



# INFORME AL PARLAMENT 2015

**SÍNDIC**

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES



# INFORME AL PARLAMENT 2015

**SÍNDIC**

---

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES

Síndic de Greuges de Catalunya

1a edició: febrer de 2016  
Informe al Parlament 2015  
ISSN: 2013-2379

Maquetació: Síndic de Greuges

Imprès sobre paper ecològic

Disseny original: America Sanchez  
Foto portada: © Pixabay

# ÍNDIX GENERAL

<b>CAPÍTOL I: CONSIDERACIONS GENERALS</b> .....	7
<b>CAPÍTOL II: LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC EN DADES DURANT EL 2015</b> .....	17
2.1. DADES PER MATÈRIA .....	20
2.2. ESTAT DE LES ACTUACIONS .....	24
2.3. PERFIL DELS USUARIS .....	29
2.4. TEMPS DE TRAMITACIÓ .....	31
2.5. TRAMITACIÓ AMB ADMINISTRACIONS I EMPRESES .....	34
2.6. VALORACIÓ DEL SERVEI DEL SÍNDIC DE GREUGES .....	60
2.7. PRESENCIA TERRITORIAL DE L'OFICINA DEL SÍNDIC .....	64
<b>CAPÍTOL III: LES ACTUACIONS MÉS RELLEVANTS</b> .....	69
3.1. POLÍTIQUES SOCIALS .....	73
3.1.1. Salut	
▪ L'ús de les bases de dades del sistema sanitari català .....	75
▪ Atenció especialitzada a persones afectades de síndrome de fatiga crònica .....	77
▪ Llistes d'espera .....	80
▪ Tracte del personal de l'Institut Català d'Avaluacions Mèdiques (ICAM) .....	83
▪ Actuacions d'ofici .....	85
3.1.2. Serveis socials	
▪ Problemes en el pagament de prestacions socials i males pràctiques en la gestió d'ajuts socials .....	89
▪ L'aplicació de la Llei de la dependència .....	92
▪ Dificultats de les persones amb discapacitat i de les persones grans per accedir a recursos residencials .....	96
▪ Actuacions d'ofici .....	100
3.1.3. Treball i pensions	
▪ Sancions del SOC a persones perceptores de prestacions per desocupació .....	107
▪ L'atur crònic en persones més grans de 45 anys .....	109
3.1.4. Infància	
▪ El Síndic de Greuges com a defensor dels drets dels infants .....	113
3.1.5. Discriminació	
▪ Drets de les persones LGTBI .....	115
▪ Discurs d'odi a les xarxes socials .....	117
▪ Actuacions d'ofici .....	119
3.1.6. Estrangeria	
▪ La crisi dels refugiats sirians .....	123
▪ Actuacions d'ofici .....	125

<b>3.2. ADMINISTRACIÓ PÚBLICA I TRIBUTS</b> .....	127
3.2.1. Administració pública	
▪ Transparència i accés a la informació pública.....	129
▪ Memòria democràtica .....	131
▪ La competència i els límits dels tribunals de convocatòria d'accés a la funció pública ..	133
▪ Regulació de la segona activitat en el Cos de Mossos d'Esquadra .....	136
▪ L'ús de dispositius de captació del pas en vermell de semàfors i l'automatisme de l'efecte resolutori de les denúncies de trànsit .....	137
3.2.2. Tributs	
▪ La fiscalitat davant les persones i els col·lectius vulnerables i altres situacions .....	140
▪ Actuacions d'ofici .....	144
<b>3.3. POLÍTIQUES TERRITORIALS</b> .....	147
3.3.1. Medi ambient	
▪ Noves formes de contaminació: contaminació odorífera i lumínica.....	149
▪ Actuacions d'ofici .....	151
3.3.2. Urbanisme i mobilitat	
▪ Paper dels ajuntaments en la convivència pacífica als espais urbans .....	153
▪ La col·laboració entre administracions en benefici de les persones.....	155
▪ Actuacions d'ofici .....	157
3.3.3. Habitatge	
▪ L'accés a l'habitatge social .....	159
▪ Protecció de les persones afectades per l'índex de referència de préstecs hipotecaris...	162
▪ Actuacions d'ofici .....	164
<b>3.4. CONSUM</b> .....	167
▪ El Síndic i les empreses que presten serveis d'interès general .....	169
▪ Els subministraments bàsics .....	171
▪ Els drets de les persones usuàries de les autopistes.....	173
▪ Actuacions d'ofici .....	175
<b>3.5. SEGURETAT CIUTADANA I JUSTÍCIA</b> .....	177
▪ Vaga de fam d'un intern del Centre Penitenciari Brians 2 i veto a l'entrada de dos representants d'institucions de defensa de drets humans.....	179
▪ El Centre d'Internament d'Estrangers de la Zona Franca de Barcelona.....	181
▪ Cas conegut com a 4-F ( <i>Ciutat morta</i> ) .....	182
▪ Actuacions d'ofici .....	184
<b>3.6. PARTICIPACIÓ</b> .....	193
▪ Incidències relacionades amb l'exercici del dret de vot en condicions d'igualtat i amb l'exercici del dret a formar-se una opinió política lliure i informada.....	195
▪ Actuacions d'ofici .....	198

<b>3.7. UNIVERSITATS, CULTURA I LLENGUA</b> .....	201
▪ L'equiparació dels estudiants que accedeixen a la universitat provinents de cicles formatius de grau superior amb els que hi accedeixen des de batxillerat. ....	203
▪ Beques a la mobilitat internacional i criteri de capacitat econòmica. ....	205
▪ Absència d'alguna llengua oficial en els mitjans electrònics posats a disposició dels ciutadans .....	207
▪ Actuacions d'ofici .....	210
<b>CAPÍTOL IV: ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS DEL SÍNDIC</b> .....	213
<b>4.1. RESOLUCIONS COMPLERTES</b> .....	216
▪ Polítiques socials .....	216
▪ Administració pública i tributs .....	237
▪ Polítiques territorials .....	253
▪ Consum .....	263
▪ Seguretat ciutadana i justícia .....	266
▪ Universitats, cultura i llengua .....	270
<b>4.2. RESOLUCIONS NO ACCEPTADES</b> .....	272
▪ Polítiques socials .....	272
▪ Administració pública i tributs .....	273
▪ Consum .....	281
▪ Seguretat ciutadana i justícia .....	283
▪ Cultura i llengua. ....	284
<b>4.3. OBSTACULITZACIÓ I MANCA DE COL·LABORACIÓ</b> .....	285
<b>CAPÍTOL V: ACTIVITAT INSTITUCIONAL I DIFUSIÓ</b> .....	287
<b>5.1. RELACIONS D'ÀMBIT INTERNACIONAL</b> .....	289
<b>5.2. RELACIONS D'ÀMBIT ESTATAL</b> .....	293
<b>5.3. RELACIONS D'ÀMBIT LOCAL I DESPLAÇAMENTS AL TERRITORI</b> .....	293
<b>5.4. ORGANITZACIÓ DE JORNADES I FORMACIÓ</b> .....	294
<b>5.5. ACTUACIONS DE DIFUSIÓ</b> .....	294
<b>ÍNDEX DE TAULES I GRÀFICS</b> .....	297





## ■ CONSIDERACIONS GENERALS



L'Informe 2015 del Síndic de Greuges de Catalunya recull tota l'activitat duta a terme per la institució i en destaca per a cada àrea les actuacions més rellevants. Seguint la sistemàtica dels darrers anys, a aquest capítol de consideracions generals, el segueix un d'essencialment quantitatiu, en què es reflecteixen les actuacions del Síndic en dades, tant pel que fa a les d'enguany com per comparació amb anys anteriors; i tant amb caràcter absolut com segregades per matèries, origen geogràfic, perfil de les persones usuàries, administracions afectades, etc. El tercer capítol relata, per matèries, les actuacions més significatives d'enguany, juntament amb algunes queixes a mode il·lustratiu, i dóna compte de totes les actuacions d'ofici obertes en cadascuna de les àrees. A continuació, i tal com estableix la Llei del Síndic, es dóna compte de totes les resolucions del Síndic que no han estat acceptades per l'Administració –que en termes relatius són molt escasses–, i també una mostra de les resolucions que sí que s'han complert. L'Informe es tanca amb un capítol relatiu a l'activitat institucional i de difusió del Síndic.

Aquest informe sobre la tasca anual del Síndic de Greuges s'ha de considerar complementat pels dos altres informes anuals que, per mandat legal, la institució presenta al Parlament de Catalunya. Tota la informació de l'àmbit d'infància i educació està recollida en l'*Informe sobre els drets dels infants*, que es va lliurar al Parlament el dia 9 de desembre de 2015 i que es pot consultar íntegrament en l'espai web de la institució ([http://www.sindic.cat/site/unitFiles/3979/Informe%20infancia\\_15.pdf](http://www.sindic.cat/site/unitFiles/3979/Informe%20infancia_15.pdf)). Així mateix, l'activitat i les recomanacions formulades com a Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura queden reflectides en l'informe corresponent, que es va lliurar al Parlament el 8 de gener de 2016 i que també es pot consultar en l'espai web de la institució ([http://www.sindic.cat/site/unitFiles/4002/Informe%20MCPT%202015\\_catala.pdf](http://www.sindic.cat/site/unitFiles/4002/Informe%20MCPT%202015_catala.pdf)). En tot cas, l'Informe anual 2015 recull una breu síntesi de les principals recomanacions de l'àrea d'infància i educació (capítol III, apartat 4) i enumera les 45 visites a equipaments on hi ha persones privades de llibertat que s'han fet com a MCPT (capítol III, apartat 12).

Així mateix, l'Informe recull l'activitat del Síndic en l'àmbit de la transparència i el dret d'accés a la informació pública com s'ha estat fent, amb diferents marcs legals, des de la creació de la institució. Actualment, a més, la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, atribueix al Síndic la competència específica per avaluar-ne el compliment, cosa que comportarà l'elaboració i la presentació al Parlament de Catalunya d'un informe anual el mes de juliol de 2016, quan es compleixi un any de l'entrada en vigor de la Llei.

El detall de totes les actuacions i les recomanacions del Síndic es pot trobar a les pàgines següents i també en l'espai web en què es recullen totes les resolucions emeses al llarg del 2015 (<http://www.sindic.cat/ca/page.asp?id=221>).

Aquest informe recull l'activitat del Síndic de Greuges de Catalunya durant un any en què s'han renovat tots els governs locals i en què s'ha desenvolupat un procés electoral a Catalunya que culminava cinc anys de mobilitzacions massives, democràtiques i pacífiques orientades a canviar en profunditat l'actual model territorial. En totes les expressions cíviques i polítiques s'ha reiterat l'existència i la plena convivència d'una gran diversitat de posicions, juntament amb la vivor d'un teixit associatiu present en pràcticament tots els sectors i les temàtiques. Des de la perspectiva dels drets, que és la que correspon garantir a aquesta institució, cal recomanar amb fermesa que es pugui assolir el grau més alt de reconeixement de tot el que això significa, tenint en compte que la major part de la societat catalana reclama el tracte de subjecte polític.

Per això, i adreçant-nos a tots els governs i les administracions, el Síndic de Greuges de Catalunya recomana:

- Avançar de manera ferma en totes les expressions de la democràcia, de la transparència, del pluralisme i de les llibertats.
- Situar el principi d'igualtat d'oportunitats en totes les polítiques públiques, especialment les de caràcter social.

■ Posar un accent encara més especial en les polítiques per combatre la vulnerabilitat dels diversos col·lectius que pateixen en gran mesura els efectes més punyents de la crisi econòmica.

Seguidament, es destaquen les consideracions i les recomanacions d'ordre general que es desprenen del conjunt de l'activitat acomplerta al llarg de l'any 2015 pel Síndic de Greuges de Catalunya i que cal posar en relleu per la seva transcendència.

## PROTECCIÓ DELS DRETS SOCIALS

Aproximadament un terç de les queixes que han entrat a la institució del Síndic de Greuges al llarg de l'any 2015 estan vinculades a l'àmbit social, que continua sent el que genera un volum més alt de demandes per part de la ciutadania.

Els problemes relacionats amb la gestió de prestacions socials han continuat essent una constant en les queixes que ha rebut el Síndic durant aquest any. En conjunt, les problemàtiques plantejades reiteren les deficiències en la cobertura de les situacions de necessitat social que s'han denunciat durant els darrers anys, però la persistència en el temps les fa més greus.

D'una banda, destaquen les demores en el pagament de quanties derivades de prestacions que no s'han satisfet íntegrament. Aquest problema es dona bàsicament en prestacions destinades a l'atenció de persones en situació de dependència i, sobretot, en prestacions de renda mínima d'inserció.

D'altra banda, l'estudi de les queixes en matèria d'ajuts socials també ha posat en relleu algunes actuacions que no s'ajusten a la bona pràctica administrativa, i que no respecten els drets de les persones interessades en el procediment administratiu. Les deficiències més rellevants en aquest sentit també s'han detectat en els procediments de renda mínima d'inserció. Així, es plantegen mancances importants en la motivació de la denegació de la prestació per raó d'ingressos. També es pot considerar una pràctica inadequada l'omissió del tràmit d'audiència previ a la resolució quan l'Administració té en compte dades no

aportades per l'interessat, i el fet que quan la persona presenta una documentació que l'Administració considera incompleta, no li ho comuniqui.

Les queixes presentades en l'àmbit de la dependència fan referència sobretot a la problemàtica relativa a l'impagament –o retard en el pagament– per part del Departament de Benestar Social i Família de quanties reconegudes en concepte de prestació econòmica a beneficiaris de la Llei d'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència. També se n'han rebut amb relació a l'ajornament per a l'entrada en el sistema de persones dependents amb grau I.

Pel que fa als serveis residencials per a gent gran i persones amb discapacitat, el Síndic ha constatat que en les llistes d'espera per accedir-hi no es garanteix un sistema de consulta que permeti a les persones interessades conèixer, autònomament, l'estat de tramitació de la seva sol·licitud i la posició que ocupen en la llista d'espera en cada moment. I en el cas dels serveis residencials per a gent gran, ni tan sols hi ha un fitxer únic que reculli l'estat general de les llistes d'espera. Tampoc no hi ha pautes objectives i públiques en relació amb els criteris de prioritització que s'apliquen en casos concrets. A més, específicament, des de l'any 2010 el Síndic ha cridat l'atenció de l'Administració sobre la insuficiència de recursos destinats a atendre adequadament les necessitats concretes de les persones amb discapacitat intel·lectual i alteracions de conducta vinculades, cosa que determina la demora de l'Administració a atendre les sol·licituds per a aquests serveis.

De les moltes consultes i queixes rebudes al Síndic en matèria de consum, que és una de les àrees que més ha crescut a la institució en els darrers anys, destaca la problemàtica de les persones en situació de vulnerabilitat econòmica pel que fa als subministraments bàsics i la necessitat de garantir-los per llei.

Fruit de les recomanacions del Síndic, entre d'altres, el Parlament de Catalunya ha aprovat la Llei 24/2015, de 29 de juliol, de mesures urgents per afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica. D'acord amb aquesta llei, les administracions públiques han de garantir el dret d'accés als

subministraments bàsics d'aigua, de gas i d'electricitat a les persones i unitats familiars en situació de risc d'exclusió residencial. Per garantir-ne i agilitar-ne la gestió, és important definir en tots els seus aspectes què vol dir *pobresa energètica*.

Ara bé, més enllà de les que es podrien enquadrar en l'àmbit de la pobresa o la vulnerabilitat energètica, moltes queixes referides a l'electricitat, l'aigua i el gas evidencien un notable dèficit d'informació de la persona consumidora i una posició de domini efectiu per part de les empreses privades que presten el servei. Des de fa anys, el Síndic de Greuges ha estat actuant per la via dels convenis i del treball conjunt amb les diverses companyies privades que operen en els principals serveis d'interès generals, i també davant d'altres actors públics amb funcions anàlogues. En aquesta tasca el Síndic ha trobat la bona disposició de les empreses per analitzar i resoldre els temes plantejats.

En l'àmbit del dret a la salut, es continuen rebent queixes de persones que han d'esperar terminis superiors als garantits o als fixats com a referència per ser ateses. El Síndic ha suggerit que es revisin els procediments de llista d'espera, amb la voluntat d'escurçar-los. En les queixes que sobrepassen el termini garantit, el Síndic suggereix que es programi la intervenció, la prova diagnòstica o la visita pendent sense més demores i que se li comuniqui a la persona interessada la data fixada. Aquestes demores són particularment perllongades per accedir a l'especialista de la unitat específica de reproducció humana assistida i, sobretot, de fecundació in vitro. En qualsevol cas, cal destacar en positiu que l'entesa del Síndic amb el Departament de Salut ha permès posar en marxa un sistema de tramitació de les queixes referides a llistes d'espera que permet una considerable reducció del temps de tramitació.

Una altra qüestió que ha preocupat l'opinió pública en l'àmbit de la salut ha estat el projecte Visc+ i la utilització amb finalitats de recerca de dades anònimes dels pacients catalans. En l'informe monogràfic presentat al Parlament, el Síndic ha reconegut el valor globalment positiu del projecte per l'avenç de la ciència, per bé que ha recomanat que es vetlli per la protecció del dret a la intimitat i la confidencialitat de què gaudeixen els

usuaris del sistema sanitari català, que s'apliquin els sistemes de control i de seguiment previstos amb rigor i que es prevegi algun òrgan independent de control que dugui a terme, com a mínim, una auditoria anual. També ha suggerit que es garanteixi que els beneficis que es deriven de la cessió de dades repercuteixen en la sanitat pública, que es millori la informació que s'ofereix als usuaris de la sanitat pública sobre el projecte i que aquests, si ho creuen oportú, puguin exercir d'una manera àgil el dret d'oposició pel que fa a l'anonimització de les seves dades.

En l'àmbit del dret a l'habitatge, les queixes més reiterades que rep el Síndic tenen relació amb les dificultats per accedir a un habitatge assequible i per assumir el cost econòmic que comporta el manteniment de l'habitatge habitual, ja sigui per front al pagament de les rendes del lloguer o de les quotes d'amortització hipotecàries. En aquest context, enguany s'ha presentat l'*Informe sobre l'accés a l'habitatge social*, en l'elaboració del qual han col·laborat diverses administracions i entitats, i en què es fan recomanacions relatives a la gestió dels inventaris d'aquests habitatges, la necessitat d'incrementar el parc d'habitatges destinat al lloguer social, l'adopció de mesures de prevenció que permetin evitar situacions d'exclusió residencial i la millora dels procediments d'adjudicació d'habitatges amb protecció oficial, sobretot a l'hora de donar resposta a situacions d'emergència social. En aquest sentit, de la mateixa manera que el 2008 el Síndic va recomanar que s'establís un registre únic de sol·licituds d'habitatge social, ara cal fer el pas d'unificar la gestió i la concessió d'aquests habitatges a tot Catalunya. A més, encara en el marc del dret a l'habitatge, el Síndic ha recomanat que es retiri l'índex de referència de préstecs hipotecaris (IRPH) com a tipus de referència, atesos els dubtes raonables sobre la seva transparència i fiabilitat.

Pel que fa al dret al treball, al llarg del 2015 el nostre país ha continuat presentant unes taxes d'atur molt elevades, superiors al 20% de la població activa, les quals es poden arribar a doblar en el cas dels joves i de les persones més grans de quaranta-cinc anys. En el cas d'aquest darrer col·lectiu, el risc associat de caure en l'exclusió social és particularment elevat, raó per la qual des del 2014 el Síndic tracta d'identificar les diferents

situacions i necessitats que pateix el col·lectiu, i també les claus per intervenir-hi.

El Síndic ha fet constants actuacions d'ofici i suggeriments als poders públics, tant de Catalunya com de l'Estat, en el sentit d'evitar l'existència d'ofertes de treball i de processos de selecció en empreses privades que puguin ser discriminatoris. També ha demanat que els recursos públics per fomentar la contractació i la formació siguin adequats a les noves exigències del mercat laboral, amb l'oportú reciclatge professional i contractes que permetin casar la formació amb l'experiència laboral. En qualsevol cas, mentre no es posin en marxa estratègies econòmiques i socials per sortir de la crisi, amb programes de formació i d'inserció i una millor redistribució del treball, compatibilitzant l'eficiència econòmica amb les millores en la protecció social i per desocupació, continuarà augmentant la precarietat laboral i la problemàtica inserció de les persones més grans de quaranta-cinc anys.

En l'àmbit del dret a l'educació, i pel que fa a l'accés a la universitat, el Síndic ha rebut diverses queixes d'estudiants de cicles formatius que, a diferència del que passa amb el batxillerat, no es beneficien de matrícula gratuïta pel fet d'haver obtingut una matrícula d'honor. El Síndic entén que no és raonable establir un criteri diferenciat per motiu de l'origen dels estudis en l'exempció de preus obtinguda per l'excel·lència acadèmica demostrada en la qualificació dels estudis previs entre els estudiants de batxillerat i els de cicles formatius de grau superior, i afirma que és competència de la Generalitat de Catalunya equiparar aquesta exempció en la regulació dels preus dels estudis universitaris.

Finalment, cal no oblidar que enguany ha esclatat amb força, a escala europea, la crisi dels refugiats provinents de Síria i d'altres conflictes armats; un fenomen que cal agregar al continu flux de persones migrants que, de camí a Europa, han patit penalitats, i fins i tot han perdut la vida al Mediterrani.

Malgrat que l'arribada de persones refugiades provinents d'aquest contingent encara no s'ha produït, el Síndic ha posat de manifest que cal establir un esquema permanent d'atenció i acollida d'aquest col·lectiu, amb

coordinació entre les entitats locals i la Generalitat de Catalunya, i s'ha posat a disposició d'aquestes persones i de les entitats que en defensen els drets per seguir vigilant les polítiques públiques en l'àmbit de les migracions i el refugi.

## TRANSPARÈNCIA I DRET A LA BONA ADMINISTRACIÓ

Com ja s'ha apuntat, la Llei del Parlament de Catalunya 19/2014, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, va entrar en vigor amb caràcter general l'1 de juliol de 2015, per bé que per als ens locals, en relació amb la publicitat activa, ho va fer l'1 de gener de 2016. Durant l'any 2015, el Síndic ha continuat rebent queixes de persones a qui s'havia desestimat una sol·licitud d'informació o bé a qui no s'havia donat resposta. Malgrat que en alguns dels casos la sol·licitud s'havia formulat abans de l'entrada en vigor de les lleis de transparència estatal i catalana, el Síndic va recomanar a l'Administració que la valorés d'acord amb els paràmetres d'aquest nou marc normatiu.

Amb relació a l'accés dels càrrecs electes a la informació que necessiten per exercir la seva funció de control sobre l'acció de govern, el Síndic ha subratllat novament que és justament aquesta funció, directament vinculada amb el principi de participació democràtica en els afers públics, la que justifica el règim privilegiat d'accés que la Llei els reconeix. Per aquest motiu, cal que l'Administració sigui especialment curosa a facilitar aquesta informació en les condicions i el termini que fixa el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.

Un altre àmbit que toca el dret a la bona administració està vinculat amb la memòria democràtica i els dèficits que arrossega el nostre país en aquest punt. Transcorreguts quaranta anys des de la finalització de la dictadura franquista, la presència de símbols d'aquell règim i la percepció de familiars de persones desaparegudes en aquell període que no reben prou suport de les administracions públiques han estat objecte de queixa al Síndic.

El Síndic ha demanat un posicionament actiu dels municipis en el procés de retirada

de símbols i monuments del règim anterior, ja sigui donant-hi suport i afavorint-ne la retirada en edificis privats com, molt especialment, destinant els recursos necessaris per a la retirada dels que estan situats en espais públics, amb la finalitat d'accelerar la retirada total dels símbols que encara avui perviuen a la geografia catalana.

El Síndic també s'ha pronunciat a favor d'una iniciativa per identificar les restes de les persones desaparegudes en aquell període mitjançant la creació d'un banc d'ADN de familiars vius i ha proposat a la Generalitat una interpretació de la Llei de protecció de dades que faciliti l'accés als familiars de les persones inscrites en el cens català de persones desaparegudes.

En l'àmbit tributari, el Síndic s'ha trobat amb queixes vinculades a una situació de vulnerabilitat, sobrevinguda o agreujada, en què moltes persones es troben com a conseqüència de la perllongada situació de crisi econòmica. El Síndic és del parer que la fiscalitat, com a instrument de política social i econòmica, no pot ser aliena a aquesta realitat, i que les normes tributàries han de regular beneficis fiscals com a mesures de suport a les persones i col·lectius més necessitats, i en compliment del principi de capacitat econòmica.

En relació amb l'aplicació de mesures de suport existents a col·lectius en risc d'exclusió, el Síndic ha recordat enguany que, d'acord amb el dret dels ciutadans a la bona administració, si les lleis reconeixen beneficis fiscals per a col·lectius vulnerables, ni les ordenances fiscals, ni la pràctica administrativa poden establir altres requisits formals que comportin una restricció efectiva del dret a gaudir-ne. Per això, el Síndic ha suggerit als poders públics que equiparin les famílies monoparentals a les nombroses i que reconeguin, a efectes fiscals, les parelles estables, atès que és una tipologia familiar plenament reconeguda pel Codi civil de Catalunya.

Així mateix, ha suggerit a les administracions que valorin les sol·licituds de fraccionament amb una especial sensibilitat, en atenció a les circumstàncies personals i econòmiques concretes en cada cas, i que atorguin quotes i terminis que puguin ser assumits de forma efectiva pels ciutadans.

La bona administració també es tradueix en el respecte escrupolós a les lleis de protecció del medi natural. Durant l'any 2015, en un entorn d'incipient sortida de la crisi, el Síndic ha començat a rebre queixes i consultes relatives a actuacions urbanístiques amb un potencial risc d'atemptat al patrimoni natural. Entre d'altres, diversos projectes d'intervenció al massís del Montseny han posat en alerta els veïns i han motivat fins a tres actuacions d'ofici del Síndic. En un altre context, cal no oblidar que el mes de gener de 2016 tota la ciutadania de l'Estat espanyol comença a pagar, a través de la factura de la llum, els costos de la pèssima gestió del magatzem de gas Castor, davant les Terres de l'Ebre.

## LLIBERTATS I QUALITAT DEMOCRÀTICA

Com ja s'ha assenyalat, durant l'any 2015 s'han celebrat tres processos electorals a Catalunya: eleccions municipals al maig, autonòmiques al setembre i generals al desembre. En el marc d'aquests processos electorals s'han tramitat diverses queixes i s'han dut a terme algunes actuacions d'ofici, en el marc de les quals el Síndic s'ha pronunciat en defensa del dret de vot en condicions d'igualtat i el dret a formar-se una opinió política lliure i informada.

Aquestes actuacions s'han centrat principalment en el vot per correu i a l'estranger, particularment en el marc de les eleccions catalanes del 27 de setembre. S'ha constatat que els requeriments per exercir el dret de sufragi i els terminis per fer-ho dificulten enormement el dret a la participació política de la ciutadania i s'ha reiterat la recomanació, ja formulada l'any 2014, de regular mecanismes de votació alternatius que permetin exercir el dret de sufragi actiu de manera remota d'una forma més senzilla per a l'elector, mitjançant la implementació de les noves tecnologies de la informació i la comunicació.

Enguany també s'han tramitat expedients relatius al dret de vot de les persones amb discapacitat, tant pel que fa a la restricció indiscriminada del vot de persones incapacitades judicialment com en relació amb els problemes d'accessibilitat en els sistemes de

vot vigents que afecten persones per causa de discapacitat o malaltia.

Encara en l'àmbit de la participació política, el Síndic ha reiterat la seva crítica al sistema de blocs electorals en el marc de la campanya electoral i ha assenyalat que es poden assolir els principis de pluralisme, igualtat, proporcionalitat i neutralitat informativa en període electoral d'acord amb criteris professionals, sense la rigidesa d'aquests blocs.

Totes les actuacions en aquest àmbit i les recomanacions que se n'han derivat han estat posades en coneixement del Defensor del Poble i del comissari europeu de Drets Humans del Consell d'Europa.

En l'àmbit de la no-discriminació, cal destacar que el mes d'octubre d'enguany s'ha complert el primer aniversari de la promulgació de la Llei 11/2014, per garantir els drets de les persones lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals i per eradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia. L'aplicació de la Llei, en la supervisió de la qual el Síndic té un paper singular, ha tingut un efecte positiu en la denúncia de casos de discriminació per raó d'orientació o identitat sexual, però encara queda molt camí per recórrer tant en la difusió com en el desplegament de la Llei.

Finalment, en qualitat de Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura, el Síndic de Greuges ha fet 45 visites a centres o equipaments amb persones privades de llibertat. En aquest punt, cal recordar que la Sentència del Tribunal Constitucional de 5 de març de 2015, dictada com a resposta al recurs d'inconstitucionalitat del Defensor del Poble, ha avalat l'actuació del Síndic en l'àmbit de la prevenció de la tortura. A més, de les queixes rebudes en l'àmbit de la seguretat ciutadana i la justícia en destaquen les relatives a les dificultats amb què s'han trobat algunes entitats defensores dels drets humans per accedir a persones privades de llibertat en centres penitenciaris que n'havien demanat la presència.

Atès que el Comitè de Ministres del Consell d'Europa assenyalava que "els reclusos han d'estar autoritzats a comunicar-se tan sovint com sigui possible [...] amb tercers i amb representants d'organismes exteriors, així com també a rebre visites de les persones esmentades", el Síndic ha recomanat que les

entitats que ho sol·licitin, i que compleixin els requisits per ser-ho, siguin reconegudes com a organismes de cooperació penitenciària, d'acord amb el que estableix la legislació penitenciària.

En aquest mateix àmbit, i ateses les nombroses queixes rebudes al llarg dels anys per part de persones privades de llibertat al CIE Zona Franca, i tenint en compte el tancament provisional d'aquest CIE per dur-hi a terme obres de millora, el Síndic ha considerat que les deficiències del sistema d'internament de persones estrangeres en situació irregular són estructurals i n'ha demanat formalment el tancament definitiu.

En l'Informe de 2014 ja s'alertava de l'existència de projectes de llei que amenaçaven les llibertats fonamentals en nom d'una determinada concepció de la seguretat. Malgrat els advertiments d'aquesta institució i de molts altres actors socials, el dia 1 de juliol de 2015 van entrar en vigor la Llei de seguretat ciutadana i la reforma del Codi penal. El Síndic ha tingut l'ocasió d'analitzar ambdues novetats legislatives amb el suport de persones expertes i ha pogut constatar la clara regressió que suposen per a les llibertats democràtiques.

## REFLEXIÓ FINAL

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

Cal tenir present que enguany s'ha tornat a superar el nombre de queixes iniciades i tramitades a la institució respecte de l'any anterior. Malgrat aquest increment, el temps mitjà de resolució dels expedients s'ha escurçat lleugerament. També cal posar en valor el fet que el Síndic no ha apreciat situacions de manca de col·laboració ni voluntat obstaculitzadora per part de cap administració ni empresa.

Així mateix, resulta molt positiu que el percentatge de resolucions acceptades pel destinatari de manera total o parcial s'apropi al 99% de les emeses per aquesta institució.



Tant pel que fa a la tramitació com a l'acceptació de les recomanacions, el Síndic continuarà treballant per millorar aquestes dades. Des del primer punt de vista, continua la implantació de l'Administració electrònica, que agilita considerablement les comunicacions amb totes les administracions. Així mateix, es milloraran els canals de comunicació amb les persones responsables de les diferents àrees d'interès per al Síndic, particularment pel que fa a l'Administració de la Generalitat.

Entre els reptes que té plantejats el Síndic cal destacar l'assoliment d'una major difusió de la institució entre la ciutadania i ser àmpliament conegut com a garant de drets. A la vegada, és voluntat de la institució

continuar treballant en col·laboració amb tots els actors rellevants, incloent-hi els síndics locals, defensors autonòmics i Defensor del Poble, i també amb els organismes internacionals competents en l'àmbit dels drets humans.

Aquestes millores permetran mantenir i incrementar la bona valoració que tenen de la institució les persones que s'hi apropen, tal com reflecteix l'enquesta de satisfacció de què dóna compte aquest informe. Una valoració positiva que només és possible gràcies a la professionalitat i la vocació de servei de l'equip humà que integra el Síndic de Greuges de Catalunya, al qual cal agrair un any més el seu servei.



