immigrants que no tenen dret a vot, fruit, doncs, d'una determinada legislació, d'uns determinats processos que fan que paguin impostos, visquin aquí, però no puguin opinar sobre qui distribueix els seus impostos, d'una manera a més a més molt injusta. Però el vot a l'exterior també és enormement preocupant, perquè ho és des de 2011 que s'exigeix el vot «rogat» a l'exterior, ho és en un moment en què bàsicament s'expulsa població del país, no? Hi ha un procés d'exili econòmic fruit de la situació de crisi,

i paral·lelament des de l'Estat es promouen moltes dificultats per exercir aquest dret de vot a l'exterior, cosa que em sembla inadmissible, i per tant és bo que se'n faci el seguiment; com a mínim, diguéssim, que quedi escrita en algun lloc la quantitat de greuges acumulats al voltant d'aquestes dificultats de vot a l'exterior, per no dir aquesta marginació del vot a l'exterior.

I són algunes de les qüestions més importants, més rellevants de la seva explicació i del que hem pogut llegir de l'informe. En tot cas, intervindrem en el mateix sentit en el Ple del Parlament.

Moltes gràcies.

El president

Gràcies, senyor Arrufat. És el torn, ara, del Grup Parlamentari de Convergència i Unió, és el torn de la senyora Annabel Marcos.

Annabel Marcos i Vilar

Moltes gràcies, president. Benvingut, síndic, novament aquí al Parlament. Ara ja fa poc, escassament una setmana, que estava aquí per un altre tema, i avui ens ve a presentar l'informe, com és preceptiu cada any. Bé, de l'informe, tot el que no es podrà dir ni es podrà comentar avui, ho farem amb més extensió i més acuradament al Ple del Parlament, però a mi em deixarà destacar uns temes que estic d'acord que els ha destacat com a temes més punyents, com a temes que s'han de tractar, però aprofitar també per fer-li alguna sèrie de preguntes.

En el moment en què ens diu que hi ha un augment de queixes d'un 4,7 per cent, jo en faria una altra lectura; no sé si vaig equivocada o no. Ens diu que a les democràcies més madures realment la tendència és rebaixar el nombre de queixes, i que malauradament aquí estem encara augmentant, amb un índex crec que no molt preocupant, però estem augmentant les queixes. Podria venir donat també pel fet del coneixement que té la població..., perquè cada vegada augmenta més el coneixement de la figura del síndic, del seu grup de treball i de les persones que hi treballen –podria venir augmentat més per això, pel coneixement de la població, de la ciutadania, de la figura del síndic.

I crec també..., com a pregunta: que el fet que la col·laboració entre la mateixa figura del síndic i del seu equip de treball amb les diferents administracions..., sigui una figura que de cara a la ciutadania comporti com una mena de respecte, o dir: realment hi ha col·laboració, realment funciona, podem fer una queixa per intentar obtenir algun tipus de resultat? Jo crec que quan hi ha diàleg estem demostrant la millor qualitat democràtica que podem tenir, i espero i desitjo que l'any vinent, quan vingui a presentar l'informe anual del 2015, la qualitat democràtica al nostre país sigui molt millor de la que actualment tenim, perquè malauradament encara som una comunitat autònoma i no som un estat independent.

Per una altra banda, crec una xifra molt important..., bé, més que xifra, un reconeixement molt important,

quan està dient que la reducció de..., l'obstaculització per part de les administracions és de zero –o sigui, quan estem parlant de zero és que realment hi ha diàleg i realment hi ha col·laboració–, i una xifra crec que insignificant d'un 3 per cent de no-acceptació. Per tant, estem parlant de xifres que podem dir que al voltant de pràcticament un 80 per cent de les recomanacions fetes pel síndic han estat seguides i han estat efectives. Per tant, crec que entre tots s'han de felicitar.

Quant a la llengua, crec que hem de lluitar –hem de lluitar– per la nostra llengua encara, i que realment sí que la llengua catalana és la que actualment encara està sofrint, i crec que hem de treballar tots per mantenir el mateix nivell aquí a Catalunya i lluitar per la nostra llengua.