## ■ LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC EN DADES



## 2. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC EN DADES DURANT EL 2015

A continuació es presenten les dades de l'activitat funcional del Síndic de Greuges per al 2015. Aquestes xifres expressen de manera àmplia el contingut en dades de tot l'Informe al Parlament 2015.

Les xifres recullen els resultats de les actuacions rebudes i iniciades entre l'1 de gener i el 31 de desembre de 2015. També s'indiquen les actuacions tramitades al llarg de l'any, és a dir, totes les que s'han treballat durant l'exercici d'enguany amb independència de quan es van iniciar.

L'any 2015 ha comportat un increment del 9,9% de les queixes en relació amb les rebudes l'any 2014, que al seu torn també havien crescut respecte de l'any anterior. Per primer cop, superen les 10.000 queixes rebudes en un any. De fet, la sèrie històrica reflecteix que, en els

darrers deu anys (2006-2015), les queixes han crescut més d'un 100%.

**El 2015 ha comportat un increment del 9,9% de les queixes rebudes**

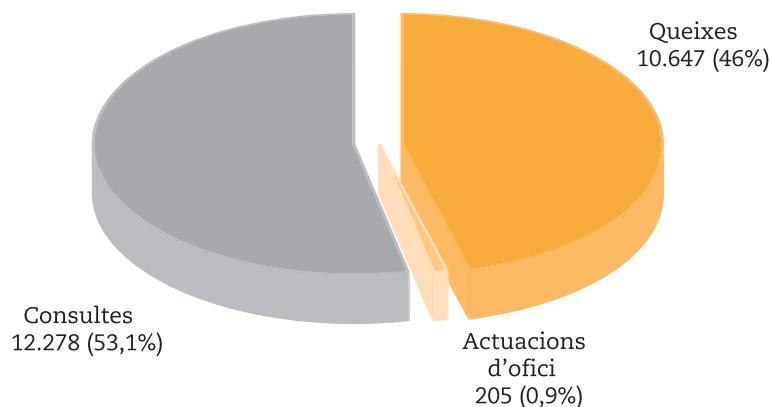
Les consultes a la institució també han crescut respecte de l'any 2014 fins arribar a les 12.278, un 3,45% més que el 2014. En canvi, han baixat les actuacions d'ofici, principalment a causa del menor nombre d'actuacions obertes en el marc del Mecanisme Català de Prevenció de la Tortura, tal com s'explica en l'informe presentat enguany al Parlament.

### 1. Actuacions del Síndic iniciades el 2015

	N	%
■ Queixes	10.647	46,0
■ Actuacions d'ofici	205	0,9
■ Consultes	12.278	53,1
<b>Total</b>	<b>23.130</b>	<b>100</b>

### 2. Actuacions tramitades el 2015

	N	%
■ Queixes	16.994	57,0
■ Actuacions d'ofici	536	1,8
■ Consultes	12.278	41,2
<b>Total</b>	<b>29.808</b>	<b>100</b>



## 2.1. DADES PER MATÈRIA

Les dades presentades reflecteixen amb claredat l'impacte permanent de la crisi econòmica i social, i particularment l'afebliment continuat del respecte als drets socials.

Més d'un 30% de les queixes i actuacions d'ofici iniciades pel Síndic al llarg de 2015 es corresponen a temes propis de les polítiques socials. És un percentatge similar al de l'any anterior, i segueix la dinàmica dels darrers exercicis, en què els drets socials han estat els principals protagonistes de les actuacions del Síndic.

El segon grup de matèria pel que fa al volum de queixes i actuacions d'ofici ha estat el relacionat amb l'àrea de consum, que per primer cop supera àmbits més tradicionals del Síndic com el procediment administratiu o les polítiques territorials. La supervisió de les empreses que presten serveis d'interès general és un àmbit incorporat a les funcions de la institució fa pocs anys, arran de la Llei del Síndic de Greuges de Catalunya de 2009, i des d'aleshores ha experimentat un creixement

sostingut com a activitat del Síndic fins a representar una quarta part de la seva activitat.

A continuació, destaca el creixement de les queixes i actuacions d'ofici rebudes en l'àmbit de les polítiques territorials. Així mateix, s'han rebut menys queixes relatives al procediment administratiu. Tot i que aquest àmbit continua centrant una part important de l'activitat del Síndic, cal destacar aquesta dada com a reflex de la major cura per part de les administracions catalanes per respectar les lleis i els reglaments de procediment administratiu, particularment en l'àmbit sancionador.

**Més d'un 30% de totes les actuacions del Síndic es corresponen a polítiques socials**

En la resta de matèries, el nombre de queixes s'ha mantingut en paràmetres similars als dels anys anteriors, sense que es puguin observar modificacions significatives.

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

	2011		2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	<b>3.486</b>	<b>42,6</b>	<b>3.560</b>	<b>42,6</b>	<b>3.075</b>	<b>33,3</b>	<b>3.115</b>	<b>31,3</b>	<b>3.329</b>	<b>30,7</b>
Educació i recerca	962	11,8	821	9,8	734	7,9	685	6,9	587	5,4
Infància i adolescència	259	3,2	356	4,3	560	6,1	674	6,8	925	8,5
Salut	580	7,1	488	5,8	394	4,3	628	6,3	747	6,9
Serveis socials	1.430	17,5	1.662	19,9	1.099	11,9	948	9,5	921	8,5
Treball i pensions	255	3,1	233	2,8	288	3,1	174	1,7	135	1,2
Discriminació	-	-	-	-	-	-	6	0,1	14	0,1
<b>Administració pública i tributs</b>	<b>1.811</b>	<b>22,1</b>	<b>1.903</b>	<b>22,8</b>	<b>3.287</b>	<b>35,6</b>	<b>2.302</b>	<b>23,1</b>	<b>1.809</b>	<b>16,7</b>
Administració pública i drets	1.456	17,8	1.460	17,5	2.704	29,3	1828	18,4	1.383	12,7
Tributs	355	4,3	443	5,3	583	6,3	474	4,8	426	3,9
<b>Polítiques territorials</b>	<b>1.408</b>	<b>17,2</b>	<b>1.352</b>	<b>16,2</b>	<b>1.207</b>	<b>13,1</b>	<b>1.701</b>	<b>17,1</b>	<b>2.395</b>	<b>22,1</b>
Medi ambient	488	6,0	509	6,1	539	5,8	1.053	10,6	1.245	11,5
Urbanisme, mobilitat i habitatge	920	11,2	843	10,1	668	7,2	648	6,5	1.150	10,6
<b>Consum</b>	<b>347</b>	<b>4,2</b>	<b>992</b>	<b>11,9</b>	<b>1.023</b>	<b>11,1</b>	<b>2.210</b>	<b>22,2</b>	<b>2.651</b>	<b>24,4</b>
Seguretat ciutadana i justícia	984	12,0	497	6,0	608	6,6	593	6,0	614	5,7
Cultura i llengua	144	1,8	46	0,6	43	0,5	34	0,3	54	0,5
<b>Total</b>	<b>8.180</b>	<b>100</b>	<b>8.350</b>	<b>100</b>	<b>9.243</b>	<b>100</b>	<b>9.955</b>	<b>100</b>	<b>10.852</b>	<b>100</b>

## 4. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades el 2015 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>
Preinscripció a l'educació i centres	241	22,3	155	28,1	11	30,6	75	15,1
Drets i deures dels alumnes	161	14,9	48	8,7	7	19,4	106	21,4
Organització i planificació del sistema escolar	149	13,8	109	19,8	7	19,4	33	6,7
Estudis universitaris i recerca	137	12,7	56	10,2	-	-	81	16,3
Beques i ajuts	122	11,3	70	12,7	2	5,6	50	10,1
Assetjament escolar	96	8,9	35	6,4	1	2,8	60	12,1
Altres ensenyaments	69	6,4	21	3,8	2	5,6	46	9,3
Necessitats educatives especials	56	5,2	38	6,9	1	2,8	17	3,4
Professorat	16	1,5	7	1,3	-	-	9	1,8
Altres	36	3,3	12	2,2	5	13,9	19	3,8
<b>Total</b>	<b>1.083</b>	<b>100</b>	<b>551</b>	<b>100</b>	<b>36</b>	<b>100</b>	<b>496</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>
Drets de les famílies. Subvencions i ajuts	590	35,3	447	51,0	-	-	143	19,2
Problemes en les relacions familiars	385	23,1	117	13,3	13	27,1	255	34,2
Problemes de salut i/o de discapacitat en l'infant	208	12,5	130	14,8	7	14,6	71	9,5
Equips d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA)	133	8,0	53	6,0	6	12,5	74	9,9
Educació en el lleure, oci i activitats esportives de l'infant	127	7,6	41	4,7	2	4,2	84	11,3
Acolliment familiar i adopcions	101	6,0	42	4,8	8	16,7	51	6,8
Centres de menors	70	4,2	28	3,2	10	20,8	32	4,3
Menors immigrants no acompanyats	11	0,7	9	1,0	2	4,2	-	-
Altres	45	2,7	10	1,1	-	-	35	4,7
<b>Total</b>	<b>1.670</b>	<b>100</b>	<b>877</b>	<b>100</b>	<b>48</b>	<b>100</b>	<b>745</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)	556	35,2	357	48,4	2	22,2	197	23,7
Disconformitat amb el diagnòstic i tractament de la malaltia	396	25,1	91	12,3	-	-	305	36,7
Disconformitat amb el tracte rebut pel pacient	341	21,6	168	22,8	-	-	173	20,8
Prestacions sanitàries	160	10,1	83	11,2	6	66,7	71	8,5
Dret a l'historial mèdic i testament vital	56	3,5	22	3,0	-	-	34	4,1
Salut mental	41	2,6	13	1,8	1	11,1	27	3,2
Altres	29	1,8	4	0,5	-	-	25	3,0
<b>Total</b>	<b>1.579</b>	<b>100</b>	<b>738</b>	<b>100</b>	<b>9</b>	<b>100</b>	<b>832</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)	724	37,9	295	32,9	2	8,7	427	43,1
Persones amb discapacitat (subvencions i ajuts, reconeixements de grau i accessibilitat)	605	31,6	321	35,7	14	60,9	270	27,2
Gent gran (subvencions i ajuts, serveis residencials i atenció domiciliària)	560	29,3	272	30,3	7	30,4	281	28,4
Sense llar	19	1,0	9	1,0	-	-	10	1,0
Persones amb addiccions	4	0,2	1	0,1	-	-	3	0,3
<b>Total</b>	<b>1.912</b>	<b>100</b>	<b>898</b>	<b>100</b>	<b>23</b>	<b>100</b>	<b>991</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	292	51,7	52	38,5	-	-	240	55,8
Inserció laboral	156	27,6	59	43,7	-	-	97	22,6
Pensió de jubilació	50	8,8	12	8,9	-	-	38	8,8
Incapacitat laboral	38	6,7	6	4,4	-	-	32	7,4
Expedients reguladors d'ocupació	3	0,5	1	0,7	-	-	2	0,5
Altres	26	4,6	5	3,7	-	-	21	4,9
<b>Total</b>	<b>565</b>	<b>100</b>	<b>135</b>	<b>100</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>430</b>	<b>100</b>

<b>4.6. Discriminació</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>	<b>Queixes</b>	<b>%</b>	<b>AO</b>	<b>%</b>	<b>Consultes</b>	<b>%</b>
Discriminació per orientació sexual	18	69,2	5	62,5	5	83,3	8	66,7
Discriminació racial	7	26,9	2	25,0	1	16,7	4	33,3
Igualtat de gènere	1	3,8	1	12,5	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100</b>	<b>8</b>	<b>100,0</b>	<b>6</b>	<b>100</b>	<b>12</b>	<b>100</b>

## 5. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades el 2015 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	1.195	38,5	571	41,6	1	8,3	623	36,2
Procediment administratiu	618	19,9	188	13,7	3	25,0	427	24,8
Funció pública	483	15,6	252	18,4	2	16,7	229	13,3
Participació ciutadana, política i règim electoral	304	9,8	142	10,4	6	50,0	156	9,1
Responsabilitat patrimonial	191	6,2	83	6,1	-	-	108	6,3
Autoritzacions i concessions	164	5,3	55	4,0	-	-	109	6,3
Contractació administrativa	60	1,9	24	1,8	-	-	36	2,1
Subvencions i ajuts	36	1,2	21	1,5	-	-	15	0,9
Patrimoni de l'Administració	52	1,7	35	2,6	-	-	17	1,0
<b>Total</b>	<b>3.103</b>	<b>100</b>	<b>1.371</b>	<b>100</b>	<b>12</b>	<b>100</b>	<b>1.720</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	539	58,5	293	69,1	2	100	244	49,2
Tributs estatals	254	27,5	63	14,9	-	-	191	38,5
Tributs autonòmics	129	14,0	68	16,0	-	-	61	12,3
<b>Total</b>	<b>922</b>	<b>100</b>	<b>424</b>	<b>100</b>	<b>2</b>	<b>100</b>	<b>496</b>	<b>100</b>

## 6. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades el 2015 en l'àmbit del consum

	<b>Total</b>	<b>%</b>	<b>Queixes</b>	<b>%</b>	<b>AO</b>	<b>%</b>	<b>Consultes</b>	<b>%</b>
Transports	1.436	24,2	1.274	48,2	4	57,1	158	4,8
Telefonia	1.287	21,7	578	21,9	1	14,3	708	21,6
Electricitat	947	16,0	419	15,8	-	-	528	16,1
Aigua	349	5,9	141	5,3	-	-	208	6,4
Gas	302	5,1	148	5,6	-	-	154	4,7
Administració defensa de consumidors	151	2,5	42	1,6	-	-	109	3,3
Altres	1.451	24,5	42	1,6	2	28,6	1.407	43,0
<b>Total</b>	<b>5.923</b>	<b>100</b>	<b>2.644</b>	<b>100</b>	<b>7</b>	<b>100</b>	<b>3.272</b>	<b>100</b>

## 7. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades el 2015 en l'àmbit de polítiques territorials

<b>7.1. 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)	868	51,2	653	52,7	3	50,0	212	47,2
Gestió de residus	430	25,4	380	30,7	2	33,3	48	10,7
Molèsties o maltractaments d'animals	142	8,4	86	6,9	-	-	56	12,5
Llicències d'activitats	134	7,9	52	4,2	-	-	82	18,3
Arbrat i jardineria pública	14	0,8	14	1,1	-	-	-	-
Altres	106	6,3	54	4,4	1	16,7	51	11,4
<b>Total</b>	<b>1.694</b>	<b>100</b>	<b>1.239</b>	<b>100</b>	<b>6</b>	<b>100</b>	<b>449</b>	<b>100</b>

<b>7.2. 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>
Planejament i execució urbanística	586	33,4	506	44,3	2	28,6	78	13,0
Mobilitat	274	15,6	164	14,3	1	14,3	109	18,1
Disciplina urbanística i inspecció	260	14,8	146	12,8	-	-	114	18,9
Subvencions i ajuts a l'habitatge (renda bàsica d'emancipació)	255	14,6	171	15,0	2	28,6	82	13,6
Accés i adquisició d'habitatges	149	8,5	69	6,0	2	28,6	78	13,0
Conservació i manteniment d'habitatges	135	7,7	58	5,1	-	-	77	12,8
Desnonaments	44	2,5	15	1,3	-	-	29	4,8
Altres	49	2,8	14	1,2	-	-	35	5,8
<b>Total</b>	<b>1.752</b>	<b>100</b>	<b>1.143</b>	<b>100</b>	<b>7</b>	<b>100</b>	<b>602</b>	<b>100</b>

### 8. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades el 2015 en l'àmbit de seguretat ciutadana i justícia

	Total	%	Queixes	%	AO	%	Consultes	%
Administració de justícia	759	50,7	191	33,6	1	2,2	567	64,2
Serveis penitenciaris	437	29,2	267	46,9	14	31,1	156	17,7
Actuació de les forces de seguretat	301	20,1	111	19,5	30	66,7	160	18,1
<b>Total</b>	<b>1.497</b>	<b>100</b>	<b>569</b>	<b>100</b>	<b>45</b>	<b>100</b>	<b>883</b>	<b>100</b>

### 9. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades el 2015 en l'àmbit de cultura i llengua

	Total	%	Queixes	%	AO	%	Consultes	%
Cultura i arts	37	33,9	17	34,0	-	-	20	36,4
Vulneració relativa a l'ús dels drets dels castellanoparlants	31	28,4	18	36,0	1	25,0	12	21,8
Vulneració relativa a l'ús dels drets dels catalanoparlants	29	26,6	11	22,0	-	-	18	32,7
Vulneració dels drets dels parlants de l'aranès	2	1,8	1	2,0	-	-	1	1,8
Altres	10	9,2	3	6,0	3	75,0	4	7,3
<b>Total</b>	<b>109</b>	<b>100</b>	<b>50</b>	<b>100</b>	<b>4</b>	<b>100</b>	<b>55</b>	<b>100</b>

## 2.2. ESTAT DE LES ACTUACIONS

### 10. Situació de les queixes i actuacions d'ofici en finalitzar l'any 2015



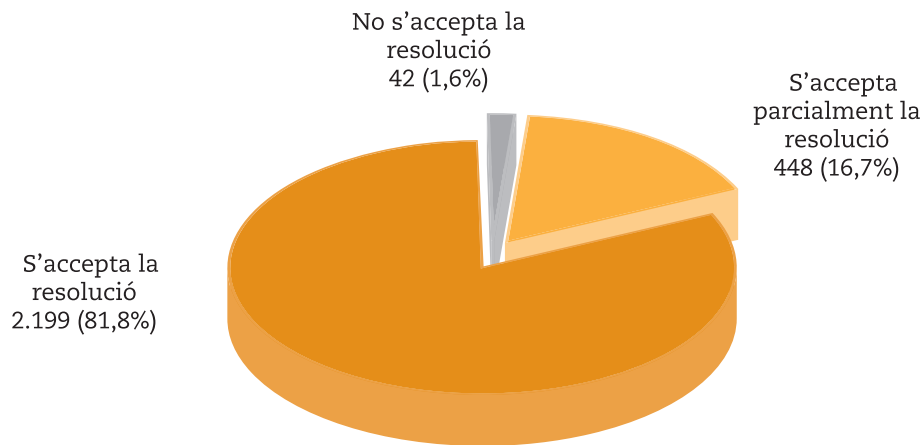
### 11. Queixes i actuacions d'ofici admeses i en tramitació

	< 2015	2015	Total	%
Obertura de la queixa	727	655	1.382	18,5
Pendent de rebre més informació de la persona interessada	8	116	124	1,7
Pendent de rebre informació de l'Administració	231	2.313	2.544	34,1
Pendent de resoldre pel Síndic	244	1.781	2.025	27,1
Pendent d'acceptació per l'Administració	319	566	885	11,8
Pendent de finalització pel Síndic	270	241	511	6,8
<b>Total</b>	<b>1.799</b>	<b>5.672</b>	<b>7.471</b>	<b>100</b>

El nombre de casos en què l'Administració o l'empresa destinatària de la queixa accepta de manera total o parcial els suggeriments que el Síndic li formula és molt elevat. De tots els casos en què el Síndic ha tancat amb una o diverses recomanacions, en un 98,4% aquestes s'han acceptat totalment o parcial. Aquest alt grau d'acceptació supera el nivell dels anys

anterior i dóna compte de la bona col·laboració entre el Síndic i les administracions i empreses supervisades. Com a dada menys positiva, ha augmentat el nombre de resolucions que s'accepten només "parcialment" (del 13% al 16%), tot i que el percentatge d'acceptacions plenes de les resolucions del Síndic es manté per sobre del 80%.

## 12. Acceptació dels suggeriments del Síndic en queixes i actuacions d'ofici tramitades el 2015



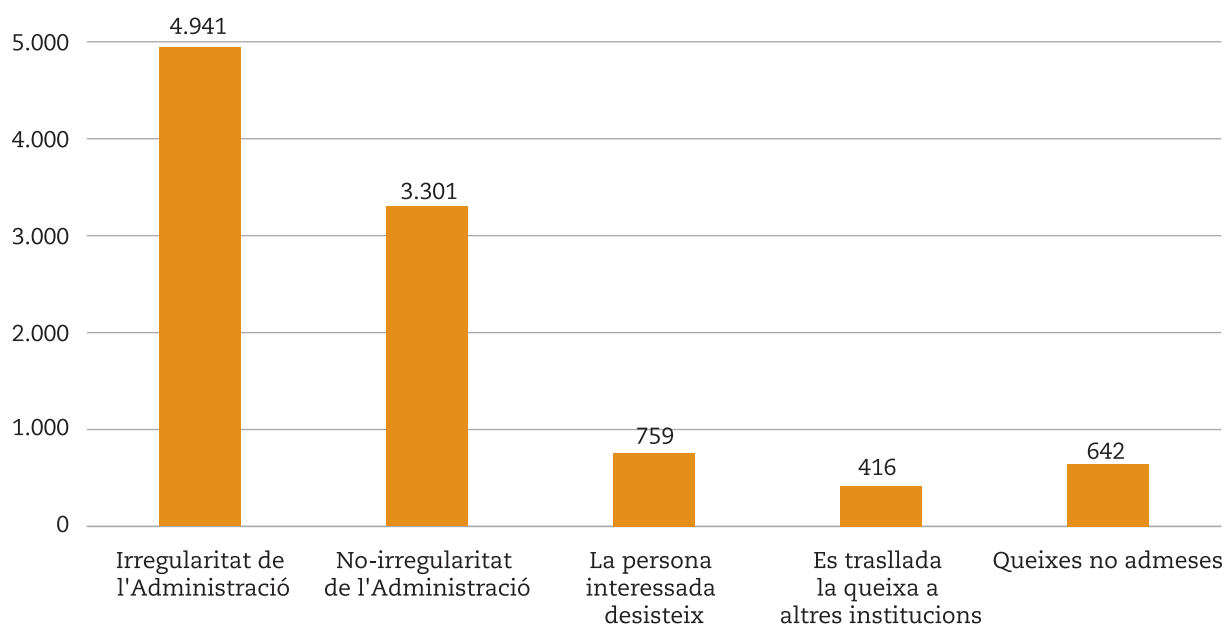
**En un 98,4% dels casos els suggeriments del Síndic han estat acceptats totalment o parcial**

No totes les queixes rebudes al Síndic s'accepten a tràmit ni totes les acceptades porten a concloure que hi ha una actuació irregular de l'Administració. Un percentatge petit de queixes (6,4%) no es poden admetre per algun dels supòsits que preveu la Llei. De les que s'admeten, cal esperar a finalitzar la tramitació de la queixa per determinar si hi ha hagut alguna irregularitat en l'actuació de l'Administració o empresa o no. De fet, en un 32,8% de les queixes i actuacions d'ofici finalitzades

durant l'any 2015, després de la investigació, no s'ha apreciat cap irregularitat en l'actuació de l'Administració, tot i que en prop del 50% dels casos sí que se n'ha apreciat. En un percentatge també limitat, un 7,5%, s'ha produït un desistiment per part de la persona interessada, i en un altre 4% la queixa ha estat traslladada a altres organismes, com ara el Defensor del Poble, el Tribunal Superior de Justícia de Catalunya o la Fiscalia.

### 13. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

	< 2015	2015	Total	%
Irregularitat de l'Administració	3.272	1.669	4.941	49,1
No-irregularitat de l'Administració	1.356	1.945	3.301	32,8
La persona interessada desisteix	141	618	759	7,5
Es trasllada la queixa a altres institucions	35	381	416	4,1
Queixes no admeses	75	567	642	6,4
<b>Total</b>	<b>4.879</b>	<b>5.180</b>	<b>10.059</b>	<b>100</b>



L'acceptació dels suggeriments és la condició necessària, però no suficient, perquè es resolgui el problema. Per això, el Síndic també vetlla per garantir-ne la resolució efectiva. Això es fa per mitjà d'un seguiment específic de cada cas, tant amb la persona promotora de la queixa com amb l'Administració o empresa, un cop transcorregut un temps d'entre tres i nou mesos després que els suggeriments hagin estat acceptats.

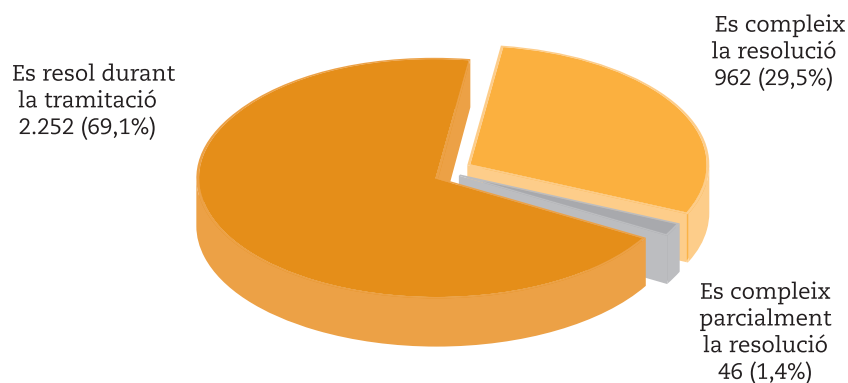
En data 31 de desembre de 2015, hi ha 4.899 casos en els quals el Síndic ha detectat una irregularitat que o bé s'han resolt abans de la resolució o bé ha estat necessari que el Síndic traslladés suggeriments i recomanacions. D'aquest total d'intervencions del Síndic, un terç (33,5%) encara està en seguiment per verificar-ne el compliment. Dels casos dels quals ja s'ha finalitzat el seguiment, cal subratllar

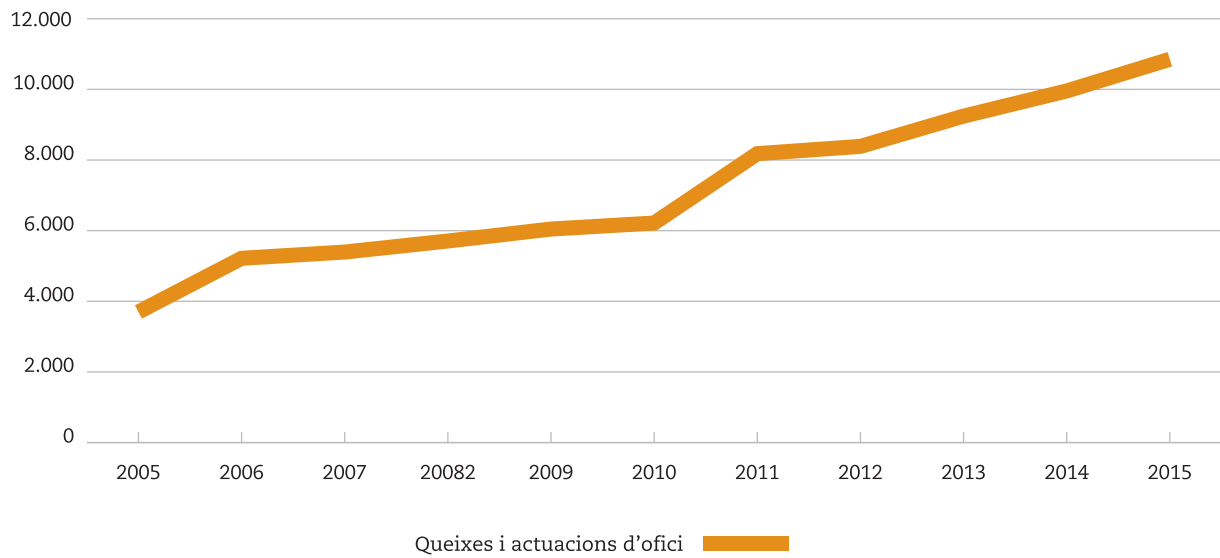
que en cap s'ha produït un incompliment de les resolucions prèviament acceptades. En prop de la meitat dels supòsits (46%), el problema es va resoldre tan bon punt l'Administració o empresa van tenir coneixement que el Síndic iniciava la investigació fins al moment mateix d'emetre la resolució. En la resta de supòsits (21%), se n'ha verificat el compliment en els mesos subsegüents a l'acceptació de la resolució. Cal destacar que menys d'un 1% de les resolucions s'han complert només parcialment i que les resolucions plenament complertes han estat la regla.

L'elevat percentatge de solucions que les administracions i empreses acaben implantant posa en relleu un cop més 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.

## 14. Compliment dels suggeriments del Síndic durant el 2015

	Es resol durant la tramitació		Es compleix la resolució		Es compleix parcialment la resolució		S'incompleix la resolució		En seguiment del grau de compliment		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	<b>808</b>	<b>31,7</b>	<b>520</b>	<b>20,4</b>	<b>36</b>	<b>1,4</b>	-	-	<b>1.182</b>	<b>46,4</b>	<b>2.546</b>	<b>100</b>
Educació i recerca	113	17,0	182	27,3	18	2,7	-	-	353	53,0	666	100
Infància i adolescència	79	9,2	73	8,5	8	0,9	-	-	696	81,3	856	100
Salut	370	78,9	65	3,4	1	0,2	-	-	33	7,0	469	100
Serveis socials	232	44,2	187	35,6	9	1,7	-	-	97	18,5	525	100
Treball i pensions	14	48,3	12	41,4	-	-	-	-	3	10,3	29	100
Discriminació	-	-	1	100,0	-	-	-	-	-	-	1	100
<b>Administració pública i tributs</b>	<b>516</b>	<b>51,5</b>	<b>238</b>	<b>23,8</b>	<b>6</b>	<b>0,6</b>	-	-	<b>241</b>	<b>24,1</b>	<b>1.001</b>	<b>100</b>
Administració pública	434	56,9	185	24,2	5	0,7	-	-	139	18,2	763	100
Tributs	82	34,5	53	22,3	1	0,4	-	-	102	42,9	238	100
<b>Polítiques territorials</b>	<b>337</b>	<b>53,1</b>	<b>159</b>	<b>25,0</b>	<b>4</b>	<b>0,5</b>	-	-	<b>135</b>	<b>21,3</b>	<b>635</b>	<b>100</b>
Medi ambient	123	45,4	83	30,6	3	1,1	-	-	62	22,9	271	100
Urbanisme i habitatge	214	58,8	76	20,9	1	0,3	-	-	73	20,1	364	100
Consum	523	95,6	13	2,4	-	-	-	-	11	2,0	547	100
Seguretat ciutadana i justícia	60	39,0	27	17,5	-	-	-	-	67	43,5	154	100
Cultura i llengua	8	50,0	5	31,3	-	-	-	-	3	18,8	16	100
<b>Total</b>	<b>2.252</b>	<b>46,0</b>	<b>962</b>	<b>19,6</b>	<b>46</b>	<b>0,9</b>	-	-	<b>1.639</b>	<b>33,5</b>	<b>4.899</b>	<b>100</b>



**15. Evolució de les queixes i de les actuacions d'ofici del Síndic durant el període 2005-2015**

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Queixes	3.617	5.150	5.299	5.610	5.941	6.095	8.065	8.231	9.024	9.692	10.647
Actuacions d'ofici	81	68	96	97	105	121	115	155	219	263	205
Consultes	7.095	14.515	16.399	18.003	18.914	15.288	14.579	16.667	12.719	11.868	12.278
<b>Total</b>	<b>10.793</b>	<b>19.733</b>	<b>21.794</b>	<b>23.710</b>	<b>24.960</b>	<b>21.504</b>	<b>22.759</b>	<b>25.053</b>	<b>21.962</b>	<b>21.823</b>	<b>23.130</b>

**16. Nombre de persones afectades en les queixes i les consultes tramitades el 2015**

	2015
Nombre de persones afectades en les queixes	36.271
Nombre de persones afectades en les consultes	12.278
<b>Total</b>	<b>48.549</b>

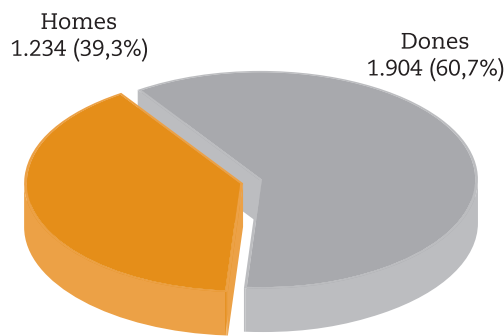
### 2.3. PERFIL DELS USUARIS

Més del 95% de les queixes al Síndic de Greuges durant l'any 2015 han estat presentades per persones físiques. D'entre aquestes, les queixes han estat promogudes indistintament per dones i homes (la diferència a favor d'aquest darrer grup és ínfima, un 0,2%). Aquesta paritat general presenta, però, biaixos significatius depe-

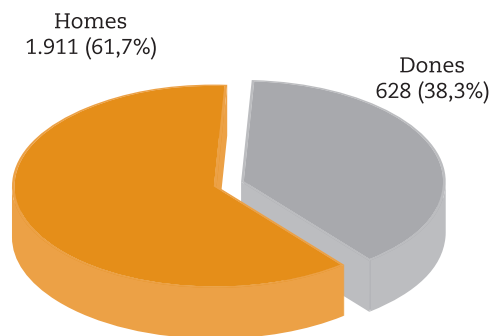
nent de les diferents matèries. Així, les dones han promogut més del 60% de les queixes de matèria social (i arriben quasi al 70% pel que fa a infància i adolescència), mentre que les queixes de l'àmbit de seguretat ciutadana (71%), administració pública (64%) i cultura i llengua (62%) són marcadament masculines.

#### 17. Promotors de queixes iniciades segons gènere i matèria

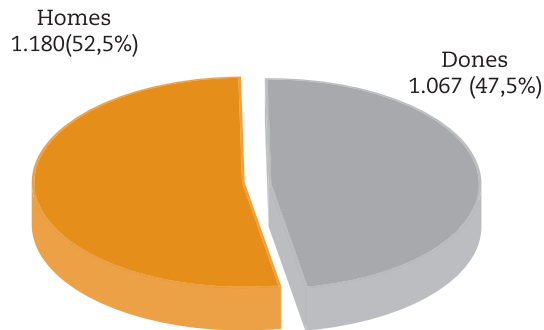
##### Polítiques socials



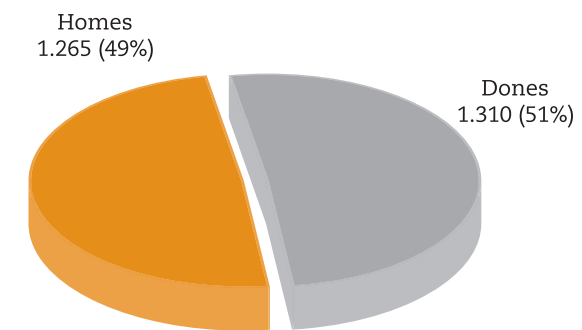
##### Administració pública i tributs



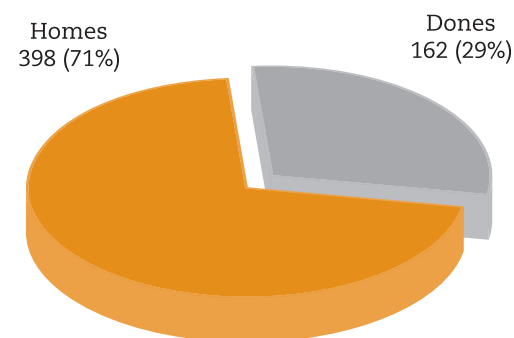
##### Polítiques territorials



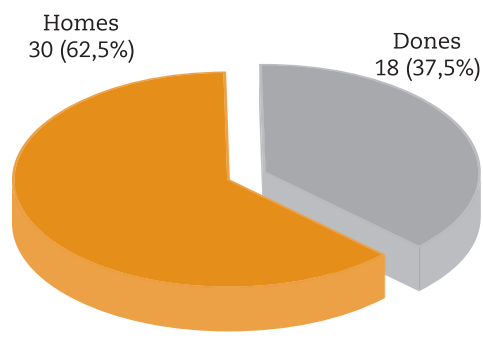
##### Consum



##### Seguretat ciutadana



##### Cultura i llengua



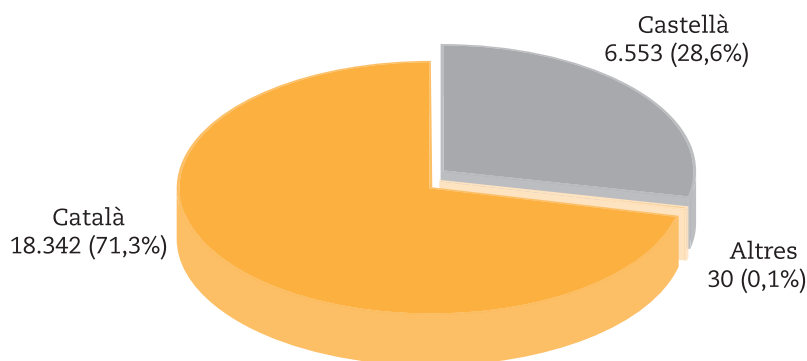
■ Dones  
■ Homes

**18. Queixes iniciades durant el 2015 per gènere**

	Dones		Homes		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	<b>1.904</b>	<b>60,7</b>	<b>1.234</b>	<b>39,3</b>	<b>3.138</b>	<b>100</b>
Educació i recerca	337	63,6	193	36,4	530	100
Infància i adolescència	588	68,2	274	31,8	862	100
Salut	391	53,7	337	46,3	728	100
Serveis socials	526	59,8	353	40,2	879	100
Treball i pensions	58	44,3	73	55,7	131	100
Discriminació	4	50,0	4	50,0	8	100
<b>Administració pública i tributs</b>	<b>628</b>	<b>38,3</b>	<b>1.011</b>	<b>61,7</b>	<b>1.639</b>	<b>100</b>
Administració pública	443	35,8	793	64,2	1.236	100
Tributs	185	45,9	218	54,1	403	100
<b>Polítiques territorials</b>	<b>1.067</b>	<b>47,5</b>	<b>1.180</b>	<b>52,5</b>	<b>2.247</b>	<b>100</b>
Medi ambient	548	47,3	610	52,7	1.158	100
Urbanisme i habitatge	519	47,7	570	52,3	1.089	100
<b>Consum</b>	<b>1.310</b>	<b>50,9</b>	<b>1.265</b>	<b>49,1</b>	<b>2.575</b>	<b>100</b>
Seguretat ciutadana i justícia	162	28,9	398	71,1	560	100
Cultura i llengua	18	37,5	30	62,5	48	100
<b>Total</b>	<b>5.089</b>	<b>49,9</b>	<b>5.118</b>	<b>50,1</b>	<b>10.207</b>	<b>100</b>

**19. Llengua emprada en la presentació de les queixes i consultes iniciades el 2015**

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Català	8.210	77,1	8.132	66,2	16.342	71,3
Castellà	2.431	22,8	4.122	33,6	6.553	28,6
Aranès	-	-	-	-	-	-
Altres	6	0,1	24	0,2	30	0,1
<b>Total</b>	<b>10.647</b>	<b>100</b>	<b>12.278</b>	<b>100</b>	<b>22.925</b>	<b>100</b>





## 20. Tipus de persona que presenta les queixes tramitades el 2015

	N	%
Persona física	10.207	95,9
Persona jurídica	440	4,1
<b>Total</b>	<b>10.647</b>	<b>100</b>

### 2.4. TEMPS DE TRAMITACIÓ

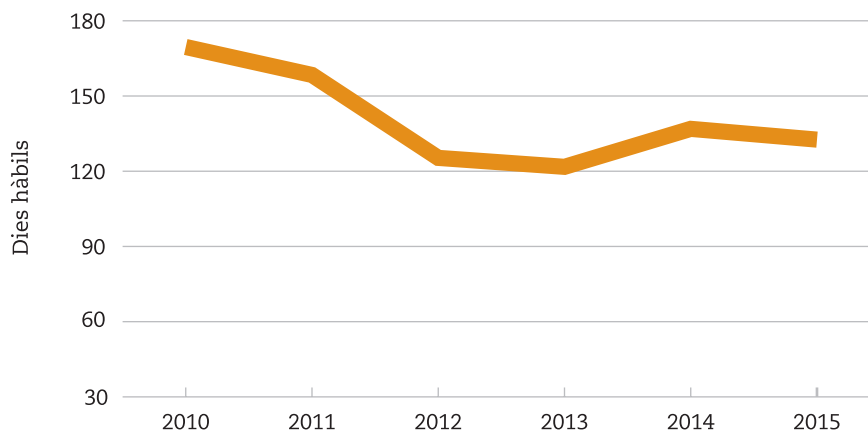
El temps de tramitació de les queixes i actuacions d'ofici en els expedients finalitzats l'any 2015 ha disminuït lleugerament respecte de 2014, però continua estant per sobre dels anys 2012 i 2013. Atès que, sense cap increment en recursos humans, s'ha tramitat entre un 15 i un 20% més d'expedients que aquells anys

i que s'han incorporat noves competències (gènere, LGBTI, transparència), la dada no és negativa. Tot i això, el Síndic continua compromès a millorar els procediments propis i de les administracions i empreses supervisades perquè el 2016 es redueixi de manera més significativa el temps de tramitació dels expedients.

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

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Mitjana de temps de tramitació *	169,6	158,4	125,3	121,8	136,9	132,6
Expedients finalitzats	6.094	7.821	8.626	9.517	9.337	10.059

\* Dies hàbils



**El temps de resolució de les queixes s'ha situat en 132,6 dies**

**22. Procedència comarcal dels promotors de les queixes i consultes tramitades el 2015**

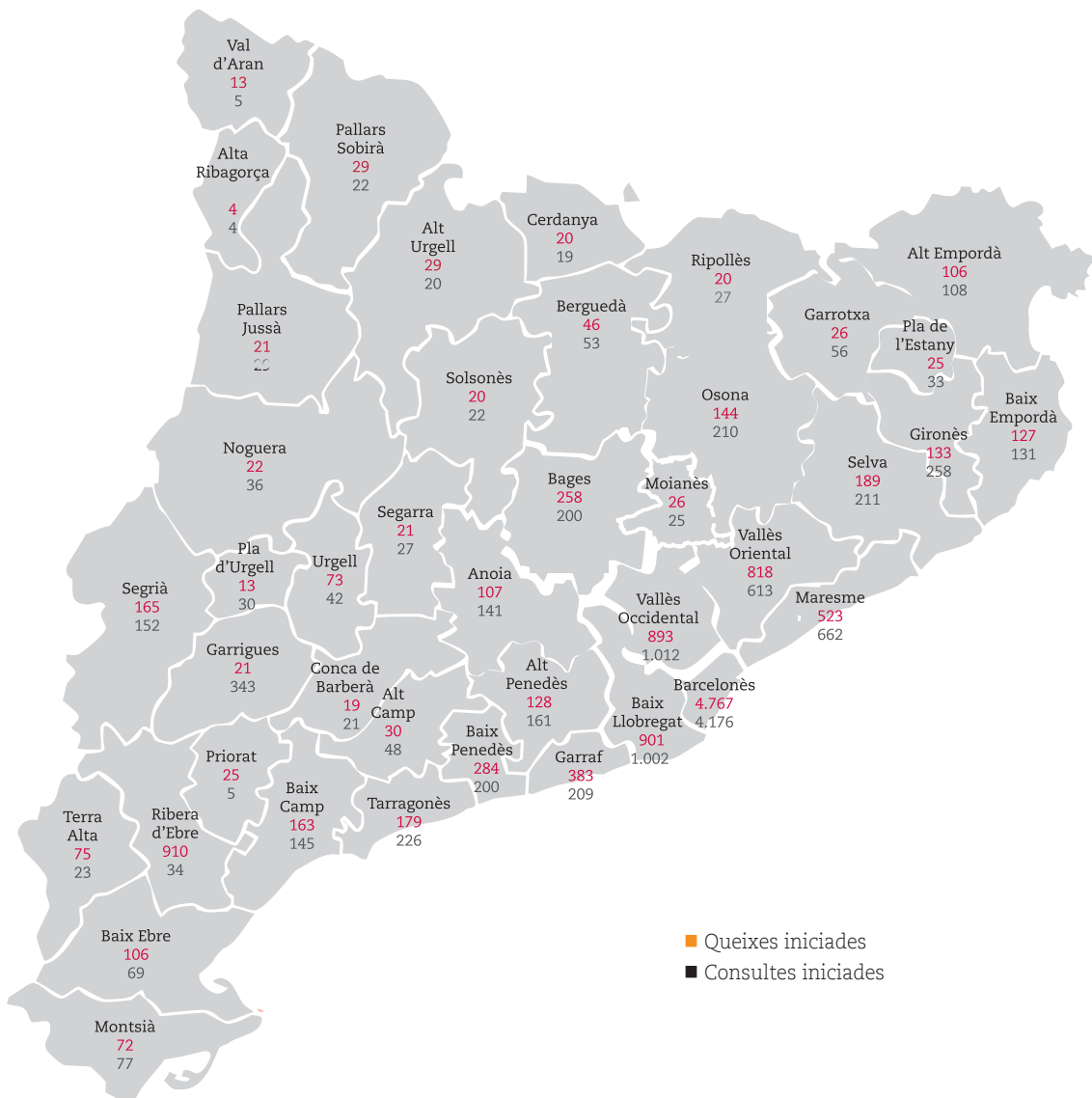
Comarca	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Alt Camp	30	0,3	48	0,5	78	0,4
Alt Empordà	106	1,1	108	1,0	214	1,1
Alt Penedès	128	1,3	161	1,5	289	1,4
Alt Urgell	29	0,3	20	0,2	49	0,2
Alta Ribagorça	4	0,0	4	0,0	8	0,0
Anoia	107	1,1	141	1,3	248	1,2
Bages	258	2,7	250	2,4	508	2,5
Baix Camp	163	1,7	145	1,4	308	1,5
Baix Ebre	106	1,1	69	0,7	175	0,9
Baix Empordà	127	1,3	131	1,2	258	1,3
Baix Llobregat	901	9,4	1.002	9,5	1.903	9,5
Baix Penedès	139	1,5	189	1,8	328	1,6
Barcelonès	2.912	30,5	4.057	38,5	6.969	34,7
Berguedà	46	0,5	53	0,5	99	0,5
Cerdanya	20	0,2	19	0,2	39	0,2
Conca de Barberà	26	0,3	31	0,3	57	0,3
Garraf	195	2,0	235	2,2	430	2,1
Garrigues	10	0,1	26	0,2	36	0,2
Garrotxa	26	0,3	56	0,5	82	0,4
Gironès	133	1,4	258	2,5	391	1,9
Maresme	523	5,5	662	6,3	1.185	5,9
Moianès	26	0,3	25	0,2	51	0,3
Montsià	72	0,8	77	0,7	149	0,7
Noguera	22	0,2	36	0,3	58	0,3
Osona	144	1,5	210	2,0	354	1,8
Pallars Jussà	21	0,2	29	0,3	50	0,2
Pallars Sobirà	29	0,3	22	0,2	51	0,3
Pla d'Urgell	13	0,1	30	0,3	43	0,2
Pla de l'Estany	25	0,3	33	0,3	58	0,3
Priorat	25	0,3	5	0,0	30	0,1
Ribera d'Ebre	910	9,5	34	0,3	944	4,7
Ripollès	20	0,2	27	0,3	47	0,2
Segarra	21	0,2	27	0,3	48	0,2
Segrià	165	1,7	152	1,4	317	1,6
Selva	189	2,0	211	2,0	400	2,0

Comarca	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Solsonès	20	0,2	22	0,2	42	0,2
Tarragonès	179	1,9	226	2,1	405	2,0
Terra Alta	75	0,8	23	0,2	98	0,5
Urgell	73	0,8	42	0,4	115	0,6
Val d'Aran	13	0,1	5	0,0	18	0,1
Vallès Occidental	893	9,4	1.012	9,6	1.905	9,5
Vallès Oriental	618	6,5	613	5,8	1.231	6,1
<b>Total</b>	<b>9.542</b>	<b>100</b>	<b>10.526</b>	<b>100</b>	<b>20.068</b>	<b>100</b>

Origen desconegut de consultes:

\* S'exclouen d'aquest recompte les actuacions d'ofici. De les 10.647 queixes iniciades, 130 no procedeixen de Catalunya i 975 s'han tramitat de manera electrònica sense que es conegui en tots els casos la procedència de les persones interessades. De 12.278 consultes, 171 s'han fet des d'altres comunitats autònomes o estats, i de 1.581 se'n desconeix l'origen.

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



## 2.5. TRAMITACIÓ AMB ADMINISTRACIONS I EMPRESES

Enguany, pel que fa a les administracions i empreses destinatàries dels expedients tramitats pel Síndic, una mica més del 50% de les queixes i actuacions d'ofici corresponen als diferents departaments de la Generalitat de Catalunya. Els quatre departaments amb més volum de queixes s'ocupen de gestionar els drets socials de la ciutadania (Benestar Social i Família, Salut i Ensenyament) o tenen la responsabilitat sobre la política territorial del país (Territori i Sostenibilitat), que, com s'ha assenyalat, són els àmbits de més prevalença en la institució.

L'Administració local representa un 33% dels expedients i un 7% corresponen a consorcis entre administracions. Entre les administracions locals, els ajuntaments acumulen més del 80% dels expedients tramitats. Cal destacar que dels 948 municipis que té Catalunya, 485 (51,2%) han estat objecte de la supervisió del Síndic a partir d'alguna queixa o actuació d'ofici de la qual eren destinataris.

Les empreses privades que presten serveis d'interès general han estat destinatàries de prop del 6% de les queixes i actuacions d'ofici tramitades durant l'any 2015. Més de la meitat correspon a companyies telefòniques, i una quarta part més,

### 23. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb l'Administració durant 2015

	Q/AO	%
Generalitat de Catalunya	7.647	52,6
Administració local	4.861	33,4
Cambres oficials i col·legis professionals	61	0,4
Universitats	62	0,4
Consortis	1.036	7,1
Serveis d'interès general	851	5,9
Altres entitats	15	0,10
<b>Total</b>	<b>14.533</b>	<b>100</b>

a companyies elèctriques. Gas, aigua o transport suposen un volum de queixes força més reduït. En qualsevol cas, convé assenyalat que les actuacions sobre empreses són les que conclouen en un percentatge més alt amb una resolució de no-irregularitat, en un 34% dels casos. Molt per sobre de les administracions locals (21% de no-irregularitat) i de la Generalitat (15%).

En les taules següents s'exposa per a cada administració o empresa que ha estat objecte de supervisió per part del Síndic l'estat de 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 quins casos sí que n'hi ha hagut i, en aquest supòsit, en quin grau s'ha acceptat la resolució emesa pel Síndic.

## 24. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb els departaments de la Generalitat de Catalunya durant el 2015

	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Departament de la Presidència	30 100%	9 30%	3 10%	3 10%	2 6,7%	-	13 43,3%	-
Departament d'Agricultura, Ramaderia, Pesca, Alimentació i Medi Natural	51 100%	15 29,4%	6 11,8%	12 23,5%	-	-	18 35,3%	-
Departament de Benestar Social i Família	1.909 100%	797 41,7%	144 7,5%	689 36,1%	121 6,3%	-	151 7,9%	7 0,4%
Departament de Cultura	189 100%	4 2,1%	179 94,7%	-	1 0,5%	-	5 2,6%	-
Departament d'Economia i Coneixement	153 100%	17 11,1%	14 9,2%	77 50,3%	8 5,2%	-	37 24,2%	-
Departament d'Empresa i Ocupació	515 100%	169 32,8%	108 21,0%	131 25,4%	34 6,6%	-	69 13,4%	4 0,8%
Departament d'Ensenyament	1.114 100%	301 27%	91 8,2%	394 35,4%	99 8,9%	3 0,3%	216 19,4%	10 0,9%
Departament de Governació i Relacions Institucionals	180 100%	14 7,8%	4 2,2%	4 2,2%	6 3,3%	-	152 84,4%	-
Departament d'Interior	267 100%	81 30,3%	38 14,2%	49 18,4%	28 10,5%	1 0,4%	68 25,5%	2 0,7%
Departament de Justícia	318 100%	95 29,9%	26 8,2%	40 12,6%	21 6,6%	1 0,3%	133 41,8%	2 0,6
Departament de Salut	1.267 100%	576 45,5%	343 27,1%	104 8,2%	18 1,4%	17 1,3%	207 16,3%	2 0,2%
Departament de Territori i Sostenibilitat	1.654 100%	1.310 79,2%	123 7,4%	59 3,6%	27 1,6%	1 0,1%	134 8,1%	-
<b>Total</b>	<b>7.647 100%</b>	<b>3.388 44,3%</b>	<b>1.079 14,1%</b>	<b>1.562 20,4%</b>	<b>365 4,8%</b>	<b>23 0,3%</b>	<b>1.203 15,7%</b>	<b>27 0,4%</b>

## 25. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb l'Administració local durant el 2015

	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Ajuntaments	4.118 100%	1.883 45,7%	543 13,2%	632 15,3%	103 2,5%	11 0,3%	918 22,3%	28 0,7%
Conselh Generau d'Aran	7 100%	5 71,4%	-	2 28,6%	-	-	-	-
Consells comarcals	151 100%	33 21,9%	13 8,6%	55 36,4%	10 6,6%	-	39 25,8%	1 0,7%
Diputacions	493 100%	383 77,7%	26 5,3%	15 3%	10 2%	2 0,4%	55 11,2%	2 0,4%
Entitats metropolitanes	76 100%	25 32,9%	7 9,2%	8 10,5%	-	-	35 46,1%	1 1,3%
Entitats municipals descentralitzades	15 100%	6 40%	-	2 13,3%	2 13,3%	-	5 33,3%	-
Mancomunitats	1 100%	1 100%	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>4.861 100%</b>	<b>2.336 48,1%</b>	<b>589 12,1%</b>	<b>714 14,7%</b>	<b>125 6,6%</b>	<b>13 0,3%</b>	<b>1.052 21,6%</b>	<b>32 0,7%</b>

## 25.1. Nombre de queixes i actuacions d'ofici iniciades amb els ajuntaments durant el 2015

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Abella de la Conca	2	-	1	1	-	-	-	-
Abrera	11	4	1	4	-	-	2	-
Àger	1	-	-	-	-	-	1	-
Agramunt	5	4	-	-	-	-	1	-
Aiguafreda	1	1	-	-	-	-	-	-
Aiguamúrcia	1	-	-	-	-	-	1	-
Aiguaviva	2	1	-	-	-	-	1	-
Aitona	2	-	-	1	-	-	1	-
Albatàrrec	4	2	1	-	-	-	1	-
Albinyana	1	-	-	-	-	-	1	-
Alcanar	9	4	1	2	2	-	-	-
Alcarràs	5	3	1	1	-	-	-	-
Alcoletge	2	1	-	-	-	-	1	-
Alcover	5	2	1	-	-	-	2	-
Aldea, l'	5	2	1	-	-	-	2	-
Aldover	1	1	-	-	-	-	-	-
Alella	8	5	2	-	-	-	1	-
Alfara de Carles	1	-	1	-	-	-	-	-
Alfarràs	4	-	-	4	-	-	-	-
Alins	2	-	-	1	-	-	1	-
Almacelles	4	1	-	1	1	-	1	-
Alp	2	1	-	-	-	-	1	-
Alpens	1	1	-	-	-	-	-	-
Altafulla	3	3	-	-	-	-	-	-
Ametlla de Mar, l'	5	2	-	1	-	-	2	-
Ametlla del Vallès, l'	18	7	4	2	-	-	5	-
Ampolla, l'	4	2	2	-	-	-	-	-
Amposta	9	7	1	-	-	-	1	-
Anglès	4	3	-	-	-	-	1	-
Anglesola	1	-	-	-	-	-	1	-
Arboç, l'	6	4	1	-	-	-	1	-
Arbúcies	10	8	-	-	-	-	2	-
Arenys de Mar	10	9	-	1	-	-	-	-
Arenys de Munt	8	3	1	-	1	1	2	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Argençola	6	1	-	-	1	-	4	-
Argentona	7	3	-	4	-	-	-	-
Artés	9	2	2	2	-	-	3	-
Artesa de Lleida	1	-	1	-	-	-	-	-
Avià	1	1	-	-	-	-	-	-
Avinyó	1	1	-	-	-	-	-	-
Badalona	104	41	15	24	-	2	22	-
Badia del Vallès	8	4	1	2	-	-	1	-
Baix Pallars	1	-	-	-	-	-	1	-
Balaguer	8	5	1	1	-	-	1	-
Balenya	3	2	-	1	-	-	-	-
Balsareny	2	1	-	1	-	-	-	-
Banyeres del Penedès	4	2	-	1	-	-	-	1
Banyoles	7	4	-	1	-	-	2	-
Barbens	1	-	1	-	-	-	-	-
Barberà de la Conca	1	1	-	-	-	-	-	-
Barberà del Vallès	29	7	5	10	-	-	6	1
Barcelona	904	475	145	69	10	3	196	6
Begues	4	3	-	-	1	-	-	-
Begur	3	1	-	1	-	-	1	-
Bellcaire d'Urgell	1	1	-	-	-	-	-	-
Bellpuig	18	1	17	-	-	-	-	-
Bellvei	1	-	-	-	1	-	-	-
Bellver de Cerdanya	4	-	1	3	-	-	-	-
Bellví	1	1	-	-	-	-	-	-
Benifallet	1	-	-	1	-	-	-	-
Berga	18	7	3	1	-	-	7	-
Bescanó	1	-	-	-	-	-	1	-
Bigues i Riells	20	8	3	2	-	-	7	-
Bisbal del Penedès, la	4	2	1	-	-	-	1	-
Bisbal d'Empordà, la	7	3	-	2	-	-	2	-
Blanes	43	16	3	4	1	-	17	2
Bordils	1	-	-	-	-	-	1	-
Borges Blanques, les	2	1	-	-	-	-	1	-
Borges del Camp, les	2	1	-	-	-	-	1	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Bossòst	1	-	-	-	-	-	1	-
Bovera	1	-	-	-	-	-	1	-
Breda	3	2	-	-	-	-	-	1
Bruc, el	4	2	-	2	-	-	-	-
Cabanes	3	2	-	-	-	-	1	-
Cabra del Camp	1	1	-	-	-	-	-	-
Cabrera d'Anoia	3	1	-	1	-	-	1	-
Cabrera de Mar	3	3	-	-	-	-	-	-
Cabrils	6	4	-	-	-	-	2	-
Cadaqués	3	3	-	-	-	-	-	-
Calaf	1	-	-	1	-	-	-	-
Calafell	22	12	2	2	-	-	6	-
Caldes de Malavella	19	3	2	4	-	-	10	-
Caldes de Montbui	5	2	1	1	-	-	1	-
Caldes d'Estrac	6	2	-	2	-	-	2	-
Calella	8	6	-	1	-	-	1	-
Calldetenes	2	1	1	-	-	-	-	-
Callús	1	-	-	1	-	-	-	-
Calonge	14	6	1	4	-	-	3	-
Camarles	4	2	1	-	-	-	1	-
Cambrils	21	10	1	5	2	-	2	1
Camprodon	1	-	-	-	-	-	1	-
Canet d'Adri	1	-	1	-	-	-	-	-
Canet de Mar	12	6	2	1	-	-	3	-
Canonja, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Canovelles	17	8	2	2	-	-	5	-
Cànoves i Samalús	2	1	1	-	-	-	-	-
Cantallops	2	-	-	-	-	-	2	-
Canyelles	3	-	-	1	-	-	2	-
Capellades	12	3	-	4	1	-	4	-
Capmany	3	-	-	-	-	-	3	-
Cardedeu	26	13	2	6	-	-	5	-
Cardona	3	1	-	1	-	-	1	-
Cassà de la Selva	2	1	-	1	-	-	-	-
Casserres	1	1	-	-	-	-	-	-
Castellar del Vallès	13	5	2	2	-	-	4	-



Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Castellbell i el Vilar	2	-	1	1	-	-	-	-
Castellbisbal	5	3	-	-	-	-	1	1
Castelldefels	34	15	4	6	-	-	9	-
Castellet i la Gornal	4	2	1	1	-	-	-	-
Castellfollit de la Roca	1	-	1	-	-	-	-	-
Castelló d'Empúries	9	4	1	2	-	-	2	-
Castell-Platja d'Aro	18	10	-	4	1	-	3	-
Castellvell del Camp	3	1	-	-	-	-	2	-
Castellví de la Marca	1	1	-	-	-	-	-	-
Castellví de Rosanes	5	1	2	-	-	-	2	-
Catllar, el	1	1	-	-	-	-	-	-
Gentelles	3	-	-	1	-	-	2	-
Cerdanyola del Vallès	20	10	1	3	-	-	6	-
Cervelló	11	5	2	2	1	-	1	-
Cervera	3	1	-	-	-	-	2	-
Cervià de les Garrigues	1	-	1	-	-	-	-	-
Coll de Nargó	1	-	-	1	-	-	-	-
Collbató	3	1	2	-	-	-	-	-
Constantí	5	4	1	-	-	-	-	-
Corbera de Llobregat	11	5	1	-	1	-	4	-
Cornellà de Llobregat	16	3	3	5	1	-	4	-
Creixell	2	2	-	-	-	-	-	-
Cruïlles, Monells i Sant Sadurní de l'Heura	1	-	1	-	-	-	-	-
Cubelles	29	15	2	7	-	-	5	-
Cunit	23	13	1	5	1	-	3	-
Deltebre	4	3	-	1	-	-	-	-
Dosrius	4	1	1	-	-	-	1	1
Escala, l'	11	8	1	-	-	-	2	-
Esparreguera	26	7	6	6	-	-	7	-
Espluga de Francolí, l'	3	-	1	-	1	-	1	-
Esplugues de Llobregat	15	9	1	3	1	-	1	-
Espolla	1	1	-	-	-	-	-	-
Estany, l'	1	1	-	-	-	-	-	-
Estaràs	1	-	-	-	-	-	1	-
Esterri d'Àneu	2	2	-	-	-	-	-	-
Falset	2	-	1	-	-	-	1	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució			
Far d'Empordà, el	1	-	-	-	-	-	1	-	
Farrera	1	1	-	-	-	-	-	-	
Fatarella, la	2	1	-	1	-	-	-	-	
Figaró-Montmany	1	-	-	-	-	-	1	-	
Figuera, la	1	1	-	-	-	-	-	-	
Figueres	19	9	1	4	-	-	5	-	
Flix	4	2	1	-	-	-	1	-	
Fogars de Montclús	1	1	-	-	-	-	-	-	
Foixà	1	-	-	-	-	-	1	-	
Fontanals de Cerdanya	1	-	-	-	1	-	-	-	
Font-rubí	1	-	-	1	-	-	-	-	
Forallac	1	-	-	-	-	-	1	-	
Franqueses del Vallès, les	34	27	3	2	-	-	2	-	
Fuliola, la	3	3	-	-	-	-	-	-	
Gandesa	9	7	1	-	-	-	1	-	
Garcia	1	-	-	1	-	-	-	-	
Garidells, els	1	-	-	1	-	-	-	-	
Garriga, la	12	4	4	2	-	-	2	-	
Gavà	13	5	-	-	1	-	7	-	
Gavet de la Conca	2	1	-	1	-	-	-	-	
Gelida	4	3	-	1	-	-	-	-	
Girona	22	8	3	2	-	1	8	-	
Gironella	3	-	2	1	-	-	-	-	
Golmés	1	-	-	1	-	-	-	-	
Granada, la	1	1	-	-	-	-	-	-	
Granadella, la	1	-	1	-	-	-	-	-	
Granja d'Escarp, la	1	-	-	-	-	-	1	-	
Granollers	25	8	3	4	1	-	9	-	
Granyena de les Garrigues	1	-	-	-	1	-	-	-	
Gualba	2	-	-	1	-	-	1	-	
Guimerà	4	-	3	-	1	-	-	-	
Guingueta d'Àneu, la	2	1	-	-	-	-	1	-	
Guissona	2	1	-	1	-	-	-	-	
Horta de Sant Joan	3	1	-	2	-	-	-	-	
Hospitalet de Llobregat, l'	68	31	9	9	-	-	19	-	
Hostalets de Pierola, els	2	-	-	1	-	-	1	-	