Ha parlat d'un seguit de drets socials, que son els que més..., i, malauradament, jo fa quatre anys queestic en aquesta comissió i ho continuo sentint –em sembla que la diputada Grau també ho comentava–: des del 2010 estem sentint que estem trepitjant les línies vermelles quant a drets socials. Jo estic d'acord en certa manera amb el que vostè està dient, però també ha matisat un punt que crec que és molt important, a ressaltar i a dir, i és que estem partint d'una base..., o sigui, amb diferents governs que han passat pel Govern de la Generalitat. Per tant, crec que tots som en part responsables que avui per avui encara no estiguin resolts temes com poden ser els temes de la dependència, tot i que no correspon només al Govern de la Generalitat, sinó que depèn en gran part del Govern de l'Estat espanyol. Perquè sabem que tenim una Llei de la dependència que quant a finançament és el Govern de la Generalitat qui ha d'assumir tant el cost que li pertoca a la Generalitat com el cost que representa per a l'Estat espanyol, que ha de pagar i no paga.

Tenim altres temes, com bé ha dit. El tema del Castor, que és un tema..., ho hem dit i ho hem reclamat, i jo des d'aquí faig un parèntesi i agraeixo moltíssim la tasca que està fent el territori, la plataforma de la Taula del Sénia, perquè jo crec que sense l'impuls ciutadà i el recolzament ciutadà que s'ha donat al territori tampoc no s'hauria pogut aconseguir, com a mínim, manifestar el nostre parer com a territori. És una injustícia, vostè ho ha dit. I continuem amb el mateix: el Govern espanyol ni fa ni deixa fer. Aquí ho enllaço, també, amb el tema que ens parlaven dels subministraments bàsics, que ja entrarà a la propera comissió, però que des del moment que posen recursos d'inconstitucionalitat sobre coses que dius: vols regular i no pots, continuem amb el mateix.

Parlant del tema de l'habitatge, estem d'acord; estem d'acord que hem tingut una herència quant a parc d'habitatge dura –dura pel tema del que ens vam trobar; a més a més, pel tema de la crisi–, però crec que ens hem de felicitar pel desplegament del Pla per al dret de l'habitatge i per l'impost dels pisos buits, que actualment està en tramitació parlamentària.

I, bé, en principi ho deixaria aquí, perquè hi han molts més temes que voldria parlar, però per respectar el temps ho deixaré aquí.

Moltes gràcies, president.

El president

Gràcies, senyora Marcos. I, en tot cas, malgrat que havia dit el contrari, si els sembla, i per agilitzar el funcionament d'aquesta comissió, seguiríem directament amb la rèplica per part del síndic, eh?, si els sembla. *(Pausa.)* Doncs, síndic, quan vulgui.

El síndic de greuges

Gràcies, president. No és que em vulgui transformar en un grup parlamentari més, però permetin-me que els llegeixi, en telegrama, el correu electrònic que m'ha fet arribar la senyora Carmen de Rivera excusant la seva assistència a aquesta sessió.

I, a part d'unes consideracions que fa sobre la sentència, que suposo que tindrà oportunitat de fer-les si vostès habiliten un espai en una propera comissió, sobre l'informe en si em parla d'un informe «muy completo», felicita el volum d'aquells que s'han atès, i parla, com vostès, de dependència, de llistes d'espera, d'impagaments farmacèutics. Fa molt d'accent en la reinserció laboral dels majors de quaranta-cinc anys, un tema sobre el qual estem preparant unes jornades i un informe com a síndic. En concret, fa una crítica frontal al que arrosseguem del Fogasa. I, per últim, es refereix a les conclusions del simposi de comissaris lingüístics que estan a la primera part de l'informe.

Dit això, voldria començar per dir una evidència, que me l'he oblidada al principi. Qui els parla té l'honor de dirigir una institució que se'n diu unipersonal, però gràcies a la setantena llarga d'assessors, assessores, tècnics i personal administratiu i directiu que hi treballa jo puc ser aquí presentant-los els diversos informes i qüestions que afecten els drets, i més tenint en compte que s'incrementa la feina. Sí, s'incrementa la feina. També hem guanyat capacitats amb la informatització de la casa; amb aprenentatge, especialment d'institucions de més enllà del Pirineu –que encara el Constitucional ens deixa visitar, i suposo que podrem visitar amb tranquil·litat en el futur–, i que podem aportar com a experiències a aplicar a casa nostra. Jo vull agrair, perquè consti una vegada més en acta del Parlament, el treball de tota aquesta gent, que des d'aquí, o des de qualsevol dels seus racons, fins i tot l'equip que va per tot Catalunya, contribueix a aquests resultats.

És evident que s'incrementa el nombre de queixes. També –aquí s'ha dit– per coneixement –també, segur–, per eficiència, per anomenada, malgrat que encara som lluny del percentatge que seria positiu tenir de coneixement de la població. En aquest increment..., nosaltres no podem acceptar queixes anònimes. I no podem acceptar queixes anònimes perquè vostès ho van legislar així, i em sembla correcte. L'article 38, lletra b, diu: el síndic..., un dels motius pels quals no podem acceptar queixes és l'anonimat. Això no vol dir que de vegades, quan sapiguem per anonimat un indicati flagrant d'atemptat a drets, puguem obrir una actuació d'ofici i intentar investigar-ho pel nostre costat.