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Hostalric	2	1	-	1	-	-	-	-
Igualada	13	2	4	4	-	-	3	-
Isona i Conca Dellà	1	-	1	-	-	-	-	-
Jonquera, la	2	1	-	-	-	-	1	-
Juneda	1	-	-	-	-	-	1	-
Lladurs	1	-	1	-	-	-	-	-
Llagosta, la	5	3	-	1	-	-	1	-
Llagostera	3	2	-	-	-	-	1	-
Llançà	4	2	-	-	-	-	2	-
Llavorsí	1	-	-	-	1	-	-	-
Lleida	42	16	7	2	-	1	16	-
Lliçà d'Amunt	7	3	2	2	-	-	-	-
Lliçà de Vall	2	1	-	1	-	-	-	-
Llinars del Vallès	6	2	1	2	-	-	1	-
Llívia	2	-	-	-	1	-	1	-
Llorenç del Penedès	2	-	1	-	1	-	-	-
Lloret de Mar	13	7	-	1	-	-	5	-
Lluçà	1	1	-	-	-	-	-	-
Maçanet de la Selva	11	4	3	2	-	-	2	-
Maials	1	1	-	-	-	-	-	-
Malgrat de Mar	8	3	2	-	-	1	2	-
Manlleu	6	2	1	-	-	-	3	-
Manresa	35	12	4	6	-	-	13	-
Martorell	18	14	-	3	1	-	-	-
Martorelles	1	-	1	-	-	-	-	-
Masnou, el	10	5	1	2	-	-	2	-
Masies de Roda, les	1	1	-	-	-	-	-	-
Masies de Voltregà, les	2	2	-	-	-	-	-	-
Masó, la	1	-	-	1	-	-	-	-
Maspujols	1	1	-	-	-	-	-	-
Masquefa	5	2	2	1	-	-	-	-
Matadepera	4	2	1	-	-	-	1	-
Mataró	24	14	2	5	-	-	3	-
Mediona	3	2	-	-	-	-	1	-
Moià	5	1	-	3	-	-	1	-
Molins de Rei	18	7	3	6	-	1	1	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Mollerussa	7	2	1	1	-	-	3	-
Mollet de Peralada	1	-	-	1	-	-	-	-
Mollet del Vallès	19	13	1	1	1	-	3	-
Monistrol de Calders	2	1	1	-	-	-	-	-
Monistrol de Montserrat	2	1	-	1	-	-	-	-
Montblanc	9	3	1	2	1	-	2	-
Montbrió del Camp	1	-	-	-	-	-	1	-
Montcada i Reixac	31	16	5	5	1	-	4	-
Montesquiu	2	1	1	-	-	-	-	-
Montferrer i Castellbò	1	1	-	-	-	-	-	-
Montgat	15	3	4	4	-	-	4	-
Montmell, el	2	-	-	1	-	-	-	1
Montmeló	6	3	-	1	1	-	1	-
Montornès del Vallès	12	5	2	1	-	-	4	-
Mont-roig del Camp	8	7	-	-	-	-	1	-
Montseny	5	5	-	-	-	-	-	-
Móra d'Ebre	5	3	-	-	-	-	2	-
Móra la Nova	3	-	-	-	-	-	-	3
Muntanyola	1	1	-	-	-	-	-	-
Mura	1	-	1	-	-	-	-	-
Navarcles	2	2	-	-	-	-	-	-
Navàs	10	1	3	3	-	-	3	-
Òdena	1	1	-	-	-	-	-	-
Olèrdola	3	3	-	-	-	-	-	-
Olesa de Bonesvalls	1	1	-	-	-	-	-	-
Olesa de Montserrat	9	3	1	2	1	-	2	-
Olivella	4	2	2	-	-	-	-	-
Olost	1	1	-	-	-	-	-	-
Olot	8	3	-	4	-	-	1	-
Olvan	1	1	-	-	-	-	-	-
Orià	1	1	-	-	-	-	-	-
Os de Balaguer	2	1	-	-	1	-	-	-
Pacs del Penedès	1	-	1	-	-	-	-	-
Palafolls	6	2	-	3	-	-	1	-
Palafrugell	11	7	-	-	2	-	2	-
Palamós	18	4	2	3	-	-	9	-
Palau-saverdera	3	1	1	1	-	-	-	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Palau-solità i Plegamans	14	6	2	-	-	-	6	-
Pallaresos, els	3	-	-	3	-	-	-	-
Pallejà	13	5	2	-	-	-	6	-
Palma de Cervelló, la	2	2	-	-	-	-	-	-
Pals	22	19	-	-	-	-	3	-
Papiol, el	2	1	-	-	-	-	1	-
Parets del Vallès	9	4	4	-	-	-	1	-
Parlavà	1	-	-	1	-	-	-	-
Pera, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Perafita	1	1	-	-	-	-	-	-
Peralada	2	1	-	-	1	-	-	-
Piera	20	14	3	2	-	-	1	-
Pineda de Mar	10	6	-	-	-	-	4	-
Pla de Santa Maria, el	1	-	1	-	-	-	-	-
Planes d'Hostoles, les	2	1	-	-	-	-	1	-
Pobla de Claramunt, la	2	-	-	-	-	-	2	-
Pobla de Lillet, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Pobla de Mafumet, la	1	-	-	-	-	-	1	-
Pobla de Montornès, la	2	1	-	-	-	-	1	-
Pobla de Segur, la	1	-	-	-	-	-	1	-
Polinyà	2	1	-	-	-	-	1	-
Pont de Molins	1	-	-	-	-	-	1	-
Pont de Suert, el	6	3	-	-	-	-	3	-
Pont de Vilomara i Rocafort, el	80	1	-	79	-	-	-	-
Pontils	1	1	-	-	-	-	-	-
Pontons	1	-	-	-	-	-	1	-
Pontós	1	1	-	-	-	-	-	-
Ponts	1	-	-	-	1	-	-	-
Porqueres	3	-	1	-	1	-	1	-
Port de la Selva, el	2	-	-	-	-	-	2	-
Prades	1	-	1	-	-	-	-	-
Prat de Llobregat, el	18	3	2	1	1	-	11	-
Prats de Lluçanès	2	1	-	1	-	-	-	-
Preixens	1	-	1	-	-	-	-	-
Premià de Dalt	8	4	-	3	-	-	1	-
Premià de Mar	21	10	3	2	-	-	6	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Preses, les	1	-	-	1	-	-	-	-
Puigcerdà	9	5	-	1	1	-	2	-
Puigpelat	1	1	-	-	-	-	-	-
Puig-reig	1	1	-	-	-	-	-	-
Rabós	2	1	-	-	-	-	1	-
Rasquera	1	-	1	-	-	-	-	-
Reus	23	9	2	1	4	-	7	-
Rialp	1	-	-	-	-	-	1	-
Riba-roja d'Ebre	1	-	-	1	-	-	-	-
Ribera d'Urgellet	1	1	-	-	-	-	-	-
Ribes de Freser	3	1	-	1	-	-	1	-
Riells i Viabrea	5	4	-	1	-	-	-	-
Riera de Gaià, la	2	-	-	-	-	-	2	-
Ripoll	8	3	-	1	-	-	4	-
Ripollet	13	7	1	2	1	-	2	-
Riudarenes	1	-	-	-	-	-	-	1
Riudecanyes	1	1	-	-	-	-	-	-
Riudellots de la Selva	1	1	-	-	-	-	-	-
Riudoms	5	1	1	2	-	-	1	-
Roca del Vallès, la	20	9	6	4	1	-	-	-
Roda de Berà	6	3	1	-	-	-	2	-
Roda de Ter	2	1	-	1	-	-	-	-
Rodonyà	1	-	-	1	-	-	-	-
Roquetes	4	2	1	-	-	-	1	-
Roses	22	5	4	3	-	-	10	-
Rubí	24	11	3	2	1	-	7	-
Rupit i Pruit	1	-	-	1	-	-	-	-
Sabadell	25	11	1	3	2	-	8	-
Saldes	1	-	1	-	-	-	-	-
Sallent	2	1	-	1	-	-	-	-
Salou	20	15	1	3	1	-	-	-
Salt	15	7	-	3	2	-	3	-
Sant Adrià de Besòs	33	11	1	10	3	-	8	-
Sant Agustí de Lluçanés	2	1	-	-	-	-	1	-
Sant Andreu de la Barca	21	12	4	3	-	-	2	-
Sant Andreu de Llavaneres	10	6	1	1	-	-	2	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Sant Antoni de Vilamajor	2	1	-	-	-	1	-	-
Sant Bartomeu del Grau	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Boi de Llobregat	17	5	5	2	-	-	5	-
Sant Boi de Lluçanès	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Carles de la Ràpita	13	10	1	-	1	-	1	-
Sant Cebrià de Vallalta	3	2	-	-	-	-	1	-
Sant Celoni	8	4	3	-	-	-	1	-
Sant Climent de Llobregat	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Climent Sescebes	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Cugat del Vallès	22	10	1	3	-	-	8	-
Sant Esteve de la Sarga	2	1	-	-	-	-	1	-
Sant Esteve de Palautordera	1	-	1	-	-	-	-	-
Sant Esteve Sesrovires	5	2	1	1	-	-	1	-
Sant Feliu de Buixalleu	1	-	1	-	-	-	-	-
Sant Feliu de Codines	2	1	-	1	-	-	-	-
Sant Feliu de Guíxols	8	4	1	1	-	-	2	-
Sant Feliu de Llobregat	10	3	1	1	1	-	4	-
Sant Feliu de Pallerols	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Feliu Saserra	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Ferriol	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Fost de Campsentelles	4	3	-	1	-	-	-	-
Sant Fruitós de Bages	3	1	-	2	-	-	-	-
Sant Hilari Sacalm	3	1	2	-	-	-	-	-
Sant Hipòlit de Voltregà	7	7	-	-	-	-	-	-
Sant Iscle de Vallalta	1	-	-	1	-	-	-	-
Sant Jaume dels Domenys	2	1	1	-	-	-	-	-
Sant Jaume d'Enveja	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Joan de les Abadesses	5	3	-	-	-	-	1	1
Sant Joan de Vilatorrada	3	2	-	1	-	-	-	-
Sant Joan Despí	9	5	1	2	-	-	1	-
Sant Joan les Fonts	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Julià del Llor i Bonmatí	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Just Desvern	7	4	-	2	-	-	1	-
Sant Llorenç d'Hortons	1	-	-	-	-	-	1	-
Sant Llorenç Savall	3	1	-	-	-	-	2	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Sant Martí d'Albars	2	2	-	-	-	-	-	-
Sant Martí de Llémena	1	-	-	1	-	-	-	-
Sant Martí de Riucorb	1	-	1	-	-	-	-	-
Sant Martí de Tous	2	-	1	-	-	-	1	-
Sant Martí Sarroca	1	-	-	-	-	-	1	-
Sant Pere de Ribes	16	4	6	3	-	-	2	1
Sant Pere de Riudebitlles	1	-	-	-	-	-	1	-
Sant Pere de Torelló	1	-	-	1	-	-	-	-
Sant Pere de Vilamajor	4	1	1	-	-	-	2	-
Sant Pol de Mar	7	5	-	1	-	-	1	-
Sant Quintí de Mediona	4	3	1	-	-	-	-	-
Sant Quirze del Vallès	13	6	4	1	-	-	2	-
Sant Quirze Safaja	2	1	-	-	1	-	-	-
Sant Ramon	1	-	-	-	-	-	1	-
Sant Sadurní d'Anoia	12	7	2	2	-	-	1	-
Sant Salvador de Guardiola	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Vicenç de Castellet	5	3	2	-	-	-	-	-
Sant Vicenç de Montalt	8	2	-	1	1	-	4	-
Sant Vicenç de Torelló	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Vicenç dels Horts	18	11	-	5	-	-	2	-
Santa Bàrbara	2	-	-	1	-	-	1	-
Santa Coloma de Cervelló	7	3	2	1	-	-	1	-
Santa Coloma de Farners	7	3	-	1	1	-	2	-
Santa Coloma de Gramenet	34	10	5	7	-	-	12	-
Santa Cristina d'Aro	6	4	-	-	-	-	2	-
Santa Eulàlia de Berga	1	1	-	-	-	-	-	-
Santa Eulàlia de Riuprimer	4	-	-	4	-	-	-	-
Santa Eulàlia de Ronçana	2	2	-	-	-	-	-	-
Santa Fe del Penedès	1	-	1	-	-	-	-	-
Santa Margarida de Montbui	3	3	-	-	-	-	-	-
Santa Margarida i els Monjos	3	2	-	-	-	-	1	-
Santa Maria de Merlès	1	1	-	-	-	-	-	-
Santa Maria de Palautordera	7	4	2	-	-	-	1	-
Santa Maria d'Oló	1	-	-	-	-	-	1	-
Santa Oliva	1	-	1	-	-	-	-	-



Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Santa Pau	1	1	-	-	-	-	-	-
Santa Perpètua de Mogoda	12	8	1	1	-	-	2	-
Santa Susanna	6	5	-	1	-	-	-	-
Santpedor	2	1	-	1	-	-	-	-
Sarral	2	2	-	-	-	-	-	-
Sarrià de Ter	1	1	-	-	-	-	-	-
Sarroca de Bellera	1	-	-	-	-	-	-	1
Secuita, la	3	2	-	-	-	-	1	-
Selva de Camp, la	2	2	-	-	-	-	-	-
Sénia, la	2	1	-	-	-	-	1	-
Sentmenat	7	2	2	1	1	-	-	1
Seròs	1	-	-	-	-	-	1	-
Serra de Daró	1	1	-	-	-	-	-	-
Seu d'Urgell, la	9	6	-	2	-	-	1	-
Seva	3	2	-	1	-	-	-	-
Sidamon	1	1	-	-	-	-	-	-
Sils	3	1	-	-	-	-	2	-
Sitges	27	16	1	6	3	-	1	-
Sobremunt	1	1	-	-	-	-	-	-
Soleràs, el	1	-	-	-	-	-	1	-
Solsona	7	3	-	2	1	-	1	-
Sort	5	2	1	-	-	-	2	-
Soses	2	-	-	-	-	-	2	-
Subirats	2	2	-	-	-	-	-	-
Súria	6	5	-	-	-	-	1	-
Susqueda	1	1	-	-	-	-	-	-
Tagamanent	2	2	-	-	-	-	-	-
Talarn	1	1	-	-	-	-	-	-
Talavera	1	1	-	-	-	-	-	-
Tallada d'Empordà, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Taradell	3	3	-	-	-	-	-	-
Tarragona	46	19	6	8	-	-	13	-
Tàrraga	12	5	2	3	-	-	2	-
Teià	18	5	3	4	-	-	5	1
Térmens	1	-	1	-	-	-	-	-
Terrassa	43	16	6	8	-	-	13	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Tiana	6	2	2	1	1	-	-	-
Tivenys	2	1	-	-	1	-	-	-
Tona	2	1	-	1	-	-	-	-
Tordera	13	7	1	2	2	-	1	-
Torelló	12	7	-	3	-	-	2	-
Torms, els	1	-	1	-	-	-	-	-
Torre de Cabdella, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Torre de Claramunt, la	3	1	1	1	-	-	-	-
Torredembarra	25	6	5	6	1	-	5	2
Torrefarrera	1	1	-	-	-	-	-	-
Torrelles de Foix	6	1	2	2	-	-	1	-
Torrelles de Llobregat	9	5	-	2	1	-	1	-
Torres de Segre	3	2	1	-	-	-	-	-
Torroella de Montgrí	5	3	2	-	-	-	-	-
Torroja del Priorat	1	1	-	-	-	-	-	-
Tortosa	14	8	1	1	1	-	2	1
Tossa de Mar	6	2	-	1	-	-	3	-
Tremp	4	1	1	-	-	-	2	-
Ullà	2	-	-	1	-	-	-	1
Ullastrell	1	-	1	-	-	-	-	-
Ullastret	1	-	-	-	-	-	1	-
Uldecona	3	2	-	-	-	-	1	-
Vacarisses	6	2	1	-	-	-	3	-
Vall de Bianya, la	1	-	-	-	-	-	1	-
Vall de Boí, la	1	-	1	-	-	-	-	-
Vallbona d'Anoia	4	2	1	1	-	-	-	-
Vallgorguina	1	-	-	1	-	-	-	-
Vallirana	11	7	1	1	-	-	2	-
Vall-llobrega	2	-	1	-	-	-	1	-
Vallromanes	1	1	-	-	-	-	-	-
Valls	13	7	1	1	1	-	3	-
Valls d'Aguilar, les	2	-	-	-	-	-	2	-
Valls de Valira, les	1	1	-	-	-	-	-	-
Vandellòs i l'Hospitalet de l'Infant	2	2	-	-	-	-	-	-
Vendrell, el	55	9	9	10	15	-	12	-
Verges	1	1	-	-	-	-	-	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Vic	7	4	-	1	-	-	2	-
Vidreres	7	-	1	1	2	-	3	-
Vielha e Mijaran	7	2	1	1	-	-	3	-
Viladecans	8	4	2	1	-	-	1	-
Viladecavalls	7	4	2	-	-	-	1	-
Viladrau	5	1	1	3	-	-	-	-
Vilafant	3	3	-	-	-	-	-	-
Vilafranca del Penedès	12	4	2	1	-	-	5	-
Vilallonga de Ter	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilallonga del Camp	1	-	1	-	-	-	-	-
Vilanova del Camí	8	2	-	2	-	-	4	-
Vilanova del Vallès	8	2	3	-	-	-	3	-
Vilanova i la Geltrú	49	23	6	5	2	-	13	-
Vilaplana	1	1	-	-	-	-	-	-
Vila-seca	12	2	4	2	-	-	4	-
Vilassar de Dalt	2	2	-	-	-	-	-	-
Vilassar de Mar	13	8	-	3	-	-	2	-
Vilobí d'Onyar	1	1	-	-	-	-	-	-
Vimodí i Poblet	2	1	-	-	-	-	1	-
Vinaixa	1	-	-	1	-	-	-	-
Vinyols i els Arcs	1	1	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>4.118</b>	<b>1.883</b>	<b>543</b>	<b>632</b>	<b>103</b>	<b>11</b>	<b>918</b>	<b>28</b>

## 25.2. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb els consells comarcals durant el 2015

Consells comarcals	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Alt Camp	2	-	-	2	-	-	-	-
Alt Empordà	5	-	1	2	1	-	1	-
Alt Penedès	1	-	-	1	-	-	-	-
Alt Urgell	3	-	-	1	-	-	2	-
Alta Ribagorça	4	1	1	1	-	-	1	-
Anoia	8	4	1	1	-	-	2	-
Bages	7	3	-	2	-	-	2	-
Baix Camp	2	-	-	2	-	-	-	-
Baix Ebre	1	-	-	1	-	-	-	-
Baix Empordà	7	-	-	4	-	-	3	-
Baix Llobregat	4	1	-	1	-	-	2	-
Baix Penedès	3	-	-	1	1	-	1	-
Barcelonès	8	2	1	2	1	-	2	-
Berguedà	2	-	-	1	-	-	1	-
Cerdanya	4	2	-	1	-	-	1	-
Conca de Barberà	1	-	-	1	-	-	-	-
Garraf	6	3	-	2	1	-	-	-
Garrigues	3	-	-	2	-	-	1	-
Garrotxa	7	2	1	2	-	-	2	-
Gironès	2	-	1	1	-	-	-	-
Maresme	5	2	-	1	1	-	1	-
Moianès	0	-	-	-	-	-	-	-
Montsià	2	1	-	1	-	-	-	-
Noguera	2	-	-	1	-	-	-	1
Osona	3	1	-	2	-	-	-	-
Pallars Jussà	4	-	-	1	1	-	2	-
Pallars Sobirà	4	1	-	2	-	-	1	-
Pla d'Urgell	2	-	-	-	1	-	1	-
Pla de l'Estany	2	1	-	1	-	-	-	-
Priorat	1	-	-	1	-	-	-	-
Ribera d'Ebre	1	-	-	1	-	-	-	-

Consells comarcals	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Ripollès	1	-	-	1	-	-	-	-
Segarra	2	1	-	1	-	-	-	-
Segrià	2	-	-	1	-	-	1	-
Selva	18	6	4	3	2	-	3	-
Solsonès	1	-	-	1	-	-	-	-
Tarragonès	1	-	-	1	-	-	-	-
Terra Alta	2	-	1	1	-	-	-	-
Urgell	3	1	-	1	-	-	1	-
Vallès Occidental	11	1	1	2	-	-	7	-
Vallès Oriental	4	-	1	1	1	-	1	-
<b>Total</b>	<b>151</b>	<b>33</b>	<b>13</b>	<b>55</b>	<b>10</b>	<b>-</b>	<b>39</b>	<b>1</b>

### 25.3. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les diputacions durant el 2015

Diputacions	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Barcelona	442	369	17	6	6	2	42	-
Girona	11	4	2	-	1	-	3	1
Lleida	11	2	3	3	-	-	3	-
Tarragona	29	8	4	6	3	-	7	1
<b>Total</b>	<b>493</b>	<b>383</b>	<b>26</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>55</b>	<b>2</b>

### 25.4. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les entitats metropolitanes durant el 2015

	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Àrea Metropolitana de Barcelona	76	25	7	8	-	-	35	1
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>25</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>35</b>	<b>1</b>

**25.5. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les entitats municipals descentralitzades durant el 2015**

Entitats municipals descentralitzades	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Àreu	1	-	-	1	-	-	-	-
Arties e Garós	1	-	-	-	-	-	1	-
Bellaterra	2	1	-	-	-	-	1	-
Bítem	2	-	-	1	-	-	1	-
Campredó	1	-	-	-	1	-	-	-
l'Estartit	3	3	-	-	-	-	-	-
Picamoixons	1	-	-	-	-	-	1	-
El Pla de la Font	2	1	-	-	1	-	-	-
Sant Miquel de Balenyà	1	1	-	-	-	-	-	-
Sossís	1	-	-	-	-	-	1	-
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0</b>

**25.6. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb mancomunitats durant el 2015**

	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Mancomunitat Intermunicipal del Penedès i Garraf	1	1	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**26. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les universitats durant el 2015**

	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Universitat Autònoma de Barcelona (UAB)	11	4	1	3	1	-	2	-
Universitat de Barcelona (UB)	19	11	2	2	-	-	4	-
Universitat de Girona (UdG)	4	1	-	2	-	-	1	-
Universitat de Lleida (UdL)	3	3	-	-	-	-	-	-
Universitat Oberta de Catalunya (UOC)	5	2	-	1	-	-	2	-
Universitat Politècnica de Catalunya (UPC)	10	2	4	3	-	-	1	-
Universitat Pompeu Fabra (UPF)	4	3	-	-	-	-	1	-
Universitat Ramon Llull (URL)	1	1	-	-	-	-	-	-
Universitat Rovira i Virgili (URV)	5	1	1	1	1	-	1	-
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>28</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>0</b>

## 27. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les cambres oficials i els col·legis professionals durant el 2015

	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Col·legi d'Administradors de Finques de Barcelona-Lleida	8	2	1	1	-	1	3	-
Consell dels Il·lustres Col·legis d'Advocats de Catalunya (CICAC)	4	1	2	-	-	-	1	-
Il·lustre Col·legi d'Advocats de Barcelona	12	3	4	-	-	-	5	-
Col·legi d'Advocats de Figueres	2	1	-	-	-	-	1	-
Col·legi d'Advocats de Girona	1	-	-	-	-	-	1	-
Col·legi d'Advocats de Granollers	2	-	-	1	-	-	1	-
Col·legi d'Advocats de Lleida	1	-	-	-	-	-	1	-
Col·legi d'Advocats de Manresa	2	-	-	-	-	-	2	-
Col·legi d'Advocats de Sant Feliu de Llobregat	3	2	-	-	-	-	1	-
Col·legi d'Advocats de Tarragona	3	1	-	-	-	-	2	-
Col·legi Oficial de Doctors i Llicenciats en Filosofia i Lletres i en Ciències de Catalunya	1	-	1	-	-	-	-	-
Col·legi Oficial de Gestors Administratius de Catalunya	1	-	-	1	-	-	-	-
Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya	1	-	-	-	1	-	-	-
Col·legi de Graduats Socials de Barcelona	1	1	-	-	-	-	-	-
Col·legi de Metges de Barcelona	12	8	3	-	-	-	1	-
Col·legi de Metges de Tarragona	4	2	1	1	-	-	-	-
Col·legi d'Odontòlegs i Estomatòlegs de Catalunya	3	-	-	-	-	-	3	-
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>21</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>22</b>	<b>0</b>

## 28. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb els consorcis durant el 2015

	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Autoritat del Transport Metropolità (ATM)	753	724	2	3	1	6	17	-
Autoritat Territorial de la Mobilitat (ATM). Camp de Tarragona	2	1	-	-	-	1	-	-
Centres assistencials Dr. Emili Mira	1	-	-	1	-	-	-	-
Consorti Centre de Cultura Contemporània de Barcelona (CCCB)	1	-	-	1	-	-	-	-
Consorti d'Atenció a les Persones de l'Alt Urgell	1	-	-	-	1	-	-	-
Consorti de Benestar Social Gironès-Salt	2	-	1	1	-	-	-	-
Consorti de la Costa Brava	1	1	-	-	-	-	-	-
Consorti de la Zona Franca	1	-	1	-	-	-	-	-
Consorti de l'Habitatge de Barcelona	38	18	9	-	-	-	11	-
Consorti de Salut i Social de Catalunya	1	1	-	-	-	-	-	-
Consorti de Serveis Socials de Barcelona	31	16	3	5	1	-	6	-
Consorti d'Educació de Barcelona	123	32	9	44	17	-	21	-
Consorti del Barri de la Mina	71	2	-	69	-	-	-	-
Consorti Gran Teatre del Liceu	2	-	-	-	-	-	2	-
Consorti Museu d'Art Contemporani de Barcelona	1	-	-	-	-	-	1	-
Consorti per a la Gestió dels Residus Municipals de les Comarques de la Ribera d'Ebre, el Priorat i la Terra Alta	2	1	1	-	-	-	-	-
Consorti Sanitari del Garraf	1	-	-	1	-	-	-	-
Consorti Sanitari del Maresme	1	1	-	-	-	-	-	-
Consorti urbanístic per al desenvolupament de les àrees residencials estratègiques l'Estrella i Sant Crist	1	-	-	-	-	-	1	-
Institut de Prestacions d'Assistència Mèdica al Personal Municipal (PAMEM)	1	1	-	-	-	-	-	-
Institut Ramon Llull	1	-	-	-	-	-	1	-
<b>Total</b>	<b>1.036</b>	<b>798</b>	<b>26</b>	<b>125</b>	<b>20</b>	<b>7</b>	<b>60</b>	<b>0</b>



## 29. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies prestadores de serveis d'interès general durant el 2015

	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució			
Companyies d'aigües	30 100%	6 20%	8 26,7%	-	-	-	16 53,3%	-	
Companyies de gas	85 100%	32 37,6%	26 30,6%	1 1,2%	-	-	25 29,4%	1 1,2%	
Companyies elèctriques	287 100%	90 31,4%	91 31,7%	3 1%	-	-	100 34,8%	3 1%	
Companyies telefòniques	446 100%	40 9%	254 57%	4 0,9%	-	-	147 33%	1 0,2%	
Companyies de transport	3 100%	2 66,7	-	-	-	-	1 33,3%	-	
<b>Total</b>	<b>851 100%</b>	<b>170 20%</b>	<b>379 44,5%</b>	<b>8 0,9%</b>	<b>0 0%</b>	<b>0 0%</b>	<b>289 34%</b>	<b>5 0,6%</b>	

### 29.1. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies d'aigua durant el 2015

	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució			
Aigües de Barcelona (AGBAR)	26	4	8	-	-	-	14	-	
Aigües de Catalunya	2	2	-	-	-	-	-	-	
Aigües de Girona, Salt i Sarrià de Ter, SA	1	-	-	-	-	-	1	-	
Aigües d'Esparreguera Vidal SA.	1	-	-	-	-	-	1	-	
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	

### 29.2. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies de gas durant el 2015

	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Gas Natural - Fenosa	85	32	26	1	-	-	25	1
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>32</b>	<b>26</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>25</b>	<b>1</b>

### 29.3. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies elèctriques durant el 2015

	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Endesa	265	86	85	3	-	-	88	3
E-On Comercializadora	1	1	-	-	-	-	-	-
Iberdrola	21	3	6	-	-	-	12	-
<b>Total</b>	<b>287</b>	<b>90</b>	<b>91</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100</b>	<b>3</b>

### 29.4. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies telefòniques durant el 2015

	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Jazztel	55	3	27	-	-	-	25	-
Orange	122	9	62	2	-	-	49	-
Telefónica España SAU	212	18	138	1	-	-	54	1
Vodafone - ONO	57	10	27	1	-	-	19	-
<b>Total</b>	<b>446</b>	<b>40</b>	<b>254</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>147</b>	<b>1</b>

## 29.5. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies de transport durant el 2015

	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
ADIF- Delegación de Red Convencional Noreste	1	1	-	-	-	-	-	-
Tramvia Metropolità, SA (TRAM)	1	-	-	-	-	-	1	-
Vueling	1	1	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>

## 30. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb altres entitats durant el 2015

	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Associació Catalana de Municipis i Comarques (ACMC)	3	1	1	-	-	-	1	-
Càritas Diocesana de Barcelona	1	-	1	-	-	-	-	-
Consell Esportiu de l'Alt Empordà	1	-	-	-	-	-	1	-
Cottolengo del Padre Alegre	1	-	-	-	1	-	-	-
Federació de Municipis de Catalunya (FMC)	3	1	1	-	-	-	1	-
Observatori DESC	1	-	1	-	-	-	-	-
Plataforma d'Afectats per la Hipoteca (PAH) Badalona	1	-	1	-	-	-	-	-
Plataforma d'Afectats per la Hipoteca (PAH) Barcelona	1	-	1	-	-	-	-	-
Plataforma d'Afectats per la Hipoteca (PAH) Sant Cugat del Vallès	1	-	1	-	-	-	-	-
Plataforma d'Afectats per la Hipoteca (PAH) Terrassa	1	-	1	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>

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

	N	%
Parlament de Catalunya	25	3,32
Parlament europeu	4	0,53
Congrés dels Diputats	17	2,25
Fiscalia del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya	26	3,45
Tribunal Superior de Justícia de Catalunya	75	9,95
Institucions de defensa de drets	607	80,50
<b>Total</b>	<b>754</b>	<b>100</b>

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

	Total	Rebudes		Traslladades	
		N	%	N	%
Commissioner for Human Rights - Council of Europe	1	-	0	1	100
Le Défenseur des Droits	1	-	0	1	100
The European Ombudsman	2	-	0	2	100
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>100</b>

**31.2. Nombre de trasllats de queixes a defensors autonòmics i estatal**

	Total	Rebudes		Traslladades	
		N	%	N	%
Defensor del Pueblo de España	301	-	0	301	100
Defensor del Pueblo Andaluz	4	2	50	2	50
Diputado del Común de Canarias	1	1	100	-	0
Justicia de Aragón	3	2	66,67	1	33,33
Procurador del Común de Castilla y León	4	1	25,00	3	75
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana	3	1	33,33	2	66,67
<b>Total</b>	<b>316</b>	<b>7</b>	<b>2,22</b>	<b>309</b>	<b>97,78</b>

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

	Total	Rebudes		Traslladades	
		N	%	N	%
Defensor de la Ciutadania de Girona	2	2	100	-	0
Defensor de la Ciutadania de Vilanova i la Geltrú	8	6	75	2	25
Defensor del Ciutadà de Mataró	1	-	0	1	100
Defensor del Ciutadà de Ripollet	2	2	100	-	0
Defensor del Ciutadà de Salt	1	1	100	-	0
Defensor dels Veïns de Cruïlles-Monells-Sant Sadurní de l'Heura	1	1	100	-	0
Síndic de Greuges de Palamós	1	1	100	-	0
Síndic de Greuges de Sant Cugat del Vallès	10	5	50	5	50
Síndic de Greuges de Sant Feliu de Guíxols	7	2	28,57	5	71,43
Síndic de Greuges de Sant Feliu de Llobregat	11	6	54,55	5	45,45
Síndic de Greuges Municipal de Cornellà de Llobregat	43	29	67,44	14	32,56
Síndic de Greuges Municipal de Reus	2	2	100	-	0
Síndic Municipal de Greuges de Lleida	45	33	73,33	12	26,67
Síndic del Ciutadà de Lloret de Mar	3	1	33,33	2	66,67
Síndic Municipal de Greuges de Sabadell	28	20	71,43	8	28,57
Síndic Municipal de Greuges de Terrassa	96	48	50	48	50
Síndic Municipal de Greuges de Viladecans	9	7	77,78	2	22,22
Síndic Personer de Mollet	1	-	0	1	100
Síndic de Greuges de Barcelona	10	1	10	9	90
Síndic de Greuges d'Igualada	4	4	100	-	0
Síndic de Greuges de Vilafranca del Penedès	2	1	50	1	50
<b>Total</b>	<b>287</b>	<b>172</b>	<b>59,93</b>	<b>115</b>	<b>40,07</b>

## 2.6. VALORACIÓ DEL SERVEI DEL SÍNDIC DE GREUGES

Aquest apartat valora la gestió del Síndic de Greuges en relació amb els expedients de tramitació de queixes i consultes. S'hi recullen dos tipus d'informacions: d'una banda, les modificacions i les millores en la gestió dels expedients, i també l'avaluació del temps de tramitació d'acord amb els terminis establerts a la Carta de serveis; i, de l'altra, el qüestionari de satisfacció dels usuaris.

### 1. Gestió dels expedients del Síndic

Tal com es va indicar en el darrer informe anual, durant el mes de desembre de 2014 es va implementar la tramitació de documents de manera electrònica, d'acord amb la normativa en matèria de gestió documental i d'administració electrònica (confidencialitat, autenticitat, no-repudi, etc.), al conjunt de departaments de la Generalitat de Catalunya.

A més, a partir del 15 de desembre de 2014 es va possibilitar que les persones interessades poguessin rebre les comunicacions de manera electrònica i segura. Es tractava d'impulsar una eina (e-Notum) que fins llavors només s'havia fet servir per a les notificacions administratives, com a mitjà a l'abast de les persones interessades per rebre qualsevol tipus de documentació generada pel Síndic. El procediment consisteix en el següent: la persona interessada, després de consentir expressament que s'utilitzin mitjans electrònics per a la seva relació amb la institució del Síndic de Greuges de Catalunya, rep un avís mitjançant SMS en què se l'informa que ha rebut una comunicació d'aquesta institució. A partir de la pàgina web o del seu correu electrònic pot accedir a aquesta comunicació. Atès que es van iniciar el mes de desembre, aquestes implementacions no van poder ser valorades l'any en què es van produir.

Les dades mostren que, després d'un any, els resultats en funció del tipus de subjecte amb qui es tramita són força desiguals. En conjunt, el Síndic de Greuges de Catalunya tramita el 29,75% de tota la seva documentació de manera electrònica i segura. No obstant això, si s'analitzen les dades en funció del

subjecte o del tipus d'assentament, hi ha una asimetria força significativa.

Pel que fa al subjecte, aquests tipus de trameses estan més consolidades en l'Administració que no pas en la persona interessada. Així, mentre que un 69% de les trameses d'entrada i de sortida amb l'Administració es fan per aquests mitjans, només el 7,7% d'aquesta tramitació es fa de manera electrònica i segura amb les persones interessades. Aquest fet s'explica per dos motius: en primer lloc, el desconeixement del sistema per part de les persones interessades i, en segon lloc, la manca de seu electrònica per part del Síndic de Greuges de Catalunya.

En efecte, la dualitat de models pel que fa a les trameses electròniques entre el sector privat (amb menys requeriments per la voluntat d'agilitat i accessibilitat) i el sector públic (amb més requeriments per la seva concepció més garantista) produeix que les persones interessades, quan se'ls ofereix la possibilitat de trametre electrònicament els documents, esperen rebre un correu electrònic amb la documentació, i qualsevol altre mecanisme (correu electrònic segur amb claus públiques o privades o accés a portals segurs) és considerat menys àgil o accessible respecte al que estan acostumades a trobar-se en el sector privat.

En segon lloc, el fet que el Síndic encara no disposi d'una seu electrònica en la qual poder formular les queixes (tot garantint la identitat de la persona interessada) o en la qual poder accedir als expedients és un impediment per al ciutadà per fer ús d'aquestes eines. És per aquest motiu que l'objectiu principal d'aquesta institució per a l'any 2016 en aquesta matèria és la creació de la seu electrònica.

En relació amb l'Administració, l'ús de la plataforma EACAT està molt més consolidat, fet que explica que el 70% de la documentació es tramiti a partir d'aquests mitjans.

Des de la perspectiva del tipus d'assentaments, la tramitació electrònica és més present en les sortides (43,95%) de la institució que no pas en les entrades (5,65%). Aquest fet s'explica perquè des de l'any 2012 tota la tramitació interna de documentació d'aquesta institució es fa de manera

electrònica i, per tant, la dificultat rau a aconseguir que els interlocutors acceptin o puguin accedir a aquests mitjans de tramitació. Aquest problema també explica el motiu pel qual, malgrat disposar de les eines, tampoc no ha estat possible tramitar amb cap ombudsman d'aquesta manera.

En aquest sentit, un dels objectius fixats en aquesta matèria per a l'any 2016 és la possibilitat de tramitar de manera electrònica amb els ombudsmen, ja sigui a escala local, estatal o internacional.

## 2. Temps de tramitació dels expedients

En aquest apartat s'avalua el temps de tramitació dels expedients del Síndic. Com en anys anteriors, el temps de tramitació dels expedients s'ha fet a partir del recompte de dies hàbils. Les dades que es reflectien a l'apartat 2.4 d'aquest capítol indicaven que

s'havia produït una reducció del 3,14% dels terminis en els expedients finalitzats durant l'any 2015.

Ara bé, per conèixer les forteses i les febleses del procediment, s'ha desagregat el temps total dels expedients tramitats al Síndic de Greuges durant el 2015 (17.530) en temps del Síndic (comprèn els tràmits de l'acusament de recepció, la sol·licitud d'ampliació de dades a la persona interessada, la comunicació a l'Administració de la queixa, la sol·licitud d'informació a les administracions i la resolució de la queixa adreçada a l'Administració), el temps de durada de la tramitació de l'expedient a l'Administració (comprèn la comunicació a l'Administració de la queixa d'acord amb l'article 39 de la Llei 24/2009, el temps de resposta a la sol·licitud d'informació i, si s'escau, la comunicació de la resolució o no) i el temps que triga la persona interessada a respondre a les demandes d'informació.

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

	Síndic	Administració	Persona interessada
Actuacions	17.530	18.364	4.350
Dies	48,61	98,75	30,20

Com es pot observar a la taula 32, malgrat que el Síndic de Greuges hagi tramitat més expedients que qualsevol altre any, s'ha produït una reducció del 13,2% en el temps de tramitació de la institució (de 55,99 dies l'any 2014 a 48,61 dies l'any 2015). Aquesta dada s'explica per la consolidació de la figura dels tècnics tramitadors que s'havia incorporat els darrers anys, i també per la voluntat expressa d'aquesta institució de ser resolutiva i no demorar la tramitació innecessàriament, fet que repercuteix positivament en la reducció de terminis.

Pel que fa a l'Administració, convé destacar, en primer lloc, l'increment de tramitacions amb l'Administració respecte d'altres anys, motivat per dues qüestions: la primera, per l'increment de queixes, i la segona, pel conjunt d'actuacions d'ofici i de queixes en què la voluntat del Síndic ha estat no només resoldre un problema concret, sinó fer extensiva la proposta a altres administracions que es poden trobar amb aquest mateix problema en un futur, amb l'objectiu d'actuar

d'una manera més eficaç i eficient, i amb la voluntat de resoldre situacions als ciutadans, tot i que no hagin presentat una queixa concreta a la institució.

En segon lloc, s'ha incrementat el termini en la tramitació de les administracions; és a dir, el temps que triga l'Administració a donar resposta als diferents requeriments del Síndic. En particular, l'increment d'aquests terminis es produeix en l'Administració de la Generalitat de Catalunya, en què, com s'assenyalava l'any passat, els mecanismes de citació i convocatòria de reunions no estan tan consolidats com en el cas de l'Administració local.

És cert que aquest fet és imputable a les administracions, però també és cert que les conseqüències de la demora en la tramitació d'expedients del Síndic de Greuges acaba repercutint finalment en la ciutadania. Conscient d'aquest fet, per al pròxim any 2016 l'objectiu del Síndic és reduir encara més el temps de tramitació dels expedients,

i, en concret, de l'Administració, mitjançant la reducció de terminis en els requeriments i la normalització del procediment de convocatòries i citacions en l'Administració de la Generalitat de Catalunya.

En relació amb les persones interessades, el temps que triguen a donar resposta a les sol·licituds del Síndic per poder continuar la tramitació de la queixa es manté estable (malgrat haver-hi un lleuger augment). En aquest sentit, es reproduïx la tendència d'altres anys entre les persones interessades que presenten immediatament la informació que es requereix, respecte a les persones interessades que finalitzen per desistiment les queixes o que no responen a la sol·licitud d'ampliació de dades.

### 3. Carta de serveis

La Carta de serveis i bona conducta administrativa del Síndic de Greuges té per

objectiu establir compromisos amb les persones interessades sobre la tramitació i la qualitat en la gestió dels expedients de queixa i les consultes d'informació. Les dades mostren que la reducció de terminis està repercutint en el conjunt del procediment, de manera que totes les fases que afecten la institució del Síndic de Greuges han reduït la mitjana de temps, i la reducció més significativa ha estat el temps que transcorre des de l'acusament de recepció fins a la sol·licitud d'informació (mentre que l'any 2014 era de 30,9 dies hàbils, l'any 2015 ha estat de 19,18 dies hàbils).

En relació amb el nivell de compliment de la Carta de serveis, si bé és cert que en la majoria de compromisos no s'aconsegueix la fita del 100% de compliment, també és cert que cada cop és més gran aquest percentatge, fet que indica que el procediment s'està reduint i, a més, està aconseguint nivells més alts d'estandardització.

## 33. Compliments adquirits a la Carta de Serveis

	Nombre de casos/any	Mitjana	Nivell de compliment
L'horari mínim d'atenció presencial és de dilluns a divendres de 8.30 a 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.	2.152	4 minuts	99,3%
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.	3.702	2,16 dies hàbils	78,82%
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.	8.474	0,06 dies hàbils	97,3%
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.	5	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.	14.791	2,39 dies hàbils	65,6%
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.	10.198	19,18 dies hàbils	52,6%
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.	4.926	41,21 dies hàbils	60,6%
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.	2.477	37,53 dies hàbils	55,1%
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.	642	15,96 dies hàbils	70,72%



#### 4. Valoració dels usuaris del servei del Síndic

Durant l'any 2015, 5.437 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.

Enguany, han respost les enquestes 1.553 persones, un 28% del total a qui s'havia enviat. Aquesta xifra de resposta és superior a la de l'any anterior (25%).

En general, les xifres són satisfactòries: el 91% assenyala que presentar la queixa va resultar fàcil o molt fàcil; el 91% considera que l'atenció i la informació rebudes han estat bones o molt bones, i el 77% està molt satisfet o satisfet amb la professionalitat del personal que l'ha atès. Aquestes xifres són pràcticament idèntiques a les de l'any anterior.

La majoria de les persones diuen que han conegut la institució a través dels mitjans de comunicació (37%). Aquesta xifra ha augmentat 2 punts respecte de l'any anterior.

Pel que fa a les valoracions crítiques, destaca la necessitat de donar més rapidesa al procés (20%), oferir millor informació als

usuaris (16%) o incrementar la freqüència de les visites al territori o a centres (15%).

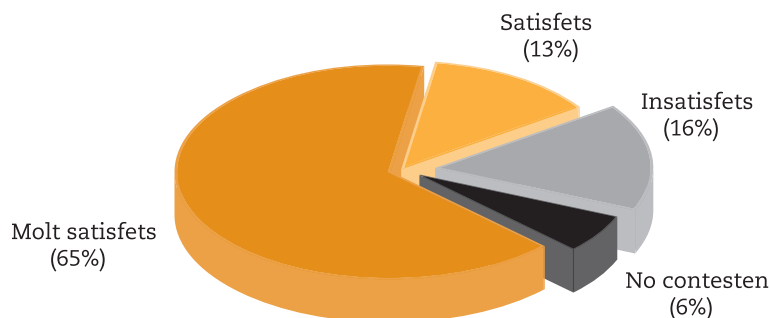
Sobre la rapidesa del procés, el 62% considera curt o molt curt el temps transcorregut des que va presentar la queixa fins que va rebre la primera resposta del Síndic, tot i que l'opinió no és tan positiva quan se'ls pregunta pel temps trigat fins a obtenir la resolució: només el 41% el considera curt o molt curt, mentre que el 29%, llarg o molt llarg. Aquests resultats són pràcticament idèntics als de l'any anterior.

La nota de mitjana obtinguda, d'una escala del 0 al 10, és de 7,1, xifra idèntica a la de l'any 2014, però superior a la dels anteriors (7, el 2013, i 6,6, el 2012). El 78% està molt satisfet o satisfet amb el servei global obtingut al Síndic, mentre que el percentatge de persones insatisfetes amb el servei del Síndic és del 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.

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

	Total		Molt satisfet		Satisfet		Insatisfet		No contesta	
Favorable	801	51,58%	633	40,76%	63	4,06%	69	4,44%	36	2,32%
Desfavorable	752	48,42%	379	24,40%	136	8,76%	179	11,53%	58	3,73%
<b>Total</b>	<b>1.553</b>	<b>100%</b>	<b>1.012</b>	<b>65,16%</b>	<b>199</b>	<b>12,81%</b>	<b>248</b>	<b>15,97%</b>	<b>94</b>	<b>6,05%</b>



## 2.7. PRESENCIA TERRITORIAL DE L'OFICINA DEL SÍNDIC

L'oficina del Síndic ha efectuat 113 desplaçaments al llarg de l'any 2015. En aquests desplaçaments ha atès 1.446 visites de persones, entitats i representants de les administracions, que han presentat 1.015 queixes i han fet 529 consultes. Aquestes xifres suposen de mitjana haver atès més de 12 visites en cada desplaçament.

En aquest 113 desplaçaments s'han visitat 108 municipis diferents, tenint en compte

que a Sant Pere de Ribes (Ribes i les Roquetes) i Mont-roig del Camp (Mont-roig i Miami Platja) s'han fet dos desplaçaments i quatre a la ciutat de Barcelona a diferents barris (el Carmel, Sants, Gràcia i Sant Martí de Provençals).

El nombre de queixes recollides en aquest servei arreu de Catalunya representa el 9,5% del total de les iniciades pel Síndic durant el 2015.



- Localitats on el Síndic ha fet un desplaçament puntual l'any 2015
- Localitats amb què el Síndic té un conveni de supervisió singular i on ha fet un desplaçament el 2015

**Al llarg del 2015 l'equip del Síndic ha fet 113 desplaçaments**

**35. Nombre de queixes i consultes recollides en els desplaçaments de l'oficina del Síndic el 2015**

Municipi	Data de desplaçament	Queixes	Consultes	Total
Calafell	13/01/2015	13	3	16
Palamós	14/01/2015	24	11	35
Manlleu	15/01/2015	15	3	18
Balaguer	20/01/2015	7	3	10
Barberà del Vallès	21/01/2015	10	3	13
Vilanova del Camí	22/01/2015	5	3	8
Mataró	27/01/2015	10	1	11
Caldes de Malavella	28/01/2015	10	7	17
Mollet del Vallès	29/01/2015	9	4	13
Sant Boi de Llobregat	03/02/2015	17	11	28
El Carmel (Barcelona)	04/02/2015	20	7	27
Montblanc	05/02/2015	4	1	5
Sant Adrià de Besòs	10/02/2015	12	4	16
Malgrat de Mar	11/02/2015	12	10	22
Salou	12/02/2015	3	2	5
Sant Sadurní d'Anoia	17/02/2015	5	5	10
Granollers	18/02/2015	13	3	16
Castellar del Vallès	19/02/2015	10	8	18
Esparreguera	24/02/2015	11	4	15
Moià	25/02/2015	10	1	11
Solsona	26/02/2015	8	8	16
Molins de Rei	03/03/2015	13	1	14
Teià	04/03/2015	7	4	11
Banyoles	05/03/2015	9	3	12
Santa Maria de Palautordera	10/03/2015	13	7	20
Canet de Mar	11/03/2015	6	8	14
Gandesa	12/03/2015	8	5	13
Esplugues de Llobregat	17/03/2015	6	3	9
Arbúcies	18/03/2015	4	3	7
Sort	19/03/2015	14	7	21
Tremp	19/03/2015	14	4	18
Montornès del Vallès	24/03/2015	7	4	11
Pallejà	25/03/2015	2	3	5
Sant Carles de la Ràpita	26/03/2015	12	7	19
Matadepera	31/03/2015	3	-	3
Olot	09/04/2015	7	11	18
Tàrraga	14/04/2015	11	5	16
Les Roquetes (Sant Pere de Ribes)	15/04/2015	2	4	6
Begues	16/04/2015	1	4	5
Sant Gervasi (Barcelona)	21/04/2015	8	-	8
Sant Feliu de Llobregat	22/04/2015	9	1	10
Sant Fruitós del Bages	28/04/2015	6	2	8
Vilafranca del Penedès	29/04/2015	18	12	30

Municipi	Data de desplaçament	Queixes	Consultes	Total
Sant Pere i Sant Pau (Tarragona)	30/04/2015	3	1	4
Castelldefels	05/05/2015	14	9	23
Sabadell	06/05/2015	7	3	10
Berga	07/05/2015	12	6	18
Taradell	13/05/2015	2	1	3
Roses	14/05/2015	5	-	5
Palau-solità i Plegamans	26/05/2015	17	8	25
Sant Quirze del Vallès	27/05/2015	3	4	7
Lleida	28/05/2015	12	3	15
Arenys de Munt	02/06/2015	6	5	11
Llinars del Vallès	03/06/2015	5	-	5
El Prat de Llobregat	04/06/2015	10	3	13
Santa Coloma de Gramenet	09/06/2015	8	4	12
Premià de Mar	10/06/2015	11	8	19
Vilanova i la Geltrú	11/06/2015	25	11	36
Cervelló	16/06/2015	4	1	5
Cerdanyola del Vallès	17/06/2015	10	4	14
Girona	18/06/2015	6	6	12
Sants (Barcelona)	23/06/2015	19	5	24
Piera	25/06/2015	9	1	10
Montcada i Reixac	30/06/2015	13	6	19
L'Ametlla del Vallès	01/07/2015	9	7	16
Súria	02/07/2015	9	2	11
Alcover	07/07/2015	4	4	8
Vidreres	08/07/2015	4	-	4
Guissona	09/07/2015	2	2	4
Cabrils	14/07/2015	1	-	1
Castellbisbal	15/07/2015	9	3	12
Viladecavalls	16/07/2015	5	4	9
Vielha	22/07/2015	4	1	5
Les Franqueses del Vallès	15/09/2015	10	3	13
Gràcia (Barcelona)	16/09/2015	19	6	25
La Seu d'Urgell	17/09/2015	14	5	19
Terrassa	22/09/2015	9	4	13
Móra d'Ebre	23/09/2015	10	3	13
Sant Just Desvern	29/09/2015	4	1	5
Torelló	30/09/2015	11	4	15
L'Escala	01/10/2015	6	6	12
Badalona	06/10/2015	23	17	40
Breda	07/10/2015	9	2	11
Roda de Berà	08/10/2015	7	7	14
Blanes	14/10/2015	26	6	32
Sant Andreu de Llavaneres	15/10/2015	1	2	3
Martorell	20/10/2015	14	16	30

Municipi	Data de desplaçament	Queixes	Consultes	Total
Cubelles	21/10/2015	9	15	24
Castell-Platja d'Aro	22/10/2015	2	3	5
Mont-roig del Camp	27/10/2015	5	3	8
Miami Platja (Mont-roig del Camp)	27/10/2015	6	4	10
Vilassar de Mar	28/10/2015	8	6	14
Alpicat	29/10/2015	3	-	3
Cardedeu	03/11/2015	9	13	22
Santa Perpètua de Mogoda	04/11/2015	5	8	13
Ribes (Sant Pere de Ribes)	05/11/2015	2	7	9
Palafrugell	10/11/2015	15	4	19
L'Hospitalet de Llobregat	11/11/2015	12	5	17
Vilafant	12/11/2015	5	6	11
La Roca del Vallès	17/11/2015	8	3	11
Argentona	18/11/2015	5	5	10
Manresa	19/11/2015	11	1	12
Calella	24/11/2015	6	3	9
Sant Martí de Provençals (Barcelona)	25/11/2015	17	5	22
Roquetes	26/11/2015	12	9	21
Bellpuig	01/12/2015	5	4	9
Sant Cugat del Vallès	02/12/2015	11	9	20
Sant Hipòlit de Voltregà	03/12/2015	6	3	9
Salt	10/12/2015	6	4	10
Arenys de Mar	15/12/2015	12	5	17
Navarces	16/12/2015	6	4	10
Reus	17/12/2015	13	3	16
<b>Total</b>		<b>1.015</b>	<b>529</b>	<b>1.544</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 2015. Tots els casos que es presenten o bé aborden una problemàtica que és l'arrel de diverses queixes o bé el que s'aborda són problemàtiques diverses, però que mantenen una clara connexió entre elles. Com es podrà apreciar en llegir-ho, les

recomanacions que es fan tenen una validesa general.

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

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



## ■ POLITIQUES SOCIALES



## 1. L'ÚS DE LES BASES DE DADES DEL SISTEMA SANITARI CATALÀ

El mes de novembre de 2014 el Síndic de Greuges va obrir una actuació d'ofici en relació amb el Projecte Visc+, després que diversos especialistes manifestessin els seus dubtes respecte que es pugui assegurar l'anonimat i garantir la confidencialitat d'una informació tan sensible com la relativa a la salut. En aquell moment, el projecte estava aturat després que el Parlament de Catalunya hagués aprovat una moció per obrir un procés de discussió entre tots els actors socials.

El temor principal era el desconeixement sobre l'ús precís d'aquestes dades i les repercussions que aquesta cessió podia tenir en els usuaris. A tall d'exemple, si amb això és possible disposar de bases de dades poblacionals amb informació sobre les característiques personals, els comportaments, els patrons de consum i les malalties dels individus, etc.

**Un ús correcte de les dades sanitàries permetrà escurçar molts anys la recerca i la investigació i l'aplicació de remeis**

En el marc d'aquesta actuació, es va demanar informació al Departament de Salut, es van mantenir reunions amb el director de l'Agència de Qualitat i Avaluació Sanitàries de Catalunya (AquAS), amb representants de l'Hospital de la Vall d'Hebron i amb l'equip directiu d'un laboratori farmacèutic, i es van revisar diversos documents relacionats amb aquest assumpte. Sobre aquesta base, es va elaborar l'informe *L'ús de les bases de dades del sistema sanitari català*. Projecte Visc+, que el Síndic va presentar al Parlament de Catalunya el mes de juny de 2015.

Segons el que es va observar, l'Administració sanitària catalana disposa d'un volum molt elevat i important d'informació sobre els pacients, que pot resultar molt avantatjosa, després de sotmetre-la a un procés previ d'anonimització, tant pels efectes que pot reportar en benefici dels usuaris matei-

xos com per avançar en la recerca, en la investigació i en l'aplicació de polítiques públiques. Hi ha coincidència que l'accés a aquesta informació permetria escurçar, en molts anys, els terminis emprats fins ara en processos de recerca i d'investigació i, en conseqüència, en l'aplicació de remeis.

La normativa permet l'accés a les dades clíniques amb finalitats epidemiològiques, d'investigació o de docència, amb subjecció a la normativa de protecció de dades i a la sectorial de sanitat, després que s'hagin dissociat les dades personals de les dades clínicocoassistencials (excepte en els casos en què el pacient hagi donat el seu consentiment). Així, no caldria el consentiment explícit dels usuaris en els casos en què s'hagi produït un procés d'anonimització amb garanties.

Arribats a aquest punt, perquè el projecte es pugui emprendre amb prou garanties, el Síndic és del parer que, tenint en compte que garantir un risc zero no és possible, és imprescindible que s'introdueixin mesures encaminades a minimitzar tant com sigui possible l'existència d'algun tipus de risc amb les mesures següents: la implementació d'un bon sistema d'anonimització; la determinació de mesures dirigides a evitar processos que inverteixin el procés i permetin identificar els pacients un cop ja s'ha dut a terme el procés d'anonimització; la introducció de mesures de control i la realització d'auditories periòdiques internes i externes que avaluin l'ús de les dades i les mesures de seguretat emprades i que detectin possibles irregularitats i evitin l'entrada en el sistema de la pirateria informàtica, i la previsió de sancions davant conductes fraudulentess.

**En el procés d'anonimització de dades personals és imprescindible introduir-hi mesures tendents a minimitzar qualsevol tipus de risc**

D'altra banda, el Síndic considera que calen actuacions dirigides a explicar amb claredat el projecte perquè els ciutadans se'n puguin formar una opinió i, amb la finalitat d'evitar

recels, se'ls ha d'oferir la màxima garantia que les seves dades seran emprades exclusivament per a la finalitat per a la qual s'han cedit i que, en cap cas, aquesta cessió els ha d'acabar perjudicant.

En l'informe monogràfic, el Síndic formula tot un seguit de recomanacions al Departament de Salut. D'una manera especial ha recomanat que es vetlli per la protecció del dret a la intimitat i la confidencialitat de què gaudeixen els usuaris del sistema sanitari català, que s'apliquin els sistemes de control i de seguiment previstos amb rigor i contundència per assegurar que les dades cedides s'usen exclusivament per a la finalitat per a la qual se'n va autoritzar la cessió i que es prevegi algun òrgan independent de control extern a l'AQuAS i al Projecte VISC+ que dugui a terme, com a mínim, una auditoria anual.

També ha suggerit que es garanteixi que els beneficis que es deriven de la cessió de dades repercuteixen en la sanitat pública i, de manera particular, en les persones que les han cedit, amb una atenció especial als col·lectius més vulnerables. Així mateix, que es millori la informació que s'ofereix als usuaris de la sanitat pública sobre el projecte perquè puguin conèixer els avantatges i els possibles riscos, puguin formar-se una opinió clara abans de decidir i, si ho consideren oportú, puguin exercir d'una manera

àgil el dret d'oposició pel que fa a l'anonimització de les seves dades.

**Cal explicar amb claredat el projecte i oferir la màxima garantia als ciutadans que les seves dades només s'empraran per a la finalitat per a la qual s'han cedit**

Així mateix, ha recomanat que es respecti escrupolosament la normativa relativa a l'accés a les dades quan no sigui necessari el consentiment de l'usuari; que s'apliquin mesures de seguretat i de prevenció en el procés d'anonimització mateix; que no s'assumeixi automàticament el risc de reidentificació després de l'aplicació d'un procés d'anonimització i que es continuï treballant per minimitzar-lo tant com es pugui de manera continuada; que es prohibeixi de manera expressa el creuament de les dades anonimitzades amb altres bases de dades que puguin permetre la reidentificació dels pacients; que, davant usos inadequats, s'accionin els mecanismes necessaris perquè se n'aturi l'ús incorrecte, es corregeixi i se sancioni, i que s'apliquin les recomanacions efectuades per l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades sobre el projecte, a fi de reforçar-lo.

### Queixa 02789 /2015

El promotor de la queixa exposa que es va adreçar al seu centre d'atenció primària perquè li facilitessin l'imprès d'oposició que les seves dades es tractin en l'àmbit del projecte Visc+.

El Síndic ha informat la persona interessada que ha obert una actuació d'ofici per estudiar aquest assumpte i que l'Administració sanitària ha comunicat que s'ha previst que les persones puguin exercir el dret d'oposició, però que encara no està determinada la manera com es podrà exercir. El Síndic considera que el Projecte Visc+ encara es troba en fase de projecte, per la qual cosa caldrà estar atent a la seva evolució.

## 2. ATENCIÓ ESPECIALITZADA A PERSONES AFECTADES DE SÍNDROME DE FATIGA CRÒNICA

La síndrome de fatiga crònica és una malaltia complexa, que en alguns casos pot ser invalidant i pot limitar de manera considerable la vida quotidiana de les persones que la pateixen.

Aquestes persones han de fer front a nombrosos problemes, com ara les dificultats per al diagnòstic, l'absència d'un tractament efectiu, la manca de coneixement suficient per part de la comunitat mèdica, i la incomprensió de la societat sobre les repercussions de la malaltia en les activitats quotidianes.

El Síndic ha tractat aquesta problemàtica anteriorment en diverses ocasions i ha incidit en la necessitat de destinar recursos adequats per a l'atenció dels malalts i de millorar la formació dels professionals sanitaris dels diferents nivells assistencials.

L'any 2008 el Parlament de Catalunya va aprovar una resolució mitjançant la qual s'establia un model d'atenció d'aquesta malaltia i de la fibromiàlgia basat en l'atenció primària, amb el suport de l'atenció especialitzada, i la creació d'unitats hospitalàries especialitzades, de caràcter multidisciplinari, amb funcions de confirmació de diagnòstic, aplicació del tractament multidisciplinari i control evolutiu dels casos complexos.

Es preveia la creació, com a mínim, d'una unitat hospitalària especialitzada en cada regió sanitària i l'establiment d'un temps d'espera màxim, entre altres condicions i característiques, que van ser desplegades mitjançant l'Ordre SLT/115/2010, de 18 de febrer, per la qual es regulen determinats aspectes de les unitats hospitalàries especialitzades en el diagnòstic i el tractament de la fibromiàlgia i la síndrome de fatiga crònica.

Des de mitjan 2014 el Síndic ha rebut diverses queixes de persones que denunciaven problemes relacionats amb la continuïtat de l'atenció especialitzada. Aquestes persones, residents en diverses poblacions, havien estat ateses durant molts anys a la Unitat de

Fatiga Crònica de l'Hospital Clínic de Barcelona, i van ser informades que no tornarien a ser visitades en aquest centre. El motiu adduït era l'elaboració per part del Servei Català de la Salut d'un pla de zonificació assistencial segons el qual els pacients havien de ser atesos a la unitat hospitalària especialitzada corresponent a la seva zona.

Tanmateix, es van adreçar les persones afectades als serveis d'atenció primària de referència, de manera que de nou havien d'iniciar el procés de derivació a una unitat especialitzada. En alguns casos quan demanaven aquesta derivació se'ls comunicava que al centre hospitalari designat o bé no hi havia una unitat hospitalària especialitzada o bé no s'hi tractava la síndrome de fatiga crònica.

### Cal millorar els recursos d'atenció especialitzada a les persones afectades de síndrome de fatiga crònica

Arran de les queixes plantejades s'han observat mancances i indefinicions importants sobre el compliment de l'Ordre SLT/115/2010. L'extensió de les unitats hospitalàries especialitzades hauria de ser un element positiu que contribuís a fer més accessible l'atenció de la malaltia i de manera més propera al territori. Des d'aquest punt de vista, l'establiment d'un pla de zonificació que ordeni territorialment l'atenció sanitària especialitzada és una mesura lògica i coherent. Però això exigeix que les unitats existents al territori tinguin una composició equivalent, adequada per al tractament de totes les malalties, que permeti atendre la diversitat dels casos que es puguin plantejar.

Pel que fa al control evolutiu de cada cas, hauria de ser el criteri mèdic dels professionals el que determini si ha de continuar essent assumit per una unitat hospitalària especialitzada. I, en cas afirmatiu, cal garantir que la persona rebi una atenció especialitzada del mateix nivell que rebia, sense perjudici que l'organització dels serveis determini que sigui una unitat especialitzada assignada o una altra.

També cal aportar més claredat sobre la composició i el funcionament de les unitats existents, i assegurar que totes les persones usuàries dels serveis sanitaris públics i tot el personal que hi treballa disposen d'informació actualitzada sobre els serveis existents i sobre els circuits d'atenció.