No tenim cap comparativa feta de forma sistemàtica, al síndic –podem preparar-la si interessa–, però els puc dir que anem endarrerits respecte a les democràcies

madures. O sigui, el síndic d'Holanda, o el de Rotterdam, per dir-ne un d'estat i un de ciutat, o un síndic escandinau els dirien: cent per cent de compliment, eh? Nosaltres pretenem això. I els garanteixo que hi arribarem, però encara no hi som, eh?

Volum de queixes? El que es dona a Catalunya és molt similar al que es dona, doncs, a Àustria, que té una població comparablement similar a Catalunya, i es dona a algunes democràcies, en aquest cas, més madures que la nostra. Però de vegades, quan surten comparacions –i ho dic tan clar com ho sento– com les que es van aportar al Cora, passa una cosa, que hi ha qui diu «queixa» a despenjar el telèfon. És clar, aleshores se't poden disparar. Vull dir, si no consideres seriosament què és una queixa, evidentment aquí te'n pots anar a una mena de competició, que jo he vist molt en el model populista de defensor, que quasi –quasi– ja poses la taula al carrer per rebre les queixes, que no té cap criteri de seriositat ni de rigor..., que considerem l'acte democràtic de presentar una queixa. Que sàpiguen que qui els parla està treballant a fons per aconseguir homologar, també a l'Estat espanyol, què entenem per queixa, com fan, per exemple, la conferència de defensors del Regne Unit i Irlanda, o la conferència escandinava. La primera resistència que trobo és perquè ens coordinem. Però si ens arribem a coordinar també possiblement aconseguirem que hi hagi aquesta homologació de les queixes.

Desistiments. Poden ser per molts motius, molt sovint perquè, o ja el problema s'ha resolt per altres camins, o bé la persona considera que no li cal insistir sobre aquella lesió de drets. És un acte voluntari per part de la persona que ha presentat la queixa.

Trasllats. Són, o al Defensor del Pueblo, o a altres defensors locals. El Síndic de Greuges de Catalunya –i permetin-me que ho subratlli– pot entrar a tots els racons de Catalunya, i no hi entra, perquè quan hi ha un síndic de proximitat té un conveni perquè ho faci el síndic de proximitat. És un model molt senzill. I ho dic aquí en veu alta per veure si algú s'hi inspira i el copia, eh? Nosaltres, quan hi ha una persona que se'ns presenta d'una situació on hi ha un defensor local al qual assessorem, al qual oferim tot tipus de formació, de publicitat, etcètera, ho posem perquè si vol acudeixi a aquell defensor local, que és molt més de proximitat. És que no cal inventar la sopa d'all, és un model molt senzill, eh? Per exemple, doncs, començant per Terrassa, el trasllat de queixes més elevat que tenim i que rebem. Al revés: la síndica de Terrassa, quan té queixes que no li pertanyen per àmbit competencial, les deriva al síndic de greuges. És quelcom tan senzill com això! I qui pugui que ho faci arribar al *maestro armero*, eh?, que és una cosa ben senzilla i ben planera, i que funciona a totes les latituds del món, independentment del que diguin les lleis i els tribunals.

No admeses? Doncs, els criteris per a la no-admissió d'una queixa estan al mateix article 38 que abans he citat: quan no tenim competència per admetre-la, quan hi ha mala fe, quan és una cosa que està sent jutjada... O sigui, estan allà regulats i ho apliquem tal com vostès ho van dir.

Que s'han incrementat 2,6..., els dies? Sí. I és quelcom a esmenar. Veuran sempre a l'informe del síndic un apartat dels errors que hem comès i com els pretenem esmenar. Tenim en aquests moments un petit allargament de període per part del síndic..., una mica més llarg per part de l'Administració, que se'ns ha allargat més, també, en el tràmit, segurament perquè s'ha incrementat la feina, no tenim tanta gent per abordar-la, ni nosaltres ni la mateixa Administració, en èpoques, a més, de retallada pressupostària. Però és un toc d'alerta que espero que l'any vinent puguem dir que l'hem reconduït.