**S'ha de garantir que les persones malaltes rebin atenció especialitzada d'un nivell equivalent, sigui quina sigui la unitat que se'ls assigni**

El Departament de Salut ha informat que està treballant en la revisió del model d'atenció establert l'any 2008 i que a partir del treball

d'un comitè científic, integrat per representants de l'Administració i d'associacions de malalts i per professionals especialitzats, ha elaborat un document que pretén superar les mancances detectades i definir un model futur d'atenció a les síndromes de sensibilització central, entre les quals s'inclou la síndrome de fatiga crònica.

Aquest model, en què el nivell especialitzat s'atribueix a unes unitats d'expertesa, encara no és operatiu i caldrà esperar per avaluar-ne l'efectivitat. En qualsevol cas, amb la finalitat d'assolir una atenció adequada, és imprescindible que s'estableixi de manera clara la composició de les unitats –que haurien de disposar d'especialistes per atendre totes les malalties–, les funcions, els criteris i el circuit de derivació, i la distribució territorial, i que es garanteixi el compliment d'aquestes condicions.

#### Queixa 04595/2014

La promotora de la queixa, veïna de Terrassa, planteja el seu desacord amb el fet que s'hagi deixat de fer el control de la síndrome de fatiga crònica que pateix a la unitat especialitzada (UHE) de l'Hospital Clínic de Barcelona.

El Departament de Salut informa que l'Hospital Mútua de Terrassa disposa d'una UHE que ofereix suport als equips d'atenció primària en el diagnòstic i el tractament a persones afectades de fibromiàlgia o síndrome de fatiga crònica. I, pel que fa al cas de la promotora de la queixa, no consta cap derivació pendent d'atendre.

El Síndic destaca que els informes aportats indiquen que el criteri dels professionals de l'Hospital Clínic és que s'hauria de continuar el control en una UHE, i suggereix que es faciliti a la persona interessada atenció especialitzada en la UHE que correspongui. També recomana que s'adoptin les mesures oportunes per assegurar que les diferents unitats especialitzades per a l'atenció de la fibromiàlgia i la síndrome de fatiga crònica disposen de personal i de recursos adequats per a ambdues malalties, i de criteris d'intervenció homogenis.

Més endavant, l'Administració informa que la pacient serà visitada de nou a l'Hospital Clínic per valorar-ne el grau d'afectació i continuar el procés assistencial en aquest centre o reconduir-lo a la unitat especialitzada territorial que correspongui.



### Queixa 08973/2014

La persona interessada, resident a Terrassa, es queixa de la impossibilitat de continuar sent atesa a la UHE en fibromiàlgia i fatiga crònica de l'Hospital Clínic, i perquè, després que l'Administració li comunicués que li corresponia ser tractada a la UHE de l'Hospital Mútua de Terrassa, quan es va adreçar a aquest centre desconeixien l'existència d'aquesta unitat.

El Departament de Salut ratifica que la unitat que li correspon és la de l'Hospital Mútua de Terrassa, tot i que no concreta els professionals que són referents d'aquesta malaltia. Pel que fa al cas de la pacient, informa que se li ha programat una altra visita de valoració a l'Hospital Clínic. Posteriorment, la promotora de la queixa confirma que es va fer aquesta nova visita, tot i que li van fer saber que seria la darrera en aquest centre.

El Síndic suggereix al Departament que faciliti a la pacient una atenció especialitzada en la unitat que correspongui, que s'asseguri que la UHE de l'Hospital Mútua de Terrassa disposa dels facultatius i els recursos adequats per donar atenció especialitzada a les persones afectades de síndrome de fatiga crònica i que garanteixi que totes les unitats del centre hospitalari, i la resta de dispositius sanitaris, coneixen els serveis i l'atenció que es presta en aquesta UHE, i també la composició, l'organització i el circuit d'accés. Així mateix, cal garantir que s'ofereix informació correcta sobre aquestes qüestions.

### 3. LLISTES D'ESPERA

L'Ordre SLT/101/2015 del Departament de Salut, per la qual s'actualitza la relació d'intervencions quirúrgiques que tenen garantit un termini màxim d'accés, publicada el mes d'abril, ha suposat un canvi en el catàleg d'intervencions quirúrgiques que actualment disposen d'aquesta garantia. Així, s'han mantingut les cataractes, la pròtesi de maluc i la pròtesi de genoll, amb un termini d'accés garantit de cent vuitanta dies; s'ha recollit i rebaixat el termini dels procediments de cirurgia cardíaca valvular i coronària, amb una espera màxima de noranta dies (fins ara recollits en el Reial decret 1039/2011 amb una espera màxima de cent vuitanta dies), i s'hi han afegit els procediments oncològics, amb un termini d'accés garantit inferior a seixanta dies en el cas de pròstata i bufeta urinària i amb un termini inferior a quaranta cinc dies en la resta de procediments oncològics.

D'altra banda, mitjançant l'Ordre SLT/102/2015 s'han establert uns terminis de referència (no de garantia) per a l'accessibilitat en la resta d'intervencions quirúrgiques, les proves diagnòstiques i les consultes d'atenció especialitzada, que varien en funció de la prioritització establerta d'acord amb els criteris d'accés que s'hi recullen, i també per a les consultes programades d'atenció primària.

No obstant això, durant aquest any s'han continuat rebent queixes de persones que han d'esperar terminis superiors als garantits o als fixats com a referència per ser ateses. En aquests casos, el Síndic ha suggerit que es programi la intervenció, la prova diagnòstica o la visita pendent sense més demores i que se li comunicui a la persona interessada la data fixada.

**Cal que l'Administració sanitària respecti els terminis de garantia i de referència establerts**

Enguany de nou s'ha tingut l'ocasió de tractar l'accés a les tècniques de reproducció humana assistida (RHA) i s'ha consta-

tat que persisteixen les demores per accedir a l'especialista de la unitat específica d'RHA per iniciar el tractament un cop prescrit i per realitzar les visites i les proves diverses al llarg del procés. Aquest cúmul de demores fa que el temps que ha d'esperar una persona des que acudeix per primera vegada a l'atenció primària fins que pot iniciar la tècnica prescrita (principalment una fecundació in vitro -FIV-) sigui de diversos anys. Aquesta situació genera angoixa a les persones que la pateixen, ja que el temps d'espera els va en contra i pot fer que fins i tot que s'arribi excloure automàticament una persona de la llista d'espera quan arriba a l'edat límit, amb independència del temps que fa que hi és.

També s'ha observat un desequilibri entre la demanda d'aquests tipus de tractaments, cada vegada més elevada, i els recursos sanitaris i econòmics que s'hi destinen. Així mateix, s'ha detectat el tracte desigual que reben les dones que són inicialment derivades a un centre en què no s'ofereixen totes les tècniques d'RHA quan es fa necessari prescriure'n una altra davant el fracàs de l'anterior, respecte d'aquelles que són inicialment derivades a un centre en què s'ofereixen totes les tècniques d'RHA.

El Síndic ha recomanat al Departament de Salut que analitzi quines mesures correctores es podrien introduir, a fi de reduir les llargues llistes d'espera per iniciar una FIV un cop ha estat indicada i, en general, que garanteixi que el temps que transcorre des que una persona és atesa per primera vegada per l'equip d'atenció a la salut sexual i reproductiva (ASSIR) fins que accedeix a la tècnica d'RHA indicada està dins dels paràmetres d'una espera raonable. Així, s'ha referit a una gestió àgil de l'estudi d'esterilitat, que necessàriament s'ha de fer des de l'ASSIR abans de la derivació a la unitat específica d'RHA, un accés diligent a aquesta i l'aplicació dels terminis de referència en la realització de proves i la programació de visites. En aquesta mateixa línia, ha suggerit la possibilitat de fixar un termini de referència per iniciar el tractament d'RHA un cop prescrit, amb independència que després sigui necessària una espera abans de com-

plir les condicions adequades per dur-lo a terme.

### **Persisteixen les demores en les diverses fases del procediment d'accés a una tècnica de reproducció humana assistida**

També ha suggerit que es valori la possibilitat d'incrementar la contractació de cicles de FIV dins el sistema sanitari integral d'utilització pública de Catalunya (SIS-CAT), d'introduir algun tipus de mesura encaminada a evitar exclusions automàtiques i d'iniciar l'estudi del registre únic de pacients pendents d'una tècnica d'RHA proposat pel grup de treball que va elaborar el protocol d'estudi i de tractament de l'esterilitat.

Respecte de la gestió d'aquesta llista d'espera a l'Hospital Josep Trueta, el Síndic ha tingut coneixement que es va produir un

error en el traspàs de dades de la llista d'espera interna de la unitat que gestiona la realització de les FIV en la programació d'intervencions quirúrgiques que es va fer durant el mes de juliol de 2014, la qual cosa va provocar informacions contradictòries. Davant d'això, ha suggerit que es duguin a terme les actuacions necessàries per comprovar la informació que es va traspasar i, en cas que s'hi detecti algun error, que es corregeixi immediatament, i també que s'introdueixin mesures per evitar que aquest tipus d'error es repeteixi en el futur.

Finalment, en aquest apartat, cal destacar que, fruit de l'entesa amb el Departament de Salut, s'ha posat en marxa un sistema de tramitació de les queixes relatives a llistes d'espera que permet abreujar-la considerablement. Aquestes queixes, tan bon punt arriben, es trameten via electrònica a l'Administració sanitària, que s'ha compromès a donar-hi resposta en quaranta-vuit hores per la mateixa via. Aquesta tramitació exprés permet una resolució més àgil d'aquest tipus de queixa.

#### **Queixa 01270/2014**

La promotora de la queixa manifesta la seva disconformitat pel fet d'estar en llista d'espera des de l'any 2010 per sotmetre's a una intervenció quirúrgica d'un ull a l'Hospital Universitari de la Vall d'Hebron. Inicialment presentava molèsties a l'ull que amb el temps es van anar agreujant, de manera que allò que no era urgent va passar a ser preocupant. Finalment, la intervenció es va fer el mes de juny de 2015.

El Síndic considera que quatre anys és un temps excessiu, tenint en compte que hi ha una indicació quirúrgica precisament per evitar que es puguin produir danys a la còrnia o altres complicacions oculars. En aquest cas, també que s'ha evidenciat que l'organització és insuficient per garantir el dret dels ciutadans a l'atenció sanitària en un temps raonable, més enllà de l'aplicació de criteris de prioritització.

#### **Queixa 02098/2015**

Una persona es queixa per la demora perquè intervinguin la seva mare de la columna vertebral a l'Hospital de Santa Caterina i descriu les circumstàncies en què es troba: pateix molt dolor, la morfina que se li administra no és suficient per pal·liar-lo, s'infla, ha augmentat de pes i té pèrdua de memòria, entre altres problemes.

El Síndic recorda el termini de referència fixat en l'Ordre SLT/102/2015 per accedir a una intervenció quirúrgica que no disposa de termini d'espera garantit, com és aquest cas, i destaca que la persona interessada fa un any que va ser inclosa en llista d'espera i ni s'ha fet la intervenció ni tant sols se n'ha fixat la data. També ha suggerit que es programi la intervenció quirúrgica pendent sense més demora i que es comuniqui a la persona interessada la data en què es durà a terme. Finalment, la intervenció quirúrgica es va programar per al 19 d'octubre de 2015.

### Queixa 09473/2015

Una persona es queixa el 10 de novembre de 2015 per la demora perquè li programin l'ecografia que se li havia prescrit el 16 d'octubre de 2015 i aporta documentació en què consta aquesta prescripció.

En aplicació del sistema de tramitació exprés, el mateix dia es demana informació al Departament de Salut i l'endemà l'Administració sanitària comunica que no consta cap informació sobre aquest pacient en l'aplicació de llistes d'espera. El 13 de novembre de 2015, el Síndic suggereix que s'adoptin les mesures organitzatives que siguin necessàries a fi de fixar, sense més demora, la inclusió en llista d'espera de la data de programació de la prova i que aquesta sigui comunicada, al més aviat possible, a la persona interessada.

El 17 de novembre de 2015 la persona interessada comunica a la institució que li han fet la prova aquell mateix dia.

#### 4. TRACTE DEL PERSONAL DE L'INSTITUT CATALÀ D'AVALUACIONS MÈDIQUES (ICAM)

L'Institut Català d'Avaluacions Mèdiques (ICAM) és un organisme administratiu autònom adscrit a la Secretaria de Salut Pública del Departament de Salut que gestiona els processos mèdics i sanitaris en matèria d'incapacitats laborals.

Té com a funcions fer l'avaluació mèdica, la inspecció, la gestió i el control dels processos mèdics relacionats amb les incapacitats laborals dels treballadors, entre d'altres, perquè l'Institut Nacional de la Seguretat Social (INSS) o altres administracions i ens públics puguin resoldre d'acord amb les seves competències.

Per tant, l'ICAM ha de dur a terme les seves actuacions d'una manera responsable i professional, i avaluar les persones objecte de la seva actuació amb criteris d'objectivitat, independència i imparcialitat, visitant-les i explorant-les amb respecte als seus drets i analitzant les proves mèdiques, la documentació i els informes que puguin aportar, abans de decidir emetre l'alta mèdica o proposar a l'INSS l'inici d'una incapacitat permanent.

**Els metges avaluadors de l'ICAM han d'orientar la seva activitat a la satisfacció dels usuaris**

Així, els professionals avaluadors han d'orientar la seva activitat a la satisfacció dels usuaris, tot respectant la Carta de drets de les persones usuàries en la seva relació amb l'ICAM, la qual recull, entre d'altres, els drets relacionats amb la igualtat i no-discriminació, amb la intimitat i la confidencialitat, amb la informació i accés a la documentació, amb la possibilitat de sol·licitar la presència d'acompanyant durant la visita, i també de canviar de facultatiu i de centre; drets que han estat implantats, en alguns casos, arran dels suggeriments del Síndic i que, de vegades, encara es continuen incomplint.

Per això, sens perjudici del reconeixement d'aquests drets en la carta corresponent, cal que l'ICAM en faciliti i n'exigeixi el compliment efectiu per part dels professionals avaluadors.

Ateses les queixes que continua rebent la institució sobre el tracte d'alguns d'aquests professionals de l'ICAM, i davant la dificultat de poder dirimir les contradiccions entre les versions dels fets de les persones afectades i les manifestacions dels professionals, el Síndic insisteix a recordar al Departament de Salut el compromís amb els ciutadans de qualitat, imparcialitat i objectivitat del servei sanitari d'inspecció i d'avaluació, i també d'un tracte considerat i deferent: cal tractar les persones amb cortesia i amb el respecte i la consideració que mereix la seva dignitat, en el marc dels deures dels professionals, el Codi de bones pràctiques administratives aprovat pel Síndic i la carta de drets esmentada.

**Els professionals de l'ICAM han de tenir la corresponent preparació i formació específica en habilitats comunicatives i de tracte**

En aquest sentit, si un professional objecte de reclamació pel tracte a les persones afectades ha tingut més queixes, pel mateix motiu i durant un període determinat, el Síndic entén que aquest facultatiu ha de ser investigat i, si escau, traslladat del servei, a fi que no es puguin repetir percepcions negatives en el tracte per part d'altres ciutadans i que s'adoptin les mesures idònies per corregir les possibles actuacions conflictives. A banda, naturalment, hi ha la possibilitat d'obrir un expedient informatiu i, si escau, disciplinari i sancionador.

També s'ha suggerit que s'adoptin les mesures organitzatives necessàries perquè els professionals siguin com més idonis millor per atendre els pacients, en relació amb l'activitat que hagin de desenvolupar, amb la corresponent preparació i

formació específica en habilitats comunicatives i de tracte.

Els suggeriments esmentats adreçats al Departament de Salut han estat acceptats,

com també ho han estat els relatius als procediments de lliurament o obtenció de còpies dels informes mèdics i dictàmens emesos per l'ICAM.

#### Queixa 09224/2014

La interessada es queixava d'una metgessa de l'ICAM respecte del tracte poc deferent que havia rebut en el procés d'avaluació de la seva malaltia.

L'ICAM va informar el Síndic de les manifestacions de cadascuna de les parts (metgessa i reclamant), que eren contradictòries. Finalment, s'indicava que les reclamacions pel desacord amb el tracte de què havia estat objecte la metgessa esmentada havien estat set durant l'any.

Així, el Síndic va considerar convenient suggerir al Departament de Salut que corregís l'actitud de la metgessa esmentada en l'atenció que presta als ciutadans, a fi d'advertir-la, que estudiés la conveniència d'obrir-li un expedient informatiu i, si escau, disciplinari, i també que prengués les mesures organitzatives pertinents per adequar el perfil dels professionals a l'activitat que desenvolupen a l'ICAM, suggeriments que van ser acceptats. Així mateix, el Departament ha informat la institució dels canvis operats en l'atenció a la ciutadania, els quals afectaven l'activitat que havia de desenvolupar la metgessa esmentada.

## ACTUACIONS D'OFICI

AO 00004/2015  
Finalitzada

**Actuació d'ofici relativa als horaris de funcionament de la Unitat d'Hemodinàmica de l'Hospital Joan XXIII de Tarragona**

El Síndic ha obert una actuació d'ofici arran de la problemàtica dels horaris de funcionament de la Unitat d'Hemodinàmica de l'Hospital Joan XXIII de la ciutat de Tarragona, després que una persona morís mentre se la traslladava a Barcelona amb motiu del tancament, a les 8 del vespre, d'aquest servei.

El Departament de Salut ha informat que s'ha consolidat l'ampliació horària d'aquesta unitat i que el servei tindrà cobertura les 24 hores el dia durant tot l'any.

AO 00042/2015  
Pendent  
d'acceptació per  
l'Administració

**Oposició de l'Ajuntament de Castelldefels a l'obertura d'un centre d'atenció i seguiment a les drogodependències en un CAP del municipi**

El Síndic ha obert una actuació d'ofici arran de la negativa de l'Ajuntament de Castelldefels a acollir un centre d'atenció i seguiment a drogodependències inserit al nou centre d'atenció primària que està previst obrir al barri de Vista Alegre d'aquesta ciutat, a fi de conèixer i analitzar les previsions de l'Ajuntament i del Departament de Salut respecte d'aquesta qüestió.

En el marc d'aquesta actuació d'ofici, ha suggerit al Departament de Salut i a l'Ajuntament de Castelldefels que s'avinguin a una negociació i que vetllin per tal que es mantingui aquesta negociació entre les parts, a fi de poder arribar a un acord i obrir el servei en qüestió.

AO 00082/2015  
Pendent  
d'acceptació per  
l'Administració

**Visita al centre Torribera de Salut Mental**

El Síndic ha obert una actuació d'ofici arran de la visita que una delegació del Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura va dur a terme a la unitat d'aguts i d'urgències del Recinte Torribera de Salut Mental en data 24 de març de 2015.

El Síndic ha recomanat al Departament de Salut que adopti una sèrie de mesures per resoldre les mancances detectades.

AO 00087/2015  
En tramitació

**Actuació d'ofici relativa a la mort d'un pacient que feia vint-i-dos mesos que estava en llista d'espera**

El Síndic ha obert una actuació d'ofici arran de la mort d'un pacient de l'Hospital de Bellvitge després d'esperar més de vint-i-dos mesos perquè l'intervinguessin d'una hèrnia abdominal.

**AO 00092/2015**  
**Pendent**  
**d'acceptació per**  
**l'Administració**

Actuació d'ofici relativa al límit d'edat de quaranta anys en la dona per accedir als tractaments de fecundació in vitro amb finançament públic

El Síndic ha obert una actuació d'ofici arran de les diverses queixes que ha rebut de dones que han estat excloses automàticament de la llista d'espera per accedir a un tractament de fecundació in vitro quan han fet els quaranta anys, amb independència del temps que feia que s'esperaven per iniciar el tractament, i també de dones a qui ja no s'ha arribat a incloure a la llista d'espera tot i no tenir encara els quaranta anys, perquè ja es preveia, ateses les demores existents, que farien els quaranta anys abans que es pogués iniciar el tractament.

En el marc d'aquesta actuació d'ofici, s'ha suggerit al Departament de Salut que faci una anàlisi d'aquesta qüestió, amb la col·laboració de les societats científiques o dels experts amb qui consideri convenient contactar si ho considera oportú, i que si arran d'aquesta anàlisi es conclou que l'edat màxima es pot elevar es tingui en compte i es prevegi oferir aquesta prestació, amb finançament públic, també a dones majors de quaranta anys.

**AO 00097/2015**  
**En tramitació**

Actuació d'ofici relativa a les irregularitats detectades en la fabricació de pròtesis implantables estèrils per a artroplasties de maluc, genoll i columna

El Síndic ha obert una actuació d'ofici a fi d'estudiar les accions dutes a terme per l'Administració sanitària arran de la utilització en diversos hospitals de Catalunya de pròtesis de genoll i maluc defectuoses o etiquetades de manera fraudulenta per amagar una data de caducitat superada.

**AO 00114/2015**  
**Pendent**  
**d'acceptació per**  
**l'Administració**

Actuació d'ofici relativa a la dificultat d'accés de les dones sense parella i les dones lesbianes a les tècniques de reproducció humana assistida amb càrrec a la sanitat pública

El Síndic ha obert una actuació d'ofici arran de la queixa que ha rebut d'una associació en relació amb la discriminació que es produeix envers les dones que no tenen parella i les lesbianes per accedir a les tècniques de reproducció humana assistida. Denuncien que l'accés a aquestes tècniques amb càrrec a la sanitat pública es fonamenta en la infertilitat, de manera que s'exclou de facto les dones fèrtils sense parella o amb parella del mateix sexe. Aquesta condició prèvia d'infertilitat, a més, fa que la valoració que se'ls fa es basi en criteris mèdics que no s'adeqüen a la seva situació i que comporten l'aplicació de protocols excessivament medicalitzats.

Un cop estudiat aquest assumpte, el Síndic ha suggerit al Departament de Salut, d'una banda, que doni les ordres oportunes perquè s'iniciïn els tràmits per dictar les disposicions reglamentàries necessàries perquè a les dones lesbianes se'ls garanteixi l'accés a les tècniques de reproducció humana assistida en condicions d'igualtat i perquè els protocols, els impresos i els tractaments vinculats a aquestes tècniques s'adeqüin a la seva realitat; i de l'altra, que, tenint en compte aquesta realitat, estableixi contactes amb els col·lectius de dones lesbianes a l'efecte d'analitzar conjuntament els diversos aspectes relacionats amb aquesta prestació.



AO 00197/2015  
Pendent  
d'acceptació per  
l'Administració

#### Actuació d'ofici relativa a la lliure elecció d'especialistes mèdics a Catalunya

Atès que es continuen rebent queixes relacionades amb la impossibilitat dels usuaris del sistema sanitari català d'escollir lliurement els especialistes, el Síndic ha iniciat una actuació d'ofici a fi d'actualitzar l'estat en què es troba la positivització de la lliure elecció d'especialistes a Catalunya.

En el marc d'aquesta actuació d'ofici, s'ha suggerit al Departament de Salut que estudiï la possibilitat de positivitzar els drets que es troben recollits en la Carta de drets i deures de la ciutadania en relació amb la salut i l'atenció sanitària o, subsidiàriament, el dret a la lliure elecció d'especialista, reconegut ja en altres comunitats autònomes des de fa anys.

AO 00199/2015  
En tramitació

#### Retards en el transport sanitari no urgent a l'àrea del Maresme

El Síndic ha obert una actuació d'ofici per estudiar els retards importants a què es veuen sotmesos els usuaris del transport sanitari no urgent de l'àrea del Maresme quan els han de traslladar des del seu domicili o centre assistencial a l'Hospital Germans Trias i Pujol de Badalona i a l'Hospital de Mataró, i especialment quan els han de retornar.



## 5. PROBLEMES EN EL PAGAMENT DE PRESTACIONS SOCIALS I MALES PRÀCTIQUES EN LA GESTIÓ D'AJUTS SOCIALS

Els problemes relacionats amb la gestió de prestacions socials han continuat essent una constant en les queixes que ha rebut el Síndic durant aquest any. En conjunt, les problemàtiques plantejades reiteren les deficiències en la cobertura de les situacions de necessitat social que s'han denunciat durant els darrers anys, però la persistència en el temps les fa més greus.

D'una banda, destaquen les demores en el pagament de quanties derivades de prestacions que no s'han satisfet íntegrament. Aquest problema es dona bàsicament en prestacions destinades a l'atenció de persones en situació de dependència i, sobretot, en prestacions de renda mínima d'inserció.

El problema dels endarreriments de la renda mínima d'inserció continua sense resoldre's, i les queixes indiquen que hi ha un nombre elevat de persones que estan encara en espera de cobrar quanties, en alguns casos molt elevades, que s'haurien d'haver satisfet tres o quatre anys enrere.

L'Administració ha informat de manera genèrica que en el pressupost no s'ha previst cap dotació específica per atendre els pagaments d'anys anteriors, que es dona prioritat a les noves sol·licituds, i que només si en el moment de finalitzar l'exercici pressupostari resta crèdit disponible es pagaran endarreriments.

**Cal un compromís ferm per satisfer deutes derivats d'endarreriments de la renda mínima d'inserció**

A la pràctica, això implica que l'atenció de les noves sol·licituds —l'increment de persones beneficiàries de la prestació— va en detriment d'altres persones a qui no es paga tot allò que els correspon. Aquesta situació és especialment greu perquè afecta persones en situació molt desfavorida i que

no disposen d'altres recursos econòmics que els permetin atendre les necessitats bàsiques de subsistència.

En un context d'increment de les llars que requereixen suport econòmic per cobrir aquestes necessitats, l'allargament d'aquesta problemàtica contravé el deure dels poders públics de protegir les persones i els col·lectius més vulnerables. Davant d'aquesta situació, esdevé imprescindible un compromís ferm per resoldre aquesta problemàtica, amb l'habilitació de la dotació pressupostària adequada, juntament amb la configuració d'una prestació de dret subjectiu que garanteixi a les persones i les famílies un nivell de renda suficient per cobrir les necessitats bàsiques.

**Els serveis d'atenció a les persones han d'oferir informació rigorosa sobre els seus drets i deures**

D'altra banda, l'estudi de les queixes en matèria d'ajuts socials també ha posat en relleu algunes actuacions que no s'ajusten a la bona pràctica administrativa i que no respecten els drets de les persones interessades en el procediment administratiu. Les deficiències més rellevants en aquest sentit també s'han detectat en els procediments de renda mínima d'inserció.

Així, es plantegen mancances importants en la motivació de la denegació de la prestació per raó d'ingressos. En alguns casos, l'Administració ha denegat la prestació per aquest motiu a partir de presumpcions o d'indicis poc concloents, com ara que la unitat no ha declarat ingressos, però no ha acreditat l'existència de deutes, sense valorar les circumstàncies que poden fer que no hi hagi deutes. En altres casos l'Administració ha denegat la prestació perquè la persona estava d'alta a la Seguretat Social com a cuidador o cuidadora d'una persona dependent i considerava que això era prova suficient que percebia una remuneració econòmica, sense tenir en compte el caràcter especial d'aquest conveni.

També es pot considerar una pràctica inadequada l'omissió del tràmit d'audiència previ a la resolució quan l'Administració té en compte dades no aportades per la persona interessada, i el fet que quan la persona presenta una documentació que l'Administració considera incompleta, no li ho comunicui. Aquests procediments presenten peculiaritats, i en la majoria dels casos les persones interessades no fan les gestions directament davant de l'Òrgan Tècnic gestor, sinó mitjançant altres serveis. Això, juntament amb la complexitat del procediment i el desconeixement de moltes de les persones afectades sobre la pràctica administrativa, aconsella una cura especial per assegurar que les persones comprenen els tràmits que han d'acomplir i els documents que han de presentar.

La bona pràctica administrativa demana que, sens perjudici que les persones sol·licitants hagin d'acreditar que compleixen

les condicions establertes per la normativa, l'Administració faciliti el compliment d'aquest deure.

Igualment, s'han detectat informacions errònies en els procediments de renda mínima d'inserció. Així, es va constatar que en supòsits en què la persona havia presentat un recurs contra la denegació de la prestació i, abans que fos resolt, plantejava la possibilitat de tramitar una nova sol·licitud, se la informava que per fer-ho havia de renunciar al recurs. Aquestes indicacions no tenen fonament legal, i comporten un perjudici a les persones, ja que les poden induir a renunciar a accions o a perdre drets sense justificació. Per aquest motiu, el Síndic ha demanat al Departament d'Empresa i Ocupació que corregeixi aquesta pràctica i la informació que, en aquest sentit, s'havia estat donant a les persones, i el Departament ho ha acceptat.

#### Queixa 00455/2015

La persona interessada presenta queixa per la manca de pagament d'una quantia derivada de la renda mínima d'inserció (RMI). El desembre de 2013 es va dictar la resolució per la qual se'n va reprendre el pagament, amb efectes des d'un any abans, però no es van abonar íntegrament totes les mensualitats que li corresponien i està pendent de cobrar la quantia equivalent a dotze mensualitats.

Així li ho va reconèixer el Departament d'Empresa i Ocupació, que li va indicar que es faria efectiva tan aviat com hi hagués disponibilitat de crèdit adequada i suficient. La persona interessada, amb un infant a càrrec, no disposa d'altres recursos econòmics i planteja la urgència de cobrar la quantia que se li deu.

El Síndic s'adreça al Departament d'Empresa i Ocupació tres cops, el març, el juny i l'octubre de 2015, i li recomana que agiliti el pagament d'aquest deute. A més, li demana un compromís efectiu per a la resolució d'aquesta problemàtica, que afecta nombrosos casos, i demana dades sobre la situació.

El Departament respon que el pagament es podria fer efectiu durant el darrer trimestre de 2015, sempre que s'hagin satisfet les sol·licituds presentades durant aquest exercici i hi hagi disponibilitat pressupostària suficient.

**Queixa 02280/2015**

La promotora de la queixa planteja la seva disconformitat amb la denegació de la renda mínima d'inserció. L'Administració li havia denegat la prestació perquè la persona sol·licitant, que estava divorciada, no havia reclamat la pensió d'aliments.

La persona interessada interposa un recurs d'alçada, en què aporta documentació justificativa de la seva situació, i indica que, tot i que prèviament a la resolució havia demanat a l'administració gestora que la informés sobre quins documents havia de presentar per acreditar-la, aquesta no ho havia fet.

Sis mesos després el Departament d'Empresa i Ocupació resol el recurs d'alçada i l'estima, atès que constata que la sentència de divorci no establia pensió d'aliments. Per tant, concedeix la prestació.

El Síndic recorda la importància del tràmit d'audiència i posa en relleu que si s'hagués complert en aquest cas possiblement s'hauria evitat una resolució errònia, tràmits innecessaris i, sobretot, hauria fet possible que la persona interessada gaudís de la prestació quan pertocava. La institució insta el Departament a introduir com a pràctica habitual en els procediments de renda mínima d'inserció el tràmit d'audiència amb caràcter previ a la resolució.

**Queixa 03876/2015**

La persona interessada presenta queixa pel retard en la modificació de l'import de la renda mínima d'inserció després que, tres mesos abans, deixés de rebre una altra prestació. La família, en la qual hi ha dos infants, cobra 150 euros mensuals quan, segons les circumstàncies actuals, hauria de cobrar-ne al voltant de 650.

El Departament d'Empresa i Ocupació informa que quan la família va començar a cobrar l'altra prestació, que comportava una reducció de l'RMI, ho va comunicar. Tanmateix, no es va fer la modificació fins onze mesos després, tot i que no pot indicar-ne els motius. Així, la família va estar percebent durant onze mesos una quantia d'RMI superior a la que li corresponia. Per això, el Departament indica que no es farà la nova modificació (l'increment) fins que transcorri un període equivalent.

El Síndic posa en relleu que les circumstàncies al·ludides no són imputables a les persones interessades, que l'Administració no els ha comunicat els motius pels quals no s'ha modificat la prestació, i que el fet que s'hagi produït un pagament indegut no justifica que no s'adeqüi la prestació a la nova situació, sens perjudici que se'n pugui fer el rescabament, mitjançant la instrucció del procediment oportú. Recomana, entre altres coses, que es modifiqui la prestació, i que qualsevol rescabament s'acordi mitjançant una resolució expressa i de la manera menys perjudicial per a les persones afectades.