I el compliment es va incrementant per part de les administracions i per part de les empreses. Tinguin en compte que podem dir, de forma molt planera i molt familiar, que els departaments es van posant les piles. No tots se les posen per igual, evidentment, i això vostès, a més, ho poden veure en el quadre corresponent, que tenen de forma totalment transparent, i si volen més informació la tenen a la seva disposició, i que fins i tot busquem la màxima col·laboració perquè puguem venir a aquesta casa dient: total col·laboració. Mirin, jo fa molt pocs dies era en un poblet dels més amagats i allunyats de les comarques més desconegudes de Catalunya –no crec que arribi als tres-cents habitants, i per arribar-hi hauran de fer, pel cap baix, una hora de revolts des d'una carretera important–, només que..., per parlar amb –no diré ni qui era ni qui...– la màxima autoritat de com solucionar l'últim problema que ens quedava viu d'un ajuntament a l'hora de presentar l'informe de tancament el 2014 en aquest panel. I ho continuarem fent. I hi vaig anar jo personalment a poder-ho fer.

En el tema social, nosaltres hem dit, i ho dic sempre públicament: tenim avenços en les polítiques socials i tenim una sèrie de matèries que hem de subratllar en positiu, com per exemple..., hi ha molts instruments de transferència social en aquests moments a disposició de la societat. I això no és mèrit de cap partit ni de cap govern; és de la democràcia. Abans he subratllat l'important que va ser la llei que va impulsar el Govern Zapatero. En el mateix sentit he de dir: quina llàstima, i quin error, que el compromís de finançar-la al 50 per cent..., en aquests moments està al 18 per cent. I, clar, això escanya la possibilitat –i no s'ho prenguin com tirar la pedra d'un govern a l'altre– de donar el màxim de sortida a totes les previsions de la Llei de l'autonomia personal.

És molt més nostrada la responsabilitat que trobem de no haver encertat la concepció de la renda mínima d'inserció –això que..., és molt més nostre, de la Generalitat de Catalunya, des del cacau del 2011 fins avui. Continuem arrossegant un problema molt important al respecte.

I amb les llistes d'espera espero que aconseguirem anar-ho reconduït, tant en la concepció com en la gestió com en els recursos, afirmant una vegada més –i aprofito el micròfon per dir-ho– que tenim una excel·lent sanitat pública, però que té uns defectes, com aquests de les llistes d'espera, que hem d'aconseguir revertir. En aquest sentit, se'ns ha preguntat sobre el total de queixes de salut. En llistes d'espera de diag-

nosi, hi ha un 13 per cent de consultes i un 14,2 per cent de queixes.

Sobre consum, s'incrementen les queixes, sí. Hi ha més coneixement que el síndic pot treballar amb les empreses privades. Molta gent no ho sabia: molta gent que coneixia el síndic no sabia que pot intervenir davant de totes les companyies telefòniques, de gas, de llum, etcètera. Al mateix temps, hi ha una major conscienciació als usuaris, que amb maduresa exigeixen coses que són elementals, com la transparència informativa, de facturació, etcètera, o com allò que signifiquen els drets dels consumidors, i nosaltres anirem plantejant i elevat el llistó, com per exemple arribar a fer que en les facturacions..., per què no?, posar a la mateixa facturació una indicació que hom pot acudir, també, al síndic de greuges, com un instrument més de defensa dels seus drets. Però ja en parlarem el dia que discutim l'informe sobre drets dels subministraments bàsics.

Torno al tema internacional –i que em perdoni, ho dic amb molt de «carinyo» a la diputada del PP–, perquè me l'estimo molt, el tema internacional. Fa molt pocs dies, a Florència, la Universitat Europea, que és de les més prestigioses que hi ha al nostre continent, va organitzar unes sessions de treball sobre experiències, sobre subministraments bàsics i els ADR, i un dels quatre convidats era el síndic de greuges de Catalunya. I no perquè el síndic de greuges hagués demanat d'anar-hi, sinó perquè llegeixen tot el que apareix en les webs i tot el que es va elaborant i hi ha un intercanvi enriquidor en les dues direccions. I és posar portes al camp si algú diu: «No, a partir d'ara no poden anar a explicar l'experiència que tenen de defensar drets, amb tot el que signifiquen, els drets al consum i un llarg etcètera.»

Nosaltres hem assenyalat, com aquí s'ha dit –ja fa dos anys que ho fem–, el dret de vot a l'exterior i la seva insuficiència, i considerem que és quelcom que calia posar-hi molt l'accent. I ens tocarà, a partir de l'1 de juliol, informar-los sobre l'avaluació de la transparència i de l'accés. Recordin, i no vull fer allò «ja ho dèiem», que des de l'any 2010, quan –perdonin– en aquesta casa ningú ho posava a l'agenda, els arribaven els informes del síndic de greuges sobre el codi europeu d'accés a la informació i sobre la transparència, i els convidàvem a jornades on es reunien els experts més importants d'institucions europees al respecte, i que van servir per anar incrementant el gruix de qüestions que van anar plantejant. Ja en farem la corresponent avaluació 2015-2016.