## 6. L'APLICACIÓ DE LA LLEI DE LA DEPENDÈNCIA

a) Entrada en el sistema de persones dependents amb grau I

D'acord amb el calendari d'aplicació de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, —i l'ajornament del 2012 al 2015, en virtut del Reial decret, de mesures per garantir l'estabilitat pressupostària i el foment de la competitivitat—, el dia 1 de juliol de 2015 han entrat al sistema d'atenció les persones dependents amb grau I. Tot i que no s'ha rebut un nombre elevat de queixes, cal destacar les que plantegen disconformitats amb l'actuació de l'Administració pel que fa a la demora en l'elaboració del PIA, pel fet d'haver transcorregut el termini de tres mesos des del moment en què havien començat a ser efectius els drets d'aquestes persones amb un reconeixement de la situació de dependència moderada.

És important que les persones en situació de dependència puguin accedir al més aviat possible als serveis o a les prestacions que requereix el seu estat. Per això, és indispensable que les administracions arbitrin les mesures adequades per resoldre amb celeritat els procediments. En conseqüència, convé que es reforcin les actuacions necessàries perquè la incorporació efectiva de les persones amb dependència moderada al Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència (SAAD) sigui ràpida.

**És indispensable que les administracions arbitrin les mesures adequades per resoldre amb celeritat els procediments d'aprovació del PIA**

En aquest sentit, el Síndic ha recomanat al Departament de Benestar Social i Família i al Consorci de Serveis Socials de Barcelona que, en el marc de les competències respectives, impulsin les mesures oportunes

per agilitar, tant com sigui possible, l'elaboració i l'aprovació dels PIA.

b) Impagaments

Les queixes presentades fan referència a l'impagament o al retard en el pagament per part del Departament de Benestar Social i Família de quanties reconegudes en concepte de prestació econòmica a diversos beneficiaris de la Llei d'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.

Sobre aquesta qüestió, el Síndic va traslladar una resolució (R-00002/2014), en el marc de l'actuació d'ofici 06945/2012, en què formulava una sèrie de suggeriments per garantir l'efectivitat del dret de les persones en situació de dependència a rebre una prestació econòmica per cures en l'entorn familiar, però també de la resta de prestacions del Sistema Català per a l'Autonomia i l'Atenció a la Dependència (SCAAD) reconegudes i no abonades, i destacava l'incompliment en el pagament de quantitats reconegudes com a dret subjectiu d'una persona en virtut de la seva situació de dependència.

**Cal que l'Administració atengui al més aviat possible els pagaments de les quantitats degudes d'anys anteriors**

Els casos d'incompliment dels terminis de pagament de prestacions i drets reconeguts expressament per l'Administració suposen l'afectació d'un dret del ciutadà i, consegüentment, una mala pràctica administrativa. L'Administració té el deure legal de complir i fer complir la normativa vigent (que també la vincula), i el compliment dels actes emesos per la mateixa administració (i molt especialment d'aquells declaratius de drets) és essencial per garantir els drets dels ciutadans i la seguretat jurídica.

En funció de cada cas en concret, el Síndic ha instat l'Administració a establir mecanismes adreçats a minimitzar els efectes negatius de la situació d'incertesa i de greuge comparatiu generats en relació amb

els beneficiaris de la prestació econòmica per cures en l'entorn familiar.

Per la seva banda, el Departament de Benestar Social i Família ha informat que, atesa la manca recursos econòmics, ara per ara l'Administració està prioritzant el pagament de les mensualitats actuals de les prestacions econòmiques per cures en l'entorn familiar davant dels endarreriments causats en relació amb anys anteriors.

No obstant això, i d'acord amb les consideracions anteriors, en aquests casos el Síndic ha insistit en la necessitat d'atendre el pagament de les quanties degudes tan aviat com sigui possible, i ha fet un seguiment de la verificació del pagament a les persones que havien presentat queixa.

c) Evolució de la prestació econòmica vinculada al servei

La Llei 39/2006 estableix que les prestacions d'atenció a la dependència poden tenir la naturalesa de serveis o de prestacions econòmiques. L'article 14.2 estableix que els serveis han de tenir caràcter prioritari i els presten a través de l'oferta pública de la Xarxa de Serveis Socials les respectives comunitats autònomes mitjançant centres i serveis públics o privats concertats degudament acreditats.

Per la seva banda, l'article 17 d'aquesta norma estableix que la prestació econòmica s'ha de reconèixer “únicament quan no sigui possible l'accés a un servei públic o concertat d'atenció i cura”.

Pel que fa a la determinació dels serveis o prestacions més adequats per a cada cas concret, la normativa vigent estableix que aquesta correspon als professionals dels serveis socials d'atenció primària, després de consultar-ho amb la persona interessada o amb el seu representant.

Un cop s'ha determinat quin dels recursos/serveis que ofereix el SAAD és el més adequat per a una persona dependent, es fa la proposta de PIA per al cas concret, la qual queda consignada en el document de l'acord PIA i al corresponent informe social complementari.

D'acord amb el punt 3.3 de la Instrucció 5/2013 de l'ICASS per a la gestió i l'aplicació de les normes derivades de la Llei 39/2006, en cas que es verifiqui que no hi ha disponibilitat del servei que es considera més adequat, s'ha d'oferir a la persona dependent la possibilitat de fer les corresponents reserves de plaça pública del servei recomanat, i també altres possibles alternatives d'atenció d'entre l'oferta de serveis i prestacions que inclou la Cartera de serveis socials de Catalunya.

Si la persona està d'acord a rebre un altre tipus de servei o prestació dins dels que estableix la Cartera de serveis socials de Catalunya, s'ha de fer una proposta d'acord PIA amb el recurs alternatiu, a banda de la corresponent reserva de plaça residencial a la xarxa pública. Així ho estableix el punt 3.3 de la Instrucció, segons el qual “en el cas que la persona quedi en llista d'espera prossegueix el PIA amb altres recursos alternatius”.

Ara bé, si la persona interessada ja rep un servei privat de les característiques del que es proposa (una plaça privada de serveis residencial, per exemple) o la persona interessada o la seva família manifesta en tot cas la voluntat d'accedir al servei recomanat i no disponible, la normativa vigent estableix que l'administració competent per establir el PIA ha d'emetre la corresponent resolució amb reconeixement de la prestació econòmica vinculada al servei. Així ho estableix també el punt 3.3 de la Instrucció 5/2013 de l'ICASS, segons el qual “en cas que no hi hagi disponibilitat de places de servei i l'usuari opti per accedir-hi, es procedirà a atorgar prestació econòmica vinculada a servei”. Addicionalment, s'ha de fer la reserva de plaça de servei a la xarxa pública de manera paral·lela.

L'administració competent per elaborar el PIA ha d'emetre la resolució corresponent tenint en compte el contingut de l'acord PIA, que, segons el cas, pot contenir una proposta de recurs alternatiu paral·lel a la reserva de plaça pública o una proposta de prestació econòmica vinculada al servei, si s'ha optat per rebre el servei recomanat de manera privada, amb la reserva prèvia de plaça en xarxa pública.

**El dret a ser beneficiària d'alguna de les prestacions reconegudes pel SAAD l'adquireix la persona pel sol fet d'haver estat reconeguda com a dependent**

Quant a la possibilitat de reconèixer el dret a rebre prestacions econòmiques vinculades al servei, el primer paràgraf del punt 3.5 del Protocol del procediment del PIA (versió 3 del mes de juny de 2011), aprovat pel Departament de Benestar Social i Família, estableix que “el PIA pot proposar serveis o prestacions que estiguin reconeguts al Sistema Català d'Autonomia i Atenció a les persones amb Dependència (SCAAD) i, per tant, cal que els establiments tinguin la condició d'acreditats [...]”.

D'acord amb això, s'ha d'entendre que únicament quan no sigui possible l'accés a un servei públic o concertat d'atenció i cura, es pot estudiar la possibilitat d'atorgar a la persona dependent una prestació econòmica vinculada al servei recomanat en el seu cas. Aquesta prestació aniria destinada a cobrir les despeses del servei previst en el PIA, però sempre que aquell servei fos prestat per una entitat o centre acreditat per a l'atenció a la dependència, i sempre tenint present que la concessió d'una prestació econòmica vinculada al servei és excepcional, ja que el SAAD, segons va ser definit pel legislador, prioritza l'atenció en servei.

Arran de les queixes rebudes, el Síndic s'ha adreçat al Departament de Benestar Social

i Família perquè revisi d'ofici expedients de dependència en què, d'acord amb la documentació aportada, s'havien de corregir les actuacions. Han estat queixes en què s'ha suspès la possibilitat de tramitar acords PIA que reconeixien prestacions econòmiques vinculades al servei residencial, i també ingressos a places residencials privades acreditades.

Aquesta situació de fet (la suspensió de la prestació econòmica vinculada al servei residencial), que afecta la possibilitat d'oferir i de concretar una de les prestacions previstes en la Cartera de serveis socials de Catalunya per atendre la situació de les persones amb dependència reconeguda, no pot servir com a fonament per desproveir una persona dependent d'una sèrie de drets subjectius dels quals és beneficiària per expressa disposició legal.

El Departament de Benestar Social i Família no és competent per decidir no reconèixer els drets subjectius que legalment corresponen a una persona per disposició normativa. En aquesta mateixa línia, d'acord amb la normativa que regula el SAAD, correspon a l'Administració autonòmica determinar els serveis o prestacions concrets que corresponguin a cada persona dependent, en funció de la seva situació particular, però el dret a ser beneficiària d'alguna o algunes de les prestacions reconegudes pel SAAD l'adquireix la persona pel sol fet d'haver estat reconeguda com a dependent en els graus corresponents segons la taula de vigència que estableix la mateixa normativa, no el determina l'Administració.



### Queixa 01800/2014

La promotora de la queixa es mostra disconforme amb el document que els serveis socials d'atenció primària han elaborat de desistiment del PIA en el cas de la seva mare, en una situació de dependència reconeguda en grau III. El motiu del desistiment és que està ingressada, en plaça privada, en una residència col·laboradora i no pot tramitar la prestació vinculada.

La persona dependent, pel fet de tenir reconegut el grau III, sí que compleix els requisits establerts per la Llei 39/2006 per ser beneficiària del dret als serveis i les prestacions derivats de la seva situació de dependència.

La resolució dictada per l'ICASS segons la qual no es pot establir el PIA perquè la persona no compleix els requisits no es correspon amb la realitat del cas, ni amb el dret vigent aplicable a aquest tipus de procediments i situacions.

Així doncs, el Síndic s'adreça al Departament de Benestar Social i Família perquè es revisi d'ofici l'expedient de dependència de la mare de la promotora de la queixa. Així mateix, se li recorda que és la normativa que regula el SAAD la que determina els serveis o prestacions que corresponen a cada persona dependent, i que el dret a ser-ne beneficiària l'adquireix la persona pel sol fet d'haver estat reconeguda com a persona dependent segons la normativa vigent.

El Departament de Benestar Social i Família informa que en aquest cas s'ha dictat la resolució PIA, per la qual se li atorga la prestació econòmica vinculada al servei d'acolliment residencial.

### Queixa 04721/2015

La promotora de la queixa, que té reconegut un grau I de dependència, considera que hi ha passivitat a l'hora d'elaborar el PIA i que s'està demorant excessivament el procés.

Atès que, segons la Llei 39/2006, el grau I de dependència hauria de ser efectiu des de l'1 de juliol de 2015, es constata que han transcorregut més de tres mesos des del moment en què van començar a ser efectius els drets de les persones amb un reconeixement de la situació de dependència moderada i, per tant, que s'està produint una demora que comporta un incompliment del termini establert per a l'elaboració i aprovació del PIA.

Així doncs, el Síndic suggereix al Departament de Benestar Social i Família i al Consorci de Serveis Socials de Barcelona que prenguin les mesures oportunes per agilitar, tant com sigui possible, l'elaboració i aprovació dels PIA.

En aquest sentit, el Síndic sol·licita a l'Administració que verifiqui que es completa el procés d'elaboració i de tramesa de les dades necessàries per elaborar el PIA, de manera que s'agiliti al màxim la resolució del procediment.

## 7. DIFICULTATS DE LES PERSONES AMB DISCAPACITAT I DE LES PERSONES GRANS PER ACCEDIR A RECURSOS RESIDENCIALS

Els recursos residencials són necessaris per a les persones que, ateses les seves condicions, necessiten una atenció integral que no pot ser prestada en l'entorn domiciliari pels familiars o professionals. En aquests casos, els centres residencials es converteixen en la nova llar de les persones i tenen la finalitat que cada persona pugui rebre el suport que necessita per desenvolupar les activitats bàsiques de la vida diària i per potenciar les seves capacitats. Els centres han d'orientar les activitats diàries adreçades a millorar el nivell de vida dels residents i fer un seguiment de les seves necessitats.

La situació de les persones que requereixen un servei residencial, ja siguin persones grans o persones amb discapacitat, és sovint d'extrema vulnerabilitat i, per tant, cal esperar que l'Administració esmerci esforços per garantir que la necessitat d'un recurs residencial pugui ser atesa en el moment en què sorgeix.

### a) Gestió de llistes d'espera

Enguany el Síndic ha tramitat dues actuacions d'ofici (AO-025218/2014 i AO-025218/2014) adreçades a conèixer el funcionament i l'estat actual del sistema de gestió de les llistes d'espera i d'assignació de les places de serveis residencials per a gent gran i per a persones amb discapacitat finançades amb fons públics.

En el marc de les seves respostes, l'Administració ha explicat que els serveis residencials per a gent gran estan destinats a persones grans amb reconeixement d'un grau II i III de dependència, i que correspon als treballadors socials de primària orientar i informar sobre la necessitat del recurs. La persona interessada o els seus familiars s'han d'adreçar als centres escollits per donar-s'hi d'alta (fins a tres llistes d'espera, ja que cada centre gestiona la seva llista). Els tècnics dels Serveis Territorials són els responsables de la gestió de les places, i del seguiment i la resolució

de les sol·licituds d'accés als recursos residencials.

El criteri general per decidir sobre l'accés a un recurs és l'ordre d'alta a cada llista d'espera i solament s'admeten excepcions per concurrència de certs factors objectius, com ara la conciliació familiar, les autoritzacions judicials, la situació de risc social i vulnerabilitat, que, en cada cas, han de valorar els serveis socials d'atenció primària, que es coordinaran amb els Serveis Territorials.

Sobre la gestió de les places de serveis residencials per a persones amb discapacitat, el Departament de Benestar Social i Família informa que poden accedir-hi les persones que tenen reconeguda la condició de persona amb discapacitat amb recomanació de recurs residencial de l'equip de valoració i orientació (EVO), que estiguin valorades com a persones dependents amb un grau protegit i que tinguin entre divuit i seixanta-cinc anys.

La gestió de les llistes d'espera i la resolució sobre els ingressos corresponen als Serveis Territorials, i són aquests professionals els que fan les valoracions tècniques de cada cas, gestionen i controlen la llista d'espera d'accés als recursos, i tanquen el procediment. Per regla general, per resoldre se segueix l'ordre d'entrada de les sol·licituds d'orientació i solament s'admeten excepcions a aquest ordre si concorren factors objectius (com els assenyalats en relació amb els serveis per a gent gran), que seran valorats pels tècnics dels Serveis Territorials.

**Cal incrementar els recursos per a l'atenció residencial adequada de les persones amb discapacitat intel·lectual i trastorn de conducta associat**

El Síndic ha constatat que en cap dels dos supòsits es garanteix un sistema de consulta que permeti a les persones interes-

sades conèixer, autònomament, l'estat de tramitació de la seva sol·licitud i la posició que ocupen en la llista d'espera en cada moment i, en el cas dels serveis residencials per a gent gran, ni tan sols hi ha un fitxer únic que reculli l'estat general de les llistes d'espera. Tampoc hi ha pautes objectives i públiques en relació amb els criteris de prioritització que s'apliquen en casos concrets.

El Síndic ha suggerit al Departament que adopti mesures per garantir la publicitat permanent de les llistes d'espera a recursos residencials per a gent gran i per a persones amb discapacitat i que doti de publicitat els moviments d'aquestes llistes, a fi que les persones interessades puguin consultar, en tot moment, el nom del recurs o recursos en què resten inscrites i del lloc que ocupen en cadascuna de les llistes. Tot això, preservant la confidencialitat de les dades personals de les persones interessades, per exemple, mitjançant l'adjudicació d'un codi alfanumèric de registre en una llista d'espera.

També ha recomanat que es garanteixi la publicitat dels moviments de les llistes d'espera que es produeixen per criteris diferents de l'ordre cronològic, és a dir, en tots aquells casos en què s'apliquen els criteris de prioritització referits pel Departament.

**Cal garantir la publicitat permanent de les llistes d'espera a recursos residencials per a gent gran i per a persones amb discapacitat**

En el cas concret dels serveis residencials per a persones amb discapacitat, també ha recordat que totes les resolucions sobre una sol·licitud d'un recurs residencial, tant en el moment de la valoració (CAD) com en el de l'assignació del recurs, han d'estar degudament motivades, la qual cosa és especialment rellevant en les decisions preses a partir de la valoració prèvia a l'ingrés. La resolució motivada dona seguretat jurídica i permet a la persona

interessada, si així ho considera, exercir el seu dret de recórrer contra la decisió.

El Departament ha manifestat la seva conformitat amb els suggeriments del Síndic, tot i recordar que les limitacions pressupostàries no li permeten entomar projectes com els que es demanen de manera immediata. Explica, així mateix, que els elements de publicitat que reclama el Síndic es tindran en compte en relació amb la informació que es posarà a disposició dels ciutadans al Portal de la Transparència de la Generalitat i al mateix Departament.

b) Insuficiència i inadequació de recursos residencials per a casos complexos específics

Des de l'any 2010 el Síndic ha cridat l'atenció sobre la insuficiència de recursos destinats a atendre adequadament les necessitats concretes de les persones amb discapacitat intel·lectual i alteracions de conducta vinculades.

Durant aquests anys el Síndic ha conegut diversos casos de persones amb discapacitat intel·lectual i trastorn de conducta, generalment a partir de queixes presentades pels seus familiars, en què les famílies es veuen desbordades perquè no poden atendre adequadament les necessitats d'aquestes persones al domicili; i, alhora, tot i haver dut a terme els tràmits necessaris per aconseguir un recurs residencial, veuen que passen els anys (en alguns casos fins a set anys) i l'Administració no els proporciona aquest recurs.

La disposició de places residencials per a aquest col·lectiu és clarament insuficient i això determina la demora de l'Administració a l'hora d'atendre les sol·licituds per a aquests serveis.

En alguns d'aquests casos l'Administració ha informat el Síndic que no disposa de recursos residencials adequats per atendre aquests perfils concrets. En d'altres, l'Administració ha reconegut el dret de la persona a rebre un servei, però els centres proposats per prestar-lo no han acceptat l'ingrés perquè consideraven que, atès el perfil concret de la persona interessada, no podien atendre totes les seves necessitats.

El Departament de Benestar Social i Família també ha informat sobre el Pla d'assistència integral d'atenció a les persones amb malaltia mental i discapacitat, física o psíquica d'alta complexitat, que preveu posar en marxa una sèrie de mesures per millorar les mancances detectades en l'atenció de persones amb intel·ligència límit, lleugera o mitjana que presenten trastorn límit de personalitat, trastorn asocial de la personalitat i trastorn de conducta. Segons ha explicat l'Administració, ateses les particularitats d'aquests tipus de casos, es va crear la Comissió Interdepartamental de Casos Complexos, en què participen tant el Departament de Benestar Social i Família com el Departament de Salut, i en el marc de la qual s'estudien aquests assumptes, a fi de poder oferir a cada persona un recurs adequat a les necessitats concretes derivades de la seva patologia.

En les seves resolucions, el Síndic ha recordat insistentment que els recursos residencials s'han d'adaptar a les diverses necessitats de les persones i ha remarcat la necessitat d'esmerçar més recursos per a l'atenció adequada de les persones amb discapacitat intel·lectual i trastorn de conducta relacionat, avaluar la demanda existent i planificar altres serveis, amb la finalitat d'atendre convenientment tots els casos.

En molts d'aquests casos, el Síndic ha considerat que la resposta de l'Administració (Benestar Social o Salut), que justifica la impossibilitat d'assignar un recurs residencial per la manca de places adequades als perfils concrets dels pacients i la complexitat de cada cas, és insuficient

i ha reclamat solucions urgents als casos concrets.

Així mateix, ha remarcat que també s'ha de tenir present que els casos de discapacitat intel·lectual associada a trastorn de conducta acostumen ser casos complexos que, sovint, posen en risc la seguretat i la integritat tant física com emocional no solament dels afectats, sinó també del nucli de persones que li són més properes per raons de convivència.

A criteri del Síndic, l'Administració ha d'esmerçar esforços per proveir, en tots aquests casos i sense dilacions, un recurs (social o sanitari) que permeti atendre les situacions convenientment per protegir tant la persona amb discapacitat com els seus familiars.

També ha recomanat que, per a aquests casos complexos en què hi ha un risc tant per a la integritat física i emocional de la persona afectada com del seu entorn, cal establir protocols d'actuació que garanteixin que els ciutadans que ho necessiten puguin gaudir, sense demora, d'un recurs (residencial, sanitari, etc.) adequat per a l'atenció i el tractament de la seva condició i proposar solucions alternatives quan no hi hagi places lliures a cap dels serveis residencials adequats.

Pel que fa a la problemàtica general, en una recent resposta el Departament de Benestar Social i Família ha informat de la inauguració, el passat mes de juliol de 2015 a Barcelona, de la Residència Mas Sauró, amb 48 places per a persones amb discapacitat intel·lectual i trastorn de conducta.

**Queixes 05673/2014 i 06048/2014**

Els pares d'un jove amb diverses patologies vinculades a una discapacitat intel·lectual i l'entitat tutelar responsable del seu cas demanen la intervenció del Síndic per garantir el seu dret a ser acollit en un recurs residencial adequat al seu perfil, després que hagi estat expulsat d'un centre residencial per faltes associades a la conducta. Durant gairebé dos anys s'ha intentat que l'Administració assignés un servei residencial especialitzat per evitar els constants episodis de descontrol que han derivat en situacions de risc per a la seva salut i també en relació amb altres persones, i també en diverses intervencions dels cossos i forces de seguretat. Actualment, està sent atès pels serveis de salut mental d'adults i pels serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona, que han instat, en tres ocasions, reunions conjuntes amb els diferents actors que han intervingut en el seu cas (policia, serveis sanitaris, entitat tutelar, etc.) per estudiar una possible sortida a la seva situació. El Departament de Benestar ha informat recentment que està pendent la valoració de l'ingrés del jove a la Residència Mas Sauró.

**Queixa Q 04739/2014**

La família d'un jove (75% de discapacitat físicopsíquica, necessitat de tercera persona, diagnòstic de trastorn autista i trastorn de conducta) escolaritzat en un centre d'educació especial, que durant els darrers quatre cursos ha estat aïllat en una aula, ateses les dificultats conductuals i relacionals que presenta, demana la intervenció del Síndic. Reclama un canvi de centre a un recurs adequat a les seves necessitats, després de constatar que els informes de l'EVO laboral i de la mateixa escola reconeixen que el centre educatiu no disposava de recursos per atendre'l convenientment, atès que requereix un servei especialitzat. El Síndic ha recomanat als departaments de Benestar Social i Família i d'Ensenyament que facin un estudi conjunt del cas i que garanteixin, amb urgència, un recurs adequat a les necessitats del jove, alhora que es respectin els seus drets a la integració i la participació en l'àmbit social. El Departament de Benestar informa, gairebé un any després, que està pendent de tramitar una plaça en un centre especialitzat.

## ACTUACIONS D'OFICI

AO 00009/2015  
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa al tractament d'algunes situacions en els procediments de renda mínima d'inserció

Diverses persones a qui els ha estat denegada la prestació de la renda mínima d'inserció i han interposat un recurs d'alçada s'han queixat al Síndic perquè, quan encara no s'ha resolt aquest recurs, se'ls ha informat que per fer una nova sol·licitud havien de renunciar al recurs d'alçada. Aquesta informació, però, no s'adequa a les previsions de la normativa reguladora de la renda mínima d'inserció, que únicament fa referència a la impossibilitat de concedir més d'una prestació d'aquest tipus per al mateix nucli de convivència.

El Síndic ha suggerit que per tramitar una nova sol·licitud no calgui renunciar al recurs d'alçada previ; i, en conseqüència, que s'esmeni la informació que es dóna respecte d'això a les persones que s'adrezen als serveis del Departament d'Empresa i Ocupació. Aquest suggeriment ha estat acceptat.

AO 00011/2015  
Finalitzada

Aplicació a Catalunya del Reial decret 1056/2014, de 12 de desembre, relatiu a la targeta d'estacionament per a persones amb discapacitat

D'acord amb la disposició transitòria primera del Reial decret 1056/2014, de 12 de desembre, pel qual es regulen les condicions bàsiques d'emissió i l'ús de la targeta d'estacionament per a persones amb discapacitat, "les administracions públiques competents disposen d'un termini d'un any per adaptar les seves normes a les previsions d'aquest Reial decret". Tot i això, la disposició final segona estableix que el Reial decret entra en vigor l'endemà de la publicació en el *Butlletí Oficial de l'Estat*. Per tant, el Síndic ha obert una actuació d'ofici per comprovar com ha previst l'Administració aplicar aquesta mesura a Catalunya mentre no s'hagi dut a terme l'adequació de la normativa autonòmica al Reial decret.

El Departament de Benestar Social i Família informa que ha iniciat gestions internes i amb el Departament de Salut per tal de fixar, de manera coordinada, el procediment de concessió i gestió de la targeta d'aparcament provisional, amb l'objectiu de disposar del procediment tan aviat com sigui possible i poder-ne fer la difusió necessària als ens locals perquè expedixin la targeta.

AO 00039/2015  
En tramitació

Actuació d'ofici sobre el nou barem de valoració de la dependència i la discapacitat

El Síndic ha obert una actuació d'ofici per valorar el nou barem de valoració de la dependència i la discapacitat que el Departament de Benestar Social i Família ha anunciat el març de 2015 i per estudiar la incidència que pot tenir en els processos de reconeixement de la dependència i la discapacitat de les persones.

**AO 00057/2015**  
En tramitació

**Actuació d'ofici per estudiar les mesures adoptades pel Departament de Benestar Social i Família a fi d'ampliar la cobertura dels recursos residencials per a gent gran**

En el marc d'una actuació d'ofici iniciada l'any 2014, el Departament de Benestar Social i Família va informar que actualment no es disposa de places lliures a les residències públiques per a gent gran a Catalunya, i que per aquesta raó havia elaborat una nova programació territorial per planificar l'ordenació de creixement de nous recursos on es detecti que n'hi ha necessitat. L'Administració va assenyalar que en el sector de la gent gran s'està treballant per tal que el 51% de les places que s'ofereixen en règim de col·laboració passin també a un règim de concert.

En vista d'aquesta informació, i tenint en compte les llistes d'espera per accedir a gairebé tots els centres que conformen la xarxa pública de serveis residencials per a la gent gran, el Síndic ha obert una actuació d'ofici per fer un seguiment de la implementació dels plans i les mesures anunciades pel Departament de Benestar Social i Família i de la incidència d'aquestes mesures en el cobriment de les necessitat de recursos residencials de les persones grans que tenen reconegut un dret subjectiu a rebre un servei residencial, en virtut de la seva situació de dependència.

**AO 00058/2015**  
En tramitació

**Actuació d'ofici per estudiar les mesures adoptades pel Departament de Benestar Social i Família a fi d'ampliar la cobertura dels recursos residencials per a persones amb discapacitat segons les necessitats de cada tipus de servei**

En el marc d'una actuació d'ofici iniciada l'any 2014, el Departament de Benestar Social i Família va informar que s'està desenvolupant un pla per a la concertació progressiva de places residencials per a persones amb discapacitat per tal d'assolir el 100% de les places via conveni.

D'altra banda, a partir de l'estudi de les queixes individuals tramitades pel Síndic, s'ha pogut constatar que sovint l'oferta de recursos residencials especialitzats per a determinats perfils de persones amb discapacitat resulta insuficient i que els temps d'espera en alguns casos són extremadament llargs.

Per tant, el Síndic ha obert una actuació d'ofici per fer un seguiment de la implementació dels plans i les mesures anunciades pel Departament i de la incidència d'aquestes mesures en el cobriment de les necessitats de recursos residencials de les persones amb discapacitat que han estat valorades amb orientació de recurs residencial i que tenen reconegut un dret subjectiu a rebre un servei adequat a les seves necessitats en virtut de la seva situació de dependència.

**AO 00069/2015**  
En tramitació

Actuació d'ofici per estudiar les mesures adoptades pel Departament de Benestar Social i Família per gestionar el pas dels ajuts del Programa de suport a l'autonomia a la pròpia llar de règim de subvencions a règim de serveis

En el marc d'una actuació d'ofici iniciada l'any 2014, el Departament de Benestar Social i Família va informar que tenia el compromís de gestionar el pas de subvenció a servei del Programa de suport a l'autonomia a la pròpia llar l'any 2015, i que iniciaria l'actuació amb el sector de les persones amb malaltia mental i, a continuació, amb el col·lectiu de les persones amb discapacitat. D'acord amb aquesta informació, el Síndic ha obert una actuació d'ofici per tal de fer un seguiment d'aquest compromís del Departament.

**AO 00110/2015**  
Finalitzada

Manca d'accessibilitat en la connexió entre la xarxa de metro i la ferroviària a l'estació de Sants de Barcelona

El Síndic ha obert una actuació d'ofici després de rebre diverses queixes d'usuaris de l'estació de Sants per la manca de funcionament de les escales mecàniques que donen accés al vestíbul de l'estació de tren des dels torns del servei de metro. Exposen que tampoc no hi ha cap alternativa diferent de les escales fixes que comuniquen les dues zones de l'estació.

L'Autoritat del Transport Metropolità ha informat que les condicions d'accessibilitat de les línies 3 i 5 de metro a l'estació de Sants i els itineraris d'accés dels del carrer i circulació fins a les andanes s'ajusten a la normativa vigent. Pel que fa als accessos des de la connexió amb l'estació de ferrocarrils, que són competència d'Adif, explica que l'avaria de les escales mecàniques està procés de solució.

**AO 00124/2015**  
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a les condicions d'accessibilitat dels trens de Rodalies de Catalunya

El Síndic ha tingut coneixement del cas d'un ciutadà amb una discapacitat física que l'obliga a desplaçar-se en cadira de rodes que ha denunciat a la premsa la situació de discriminació indirecta que pateix en no poder accedir, de manera autònoma, als trens de la xarxa de Rodalies de Catalunya de la Línia R4 que circulen pel seu municipi. Tampoc no pot fer servir el servei d'autobusos interurbans per desplaçar-se a Barcelona per estudiar una carrera universitària, atès que els horaris no s'adeqüen a les seves necessitats.



**AO 00127/2015**  
**Pendent**  
**d'acceptació per**  
**l'Administració**

**Actuació d'ofici relativa a la ubicació de la residència Mas Sauró per a la garantia del dret d'integració i inclusió social de les persones amb discapacitat**

Algunes entitats del tercer sector social que treballen per a la garantia dels drets de les persones amb discapacitat han posat de manifest el seu rebuig a la ubicació triada per a la residència Mas Sauró de Barcelona, inaugurada el 21 de juliol de 2015. Critiquen que s'ha escollit un entorn aïllat i poc inclusiu.

En el marc de l'actuació d'ofici oberta per estudiar aquest assumpte, el Síndic ha fet diversos suggeriments al Departament de Benestar Social i Família adreçats a afavorir la integració social i comunitària de les persones amb discapacitat que resideixen en aquest centre.

**AO 00142/2015**  
**Finalitzada**

**Actuació d'ofici oberta arran dels suposats maltractaments patits per una noia amb discapacitat i trastorn de l'espectre autista en un centre de titularitat de la DGAIA**

El Síndic ha tingut coneixement de l'agressió sexual que va patir una noia de vint anys amb discapacitat i trastorn de l'espectre autista, tutelada per una entitat tutelar i resident en un centre de titularitat de la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA). Atès que la mare de la noia ha informat que els fets es van posar en coneixent de la Fiscalia i del Defensor del Poble, s'ha obert una actuació d'ofici per tal de conèixer les actuacions dutes a terme pel Defensor del Poble i establir si hi ha alguna actuació de les administracions catalanes en relació amb els fets denunciats que pugui ser objecte d'investigació per part del Síndic.