I constantment, independentment d'això, vam plantejar el que jo en dic «la queixa del canvi de la truita»: avui, jo, regidor, em queixo que l'alcalde no em dona una determinada informació; passades les properes eleccions potser seré alcalde, i l'alcalde, que passarà a ser regidor, se'm queixarà que... Facin entre vostès un acord ben planer i ben senzill. És que els hauria de caure la cara de vergonya! Que són vostès..., «vostès»: els colors mateixos que representen, que «ara em queixo de l'alcalde, i quan jo seré alcalde se'm vindran a queixar perquè jo negaré la informació». Això passa a totes les famílies, però és una mica absurd. Si estem

parlant d'un dret d'accés de tota la població, imaginin-se els que tenen l'encàrrec democràtic de governar les institucions.

I, en aquest sentit, permetin-me que els digui que estic molt orgullós de l'experiència de Premià. No pel paper del síndic, ni molt menys, que va ser ínfim, sinó perquè a Premià tots els grups municipals es van posar d'acord en una consulta, van fer un reglament sobre un tema que implicava una inversió de milions d'euros, sobre una decisió que no era pas senzilla, i un afegitó en tot això –dic «un afegitó»– fou que ens varen demanar si nosaltres podíem fer de garantia de drets en aquell procés. I crec que va ser una bona experiència. I en aquest sentit continuarem amb tot el que signifiqui millorar les administracions.

Permetin-me només un apunt, que no té res a veure amb la sentència, però sí que té a veure amb l'informe i amb la dimensió internacional. Mirin, qui els parla és membre de l'executiva mundial dels defensors, elegit per vot secret en el Congrés Mundial dels Defensors. Per què? Perquè Catalunya vol ser no sé què? Perquè és amic de no sé qui? Pel que és la relació d'intercanvi d'experiències entre les diverses institucions, des de les més importants, com pot ser el gran Londres, que són 32 milions d'habitants amb un sol *ombudsman*, passant per la més petita, com poden ser Malta, o Andorra, o... i de diversos nivells, sense cap jerarquia. Com no n'hi ha a Espanya. La *defensora del pueblo* no està per damunt de cap defensor. No hi ha cap jerarquia. No hi ha, com en els tribunals, primera, segona i tercera instància. Hi ha uns àmbits competencials i territorials. La particularitat, estrafofària, que hi ha a Espanya és que n'hi ha un que té tots els àmbits i totes les competències. I resulta que això no passa ni al Regne Unit, ni a Bèlgica, ni a Àustria, ni... I vagi dient: vagi dient estats que tenen composició territorial. Bé, és una particularitat, allò..., *Spain is different*, que deien quan jo era petit en la publicitat del turisme. Bé, què hi farem. Crec que és una incomprensió bastant gran de la proximitat de defensa dels drets.

I la meva adjunt d'infants és membre de la Xarxa Europea de Defensors d'Infants, ENOC –em sembla que en aquests moments ocupa el secretariat de l'executiva, i per elecció per vot secret de tots els membres–, on aprenem un sac d'experiències que reverteixen aquí sobre com altres institucions molt més madures que la nostra administren coses. I amb la tasca que realitza el departament del senyor Vendrell al síndic, i els seus corresponents, estem a primera línia de la NEON –National Energy Ombudsmen Network– per intercanviar experiències sobre gas, llum, tot el que és l'entorn del món de l'energia. I així podria continuar. I els asseguro que treure el cap per la finestra i que aprendre de fora ens fa molta falta i ens fa molt de bé. I el que a mi em sembla absurd és negar-se a aplicar a casa nostra fórmules que fa vora cinquanta anys, el que va durar la dictadura franquista, estan experimentades i han donat bons resultats.

Gràcies, president.

El president

Gràcies, síndic. I si no hi ha res més a afegir aixecaríem aquí la sessió, recordant-los que, això sí, dilluns vinent tornem a tenir sessió d'aquesta comissió, amb els informes sobre els subministraments bàsics, el 4-F,

que hem votat avui, i finalment, també, la discussió relativa a la sentència del Tribunal Constitucional.

Moltes gràcies.

La sessió s'aixeca a tres quarts de sis de la tarda i deu minuts.