D'acord amb el contingut de l'informe tramès pel Defensor del Poble, aquesta institució va atendre la mare de la noia i va dur a terme totes les actuacions que es van considerar necessàries amb les diferents administracions implicades.

**AO 00146/2015**  
**Finalitzada**

**Actuació d'ofici relativa a la situació dels temporers d'origen immigrant acampats en una plaça de Lleida**

El Síndic ha obert una actuació d'ofici arran de la decisió de l'Ajuntament de Lleida de desallotjar els temporers que estan acampats a la plaça del Seminari. Els afectats han manifestat que no tenen on anar i que pensaven trobar un altre lloc al carrer per dormir, mentre busquen feina a la fruita i a l'espera de marxar a altres campanyes agrícoles.

Després d'estudiar aquest assumpte amb deteniment, el Síndic ha fet una sèrie de recomanacions a l'Ajuntament de Lleida i ha traslladat la qüestió al Defensor del Poble.

**AO 00165/2015**  
Finalitzada

**Actuació d'ofici sobre el seguiment dels programes individuals d'atenció a les persones en situació de dependència**

El Síndic ha obert una actuació d'ofici atès que s'han plantejat dubtes sobre la possibilitat que el seguiment que fan els serveis socials dels programes individuals d'atenció de les persones dependents no sigui sempre apropiat, i a fi de conèixer i avaluar els criteris que se segueixen, les pràctiques i els protocols que s'apliquen a l'hora de fer aquest seguiment.

**AO 00186/2015**  
En tramitació

**Implementació i compliment de la Llei 17/2010, de 3 de juny, de la llengua de signes catalana**

Passats sis anys de l'aprovació de la Llei 17/2010, de 3 de juny, de la llengua de signes catalana, els col·lectius de persones sordes signants continuen denunciant la manca d'implementació de mesures per garantir el bilingüisme (llengua oral i signada) en el marc dels diferents serveis públics bàsics, com ara l'ensenyament o la sanitat. També denuncien la manca de dotació pressupostària destinada a atendre els manaments d'aquesta Llei.

**AO 00187/2015**  
En tramitació

**Possibles incidències en una residència geriàtrica**

El Síndic ha tingut coneixement de la disconformitat d'alguns familiars de persones residents en un centre geriàtric de Castelldefels. En concret, consideren que des de l'ingrés a la residència els seus familiars han mostrat un deteriorament important i que el personal de la residència és insuficient per atendre tots els residents. També exposen que es produeixen accidents de forma freqüent, que, en alguns casos, han derivat en ingressos hospitalaris dels interns. En vista d'aquesta situació, el Síndic ha obert una actuació d'ofici i ha demanat al Departament de Benestar Social i Família que s'interessi per les condicions de funcionament i atenció dels residents en aquest centre.

**AO 00188/2015**  
En tramitació

**Possibles incidències en la prestació del servei d'un alberg social a Mataró**

El Síndic ha obert una actuació d'ofici per fer un seguiment de les denúncies difoses per una plataforma ciutadana en relació amb el funcionament d'un alberg social gestionat per la Creu Roja de Mataró.

**AO 00190/2015**  
En tramitació

**Actuació d'ofici relativa a la utilització dels escúters de mobilitat que fan servir moltes persones amb discapacitat física per als seus desplaçaments diaris en els autobusos de transport públic**

Els darrers anys, el Síndic ha rebut diverses queixes de persones amb discapacitat física que utilitzen diàriament un escúter de mobilitat per als seus desplaçaments en lloc de fer servir una cadira de rodes manual o elèctrica, i que no tenen permès accedir als autobusos de transport públic amb aquests aparells.

TMB ha informat que s'han incrementat el nombre de demandes perquè es permeti utilitzar aquests vehicles als transports públics, i que ha sol·licitat la creació d'una comissió d'estudi d'aquesta qüestió a l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat, amb la participació dels col·lectius afectats. El Síndic ha obert una actuació d'ofici per fer un seguiment d'aquest procés d'estudi.

**AO 00205/2015**  
En tramitació

**Actuació d'ofici per conèixer el funcionament del sistema de gestió de les llistes d'espera i d'assignació de places de serveis d'atenció diürna per a persones amb discapacitat finançades amb fons públics**

Arran de la denúncia d'una entitat relativa a les llargues llistes d'espera dels serveis especialitzats d'atenció diürna adreçats a persones amb discapacitat, el Síndic ha obert una actuació d'ofici per fer un seguiment de les sol·licituds que es fan d'aquest servei especialitzat, del sistema de gestió de les llistes d'espera i del procés d'assignació dels recursos que han de seguir les persones des del moment en què sol·liciten el servei.

**AO 00206/2015**  
En tramitació

**Actuació d'ofici relativa als presumptes maltractaments ocorreguts en una residència geriàtrica d'Arenys de Mar**

El Síndic ha obert una actuació d'ofici davant els presumptes maltractaments ocorreguts en una residència per a la gent gran d'Arenys de Mar.



## 8. SANCIONS DEL SOC A PERSONES PERCEPTORES DE PRESTACIONS PER DESOCUPACIÓ

La Llei 62/2003, de 30 de desembre, de mesures fiscals, administratives i d'ordre social, va atribuir al Servei Públic d'Ocupació Estatal (SEPE) la competència sancionadora respecte de les persones perceptores de prestacions per desocupació que incorreguessin en les conductes tipificades com a infraccions lleus o greus de la Llei sobre infraccions i sancions en l'ordre social (LISOS).

La Sentència 104/2013, de 24 de maig de 2013, del Tribunal Constitucional, va declarar inconstitucional i nul un article de la llei esmentada i va retornar la competència de la potestat sancionadora a la Generalitat, en els supòsits de manca de renovació de la demanda d'ocupació dels perceptors de prestacions per desocupació (art. 24.3 LISOS).

Això no obstant, el 4 d'agost de 2013 va entrar en vigor el Reial decret llei 11/2013, de 2 d'agost, per a la protecció dels treballadors a temps parcial i altres mesures urgents en l'ordre econòmic i social, que va modificar l'article 24 de la LISOS, en el sentit de suprimir la infracció de "no-renovació de la demanda d'ocupació". Es manté com a infracció el fet de no complir el requisit de mantenir-se inscrit de forma interrompuda i s'atribueix de nou al SEPE la competència sancionadora en cas d'incompliment. El Reial decret llei 11/2013 va ser impugnat per la Generalitat al Tribunal Constitucional (TC).

En qualsevol cas, en el període comprès entre el 24 de maig de 2013 i el 3 d'agost de 2013, la Generalitat va ser competent per exercir la potestat sancionadora en els supòsits de no-renovació de la demanda per part dels preceptors de prestacions per desocupació.

La Generalitat, per mitjà del SOC, i en el marc de la potestat sancionadora, d'acord amb la infracció tipificada en l'article 24.3 esmentat, va iniciar milers de procediments sancionadors a perceptors de prestacions per desocupació que no havien renovat la

demanda d'ocupació, amb propostes de sancions d'un mes de pèrdua de la prestació per desocupació, per aquest supòsit, ja derogat, i en les situacions succeïdes entre el 24 de maig de 2013 i el 3 d'agost de 2013, període en el qual la Generalitat havia recuperat la competència de la potestat sancionadora.

**L'Administració ha d'aplicar de forma retroactiva la normativa sancionadora més beneficiosa per als presumptes infractors**

Arran de la recepció de queixes de perceptors de prestacions per desocupació i d'un sindicat sobre l'actuació del SOC, el Síndic va analitzar els procediments sancionadors que havia iniciat la Generalitat, entenent que no s'atenien a la legalitat vigent, ja que s'iniciaven procediments sancionadors d'una infracció que ja no existia i no s'aplicava la Llei 30/1992, de procediment administratiu comú, pel que fa als principis de la potestat sancionadora (principi de legalitat, irretroactivitat, principi de tipicitat, principi de proporcionalitat). A més, l'article 128.2 de la Llei de procediment administratiu estableix que "les disposicions sancionadores produeixen efecte retroactiu en la mesura que afavoreixin la persona presumptament infractora", és a dir, l'aplicació retroactiva de la normativa sancionadora més beneficiosa per als presumptes infractors.

Ateses les greus conseqüències de l'inici d'aquests expedients sancionadors, per part del SOC, a persones aturades perceptores de prestacions per desocupació, el Síndic va verificar si la reforma del Reial decret llei 11/2013 suposava la desaparició de l'il·lícit administratiu "no renovar la demanda d'ocupació" i, d'altra banda, si era aplicable el principi de retroactivitat de la norma sancionadora més favorable als expedients sancionadors iniciats pel SOC.

El Síndic va analitzar la normativa esmentada i va interpretar que aquesta suprimia com a infracció el fet de no renovar la demanda d'ocupació, de manera que deixava d'existir la infracció tipificada com a

il·lícit administratiu previst abans de la modificació, tot i que hi introduïa l'obligatorietat de la inscripció ininterrompuda, durant el període de durada de la prestació, concepte diferent i no equiparable a la no-renovació, i retornava les competències de la potestat sancionadora al SEPE.

**L'afany de l'Estat per recuperar competències que el TC havia considerat pròpies de la Generalitat qüestiona la seguretat jurídica i perjudica la coordinació de les polítiques d'ocupació**

D'altra banda, atès que el SOC està obligat a aplicar el principi d'irretroactivitat de la potestat sancionadora en els expedients sancionadors, el Síndic va suggerir al Departament d'Empresa i Ocupació que es deixessin sense efecte i s'arxivessin tots els procediments sancionadors iniciats pel

SOC, pel fet de no renovar la demanda d'ocupació entre el 24 de maig i el 3 d'agost de 2013, i que s'anul·lessin totes les resolucions que s'haguessin pogut dictar a aquest respecte. Aquest suggeriment ha estat acceptat i ha comportat l'arxivament de tots els expedients incoats.

Així mateix, el Síndic va denunciar el constant debat polític competencial que havia provocat el canvi de normativa, evidenciat en la voluntat del Govern de l'Estat de recuperar una competència que el Tribunal Constitucional havia considerat pròpia de la Generalitat i que amb el Reial decret llei 11/2013 es va voler circumval·lar.

A parer del Síndic, l'afany del Govern de l'Estat per desvirtuar les competències executives estatutàries de la Generalitat en l'àmbit laboral qüestiona la seguretat jurídica, objecte del debat competencial que s'ha produït en aquest cas, i agreuja encara més la possibilitat del traspàs de les polítiques passives d'ocupació per coordinar-les amb les actives, com reiteradament ha demanat aquesta institució.

#### Queixa 09141/2014

El promotor de la queixa va denunciar l'actuació del SOC, com a conseqüència de la incoació d'expedients sancionadors a les persones perceptores de prestacions per desocupació que no van renovar la demanda d'ocupació, d'acord amb la infracció tipificada en l'article 24.3 del modificat Reial decret legislatiu 5/2000, de 4 d'agost, i per tal com no s'aplicava el principi de retroactivitat de la norma sancionadora més favorable a les persones afectades.

Un cop analitzada la queixa, el Síndic va suggerir al Departament d'Empresa i Ocupació que, en aplicació del principi de retroactivitat de la norma sancionadora més favorable per a les persones afectades, es deixessin sense efecte i s'arxivessin tots els procediments sancionadors iniciats pel fet de no renovar la demanda d'ocupació entre el 24 de maig i el 3 d'agost de 2013, i que s'anul·lessin, si s'escau, totes les resolucions que s'haguessin pogut dictar a aquest respecte.

El Departament va acceptar el suggeriment del Síndic i va declarar l'arxivament de tots els expedients sancionadors iniciats pel SOC pel fet de no renovar la demanda d'ocupació entre el 24 de maig i el 3 d'agost de 2013.

## 9. L'ATUR CRÒNIC EN PERSONES MÉS GRANS DE 45 ANYS

Atesa la preocupant situació de les persones aturades més grans de 45 anys i el risc d'aquest col·lectiu de no trobar feina, amb possibilitats d'exclusió social (un 57% són caps de família), el Síndic va iniciar l'actuació d'ofici 9784/2014, a fi d'identificar les claus d'intervenció, les diverses necessitats i situacions que pateix el col·lectiu. Amb la voluntat de treballar amb els agents implicats i els aturats afectats, el 19 i 20 de març de 2015 es va organitzar la jornada "Com combatre l'atur dels majors de 45 anys? Reflexions per a un debat necessari", amb la col·laboració de l'Obra Social "la Caixa", en la qual van participar persones afectades, sindicats, organitzacions empresarials, l'Administració pública i experts de l'àmbit universitari, entre altres agents.

En aquestes jornades es van avaluar les polítiques i els recursos d'aquest col·lectiu i es van proposar els canvis operatius necessaris per a la reinserció laboral d'aquestes persones, amb els ajuts corresponents per combatre els factors que retarden una sortida eficient de l'atur.

Una persona sense feina no és només una persona en risc d'exclusió, sinó una persona a la qual es poden vulnerar drets fonamentals reconeguts en la Constitució, com ara el dret a la llibertat, a la igualtat, a la participació en la vida social, i també el principal fonament de l'ordre polític i pau social, que és la dignitat.

El dret al treball és la base per a una vida digna, i totes les persones han de tenir la possibilitat de guanyar-se la vida amb el treball que elegeixin o acceptin, en condicions equitatives i que no siguin degradants per a la dignitat humana. Així ho reconeixen de manera específica els articles 6 i 7 del Pacte internacional de drets econòmics, socials i culturals. Al seu torn, la Carta social europea estableix, com a garantia de l'exercici efectiu del dret al treball, "el compromís dels estats signataris a reconèixer com un dels seus principals objectius, l'obtenció i el manteniment d'un nivell d'ocupació, el més elevat possible, amb la finalitat d'aconseguir la plena ocupació".

La realitat, però, contrasta amb aquests principis. Tot i el seguiment per part de l'Administració dels acords internacionals i dels objectius estratègics de la Unió Europea per a la construcció d'una societat inclusiva i cohesionada, no n'hi ha hagut prou per evitar la greu degradació de la situació laboral que pateixen els joves i altres segments de població del nostre país, com ara el col·lectiu de majors de 45 anys.

**L'atur crònic no solament posa la persona en risc d'exclusió, sinó que vulnera els seus drets i la seva dignitat**

Mentre no es posin en marxa estratègies econòmiques i socials per sortir de la crisi, amb programes de formació i inserció, una millor redistribució del treball, compatibilitzant l'eficiència econòmica amb les millores en la protecció social i per desocupació, continuarà augmentant la precarietat laboral i el problema d'inserció de les persones més grans de 45 anys.

El Síndic ha obert constants actuacions d'ofici i ha formulat suggeriments als poders públics, tant de Catalunya com de l'Estat, en el marc de la protecció i l'empara dels drets dels aturats majors de 45 anys. Aquests suggeriments han estat acceptats pel Departament d'Empresa i Ocupació, en el sentit que l'actuació d'aquest departament sigui més proactiva per evitar l'existència d'ofertes de treball i de processos de selecció en empreses privades que puguin ser discriminatoris. També s'ha demanat que els recursos públics per fomentar la contractació i la formació siguin adequats a les noves exigències del mercat laboral, amb l'oportú reciclatge professional i contractes que permetin conjugar la formació amb l'experiència laboral.

Aquests suggeriments als poders públics es van aportar, juntament amb altres consideracions, al debat de les jornades del 19 i 20 de març de 2015, tenint en compte que

la normativa actual, en particular la darrera reforma laboral, ha menystingut la situació, les reivindicacions i la participació del col·lectiu d'aturats majors de 45 anys, alhora que ha dificultat la negociació col·lectiva, a favor de la judicialització dels conflictes.

**Cal un pla d'atenció integral per al col·lectiu de majors de 45 anys per combatre els factors que retarden una sortida eficient de l'atur**

Amb la finalitat de donar una resposta a la problemàtica del col·lectiu esmentat, i transcendint de l'àmbit merament normatiu, de les esmentades jornades se'n van desprendre unes propostes d'acció immediates, com ara la configuració del sistema d'ocupació com un tot integrat per diferents actors que s'han de coordinar i han d'explotar al màxim els seus nivells d'incidència; o bé la necessitat d'aprovar un pla d'acció integral contra la discriminació per raó d'edat en l'ocupació, que es podria liderar des de la Generalitat de Catalunya, malgrat que moltes de les mesures concretes d'actuació no estiguin en l'àmbit de les seves competències.

En l'àmbit legislatiu, es va proposar la reconfiguració constitucional del dret al treball, la planificació coherent de la protecció per desocupació, amb l'articulació de les polítiques actives i passives. Caldria modificar l'assistència a la desocupació, fent-la il·limitada en el temps sempre que persisteixi una situació objectiva de necessitat, a fi de garantir un nivell de suficiència assimilable al salari mínim interprofessional (SMI). Així mateix, es va suggerir la modificació del conveni especial amb la Seguretat Social, el règim especial de treballadors autònoms, pel que fa a la protecció d'atur, especialment per als majors de 55 anys quan cessen en l'activitat que havien estat desenvolupant, i la modificació de la Llei de prevenció de riscos laborals, entre d'altres.

En l'àmbit operatiu, es va suggerir la interacció dels centres d'atenció primària de la salut amb els serveis socials i els de col·locació, amb un seguiment d'atenció individualitzada i aprofitant els recursos dels centres especials de treball (CET) i de les empreses d'inserció (EI); la millora de les polítiques d'ocupació en la informació, la promoció de l'apoderament, amb la participació activa en activitats socials i amb mesures específiques per afavorir la mobilitat; la intensificació del control del frau, amb més participació de la Inspecció de Treball, i la promoció de polítiques de concertació social, amb mesures específiques en la negociació col·lectiva per combatre la discriminació per raó d'edat.



### Queixa 04387/2014, entre d'altres

El promotor de la queixa exposava les dificultats amb les quals es troben les persones aturades més grans de 45 anys per accedir de nou al mercat de treball. Sens perjudici dels suggeriments que el Síndic havia adreçat al Departament d'Empresa i Ocupació amb motiu d'altres queixes, la institució va traslladar la seva preocupació a la Comissió de Peticions del Parlament de Catalunya.

De la resposta als suggeriments, se'n van desprendre l'activació de mesures per afavorir la contractació i la formació d'aquest col·lectiu, i també el tracte prioritari i específic previst en l'Estratègia catalana per a l'ocupació a Catalunya 2012-2020, prioritat que també recull el Pla director de polítiques d'ocupació a Catalunya.

Així, pel que fa a la formació, el Pla director de polítiques d'ocupació 2014-2016 parteix de les prioritats fixades per l'Estratègia catalana per a l'ocupació 2012-2020, que estan adaptades a l'Estratègia europea 2020 i que preveuen, entre els cinc eixos prioritaris, adequar i millorar les competències professionals a les necessitats del mercat de treball.

Quant a l'actuació i les mesures adoptades pel Servei d'Ocupació de Catalunya, el Departament ha informat dels diversos programes de polítiques actives adreçats a persones aturades de llarga durada, com ara els programes mixtos de formació i treball, per afavorir la inserció laboral i la millora de l'ocupabilitat de les persones participants. Així mateix, ha desenvolupat el programa "Forma i insereix", per facilitar la formació concreta, prèvia a la contractació per part de les empreses, de treballadors en atur.



## 10. EL SÍNDIC DE GREUGES COM A DEFENSOR DELS DRETS DELS INFANTS

En data 2 de desembre el Síndic va presentar al Parlament l'*Informe sobre els drets dels infants i adolescents 2015*, en compliment del que estableix l'article 29 de la Llei 14/2010, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.

L'Informe recull trenta mesures que el Síndic considera clau per a una garantia adequada dels drets dels infants. Aquestes mesures no abasten tots els plantejaments que el Síndic ha anat fent arribar a l'Administració que evidentment també s'han de tenir en compte. Tanmateix, en aquest informe s'ha fet un exercici de prioritització per exigir mesures importants i imprescindibles per fer efectius els drets dels infants en l'àmbit de la protecció i el benestar social.

A continuació, es consignen els apartats en què s'inclouen totes les recomanacions efectuades i que es desenvolupen en l'Informe ([http://www.sindic.cat/site/unitFiles/3979/Informe%20infancia\\_15.pdf](http://www.sindic.cat/site/unitFiles/3979/Informe%20infancia_15.pdf)).

### I. DRETS DE PROTECCIÓ (ART. 3.1, 18, 19, 20, 25 de la Convenció sobre els drets dels infants—CDI)

1. Reglamentació dels drets dels infants tutelats com a garantia
2. Actualització de les ràtios dels serveis socials d'atenció primària
3. Execució immediata de les mesures de protecció proposades pels equips tècnics
4. Prohibició d'ingressar en centres els infants de fins a tres anys i implantació progressiva de la mesura fins als sis anys
5. Increment del nombre de famílies acollidores i d'UCAE
6. Increment de les places d'educació intensiva i terapèutiques per a infants tutelats

7. Provisió d'un referent a l'infant tutelat
8. Supervisió del funcionament dels centres
9. Garantia del dret a la documentació dels infants tutelats
10. Pla individualitzat de transició a la vida adulta
11. Supressió de l'afectació de les pensions i prestacions dels infants i adolescents tutelats per la DGAIA
12. Extensió de les mesures de prevenció, mediació i coordinació parental per als infants en separacions conflictives

### II. DRETS SOCIALS

#### 1. DRETS RELACIONATS AMB UN NIVELL DE VIDA ADEQUAT DELS INFANTS (ART. 23 I 27 CDI)

13. Renda de suficiència econòmica garantida per als infants
14. Serveis i programes d'acompanyament socioeducatiu al llarg de tot el cicle vital de l'infant
15. Programes de suport i recursos específics per atendre adolescents amb conductes d'alt risc
16. Adequació dels requisits del procediment d'adjudicació dels habitatges d'emergència social a l'interès superior de l'infant
17. Places residencials per a infants i adolescents amb discapacitat i trastorn de conducta

#### 2. DRET AL NIVELL DE SALUT MÉS ALT POSSIBLE (ART. 24 CDI)

18. Garanties dels infants en les llistes d'espera de salut
19. Atenció dels infants i adolescents als centres de salut mental infantil i juvenil

20. Salut bucodental i oftalmològica

### **3. DRET A L'EDUCACIÓ EN IGUALTAT D'OPORTUNITATS (ART. 28 I 29 CDI)**

21. Mesures d'accessibilitat a l'educació infantil de primer cicle

22. Nou decret d'admissió per combatre la segregació escolar

23. Millor dotació de les polítiques de beques per assumir els costos de l'escolarització

24. Mesures de garantia efectiva de la voluntarietat de les quotes dels centres concertats

25. Dotació de recursos per atendre l'alumnat amb necessitats educatives especials amb garanties d'inclusió escolar

26. Increment de la provisió de places de programes de segones oportunitats

27. Accés a l'educació per a adolescents amb discapacitat de més de setze anys

### **4. DRET AL LLEURE EDUCATIU (ART. 31 CDI)**

28. Ajuts econòmics per accedir a les activitats de lleure

29. Plans locals de dinamització del lleure educatiu en entorns socialment desfavorits

30. Dret al lleure dels infants amb alguna discapacitat

Igualment, cal destacar l'apartat de seguiment de l'Informe, que incorpora l'estat de compliment de les recomanacions dels informes anteriors perquè sigui una eina d'avaluació que permeti a tots els agents poder conèixer els avenços i les passes que s'han de fer per a la realització efectiva dels drets dels infants i al Síndic dur a terme la seva tasca supervisora i de garantia.

## 11. DRETS DE LES PERSONES LGTBI

El 18 d'octubre de 2014 va entrar en vigor la Llei 11/2014, de 10 d'octubre, per garantir els drets de les persones lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals i per eradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia. La Llei suposa un pas endavant cap a la igualtat efectiva i real dels drets de les persones del col·lectiu LGTBI i té un caràcter innovador i transversal que implica el conjunt de poders públics catalans en la sensibilització, la prevenció i la detecció de la discriminació.

La Llei atorga al Síndic funcions específiques relatives a la defensa de drets i llibertats en matèria de no-discriminació de les persones LGTBI que puguin haver estat vulnerats per l'actuació de l'Administració. En l'àmbit de la col·laboració i la coordinació entre institucions que preveu la Llei, la Secretaria de Família ha proposat un conveni de col·laboració al Síndic de Greuges, que està pendent de signatura, i que facilitarà el treball d'ambdós organismes en l'estudi i la investigació dels casos. Així mateix, el Síndic de Greuges ha iniciat un diàleg amb el fiscal coordinador del Servei de Delictes d'Odi i Discriminació de la Fiscalia Provincial de Barcelona i ha mantingut contactes periòdics amb representants de les entitats i les institucions que treballen en la prevenció, la defensa i la lluita perquè la Llei sigui una realitat i es compleixi.

Sens perjudici de valorar les actuacions que ha dut a terme el Departament de Benestar Social i Família per aplicar la Llei, un any després d'haver-se aprovat, el Síndic ha obert una actuació d'ofici amb l'objectiu de fer un balanç del grau d'aplicació i de desplegament de la Llei per part de la Generalitat de Catalunya, tant pel que fa als serveis, com a la difusió del contingut o la formació dirigida a professionals.

En aquest sentit, cal posar de manifest que durant aquest any la Secretaria de Família ha establert el Servei d'Atenció Integral, ha ofert cursos de formació i ha dut a terme una tasca de difusió de la Llei entre els professionals dels diversos departaments de la Generalitat. També ha habilitat una línia d'atenció especialitzada sobre fets discriminatoris contra aquest col·lectiu i ha creat una bústia de contacte i un formulari per facilitar el procés de presentació de denúncies, entre altres actuacions.

### Encara està pendent el desplegament reglamentari de la Llei 11/2014

Tanmateix, es desconeixen les mesures i les accions concretes que s'han fet o es preveuen incorporar per garantir el compliment de la Llei en àmbits com ara el món universitari, la cultura, el lleure i l'esport, els mitjans de comunicació, la salut o el treball, entre d'altres. Per aquest motiu, en el marc de l'actuació d'ofici oberta, s'ha plantejat la implantació real de les mesures que preveu la Llei en cadascun dels àmbits d'intervenció.

En aquest marc, també s'ha posat de manifest l'incompliment del termini previst per al desplegament reglamentari de Llei. En conseqüència, s'ha preguntat per la previsió de l'elaboració del decret que permeti la implantació del règim sancionador, i també del decret regulador del Consell Nacional d'LGTBI i el procés participatiu de les entitats que en formen part.

D'altra banda, les queixes presentades l'any 2015 fan referència a àmbits molt diversos, però cal posar èmfasi en les relatives als drets de les persones transsexuals i l'accés de les dones lesbianes a les tècniques de reproducció assistida.

En el primer àmbit, s'ha resolt el cas d'una persona que, després de sis anys en llista d'espera per a una operació de reassignació de sexe, i més de 35 visites i diversos tractaments mèdics, se li denega la intervenció quirúrgica. S'addueix un seguit de motivacions que, a parer del Síndic, tenen un caràcter subjectiu i que no eren conegudes per la persona interessada quan va començar el tractament; ítems que, a més, no estan degudament explicitats en la resolució de l'hospital. S'argüeix igualment l'edat de la persona interessada (52 anys), sense considerar que s'ha assolit per la llarga espera que ha hagut de patir.

Un cop estudiat aquest cas a fons, el Síndic ha suggerit al Departament de Salut que es revisi el cas per tornar a valorar la possibilitat que la persona interessada es pugui sotmetre a la intervenció quirúrgica de vaginoplastia que se li va prescriure fa sis anys. Amb caràcter més general, es

demana que s'introdueixin mecanismes per assegurar que, un cop prescrita la intervenció quirúrgica, la demora per dur-la a terme no suposi l'exclusió automàtica d'un pacient que ha arribat a l'edat que compromet el resultat de la intervenció.

### Cal garantir l'accés a les tècniques de reproducció assistida a les dones lesbianes en condicions d'igualtat

Així mateix, es recomana que s'informi els pacients amb claredat sobre quins són els criteris d'inclusió en la llista d'espera, tant generals com específics, tan bon punt passen a ser atesos per la Unitat de Trastorns d'Identitat de Gènere (UTIG), i la manera com es mesuren aquests criteris, la valoració que se'n fa o l'afectació que pot tenir el pas del temps o les noves circumstàncies en cadascun d'aquests criteris. Aquests criteris en cap cas no poden tractar la identitat de gènere com una patologia.

En el segon àmbit, s'ha rebut una queixa de l'Associació Ca la Dona, que denuncia una vulneració de drets fonamentals i discriminació en l'accés a les tècniques de reproducció assistida (RHA) amb càrrec a la sanitat pública. Després d'analitzar el cas, el Síndic ha fet unes consideracions adreçades al Departament de Salut, en què suggereix

que s'iniciïn els tràmits per dictar les disposicions reglamentàries necessàries perquè es garanteixi l'accés a les tècniques d'RHA a les dones lesbianes en condicions d'igualtat i perquè els protocols, els impresos i els tractaments vinculats a aquestes tècniques s'adeqüin a la seva realitat.

També ha recomanat que el Departament de Salut es reuneixi amb els col·lectius de dones lesbianes per analitzar conjuntament els diversos aspectes relacionats amb aquesta prestació.

Per la seva banda, el Departament de Salut ha informat que la Comissió de Peticions del Parlament de Catalunya ha admès a tràmit la petició de la presidenta de l'Associació Ca la Dona i d'altres. També exposa que el Departament considera convenient mantenir l'esterilitat i la infertilitat com a requeriment d'accés a les tècniques d'RHA per a totes les dones, amb independència de la seva orientació sexual i forma de vida (amb parella o sense). Atesa la negativa del Departament d'acceptar la recomanació del Síndic, aquesta institució ha suggerit la possibilitat de traslladar aquest assumpte al Comitè de Bioètica de Catalunya perquè n'emeti un informe.

Actualment, el Síndic està en espera de conèixer la posició del Departament de Salut davant d'aquest suggeriment.

#### Queixa 00001/2015

L'Observatori contra l'Homofòbia s'adreça al Síndic per denunciar que a Internet hi ha un joc de caràcter homòfob. El Síndic obre una actuació d'ofici en el marc de la qual trasllada la denúncia al Departament d'Interior i insta que les unitats especialitzades dels Mossos d'Esquadra responsables de la investigació dels delictes d'odi i de discriminació investiguin els fets, en coordinació amb el fiscal del Servei de Delictes d'Odi i Discriminació i, si escau, amb els representants de les institucions que treballen en la prevenció i la lluita contra la discriminació.

El Departament d'Interior informa que ha donat resposta als requeriments de la Fiscalia i del Jutjat d'Instrucció número 8 de Barcelona, sobre la localització de pàgines web amb domini a Espanya i als estats que han ratificat el Conveni sobre la cibercriminalitat de Budapest de les quals es pogués jugar en línia o descarregar el joc investigat, així com totes les dades que es poguessin aconseguir vinculades a una IP i una URL, amb registre a Espanya, des d'on es podia descarregar el joc.

D'altra banda, el Departament d'Interior informa que no té constància de nous requeriments per part de la Fiscalia o el Jutjat.

## 12. DISCURS D'ODI A LES XARXES SOCIALS

Segons l'Organització per a Seguretat i la Cooperació a Europa, el delictes d'odi (*hate crime*) consta de dos elements: 1) és un acte penalment tipificat com a delictes en la legislació nacional i 2) s'ha comès amb motivació prejudiciosa, és a dir, la víctima ha estat escollida per la seva pertinença, real o percebuda, a un grup que l'autor rebutja o odia.

Vinculat amb el delictes d'odi se situa l'anomenat *discurs d'odi* (*hate speech*). El Comitè Europeu de Ministres del Consell d'Europa en la Recomanació (97) 20, de 30 d'octubre de 1997, expressa i defineix el discurs d'odi com “tota forma d'expressió que difongui, inciti, promogui o justifiqui l'odi racial, la xenofòbia, l'antisemitisme o altres formes d'odi basades en la intolerància”. Aquesta definició, que ha estat adoptada pel Tribunal Europeu de Drets Humans i els nostres tribunals nacionals, se centra en formes de discriminació racial o ètnica, però deixa lloc a “altres formes basades en la intolerància”, de manera que permet als països membres combatre altres tipus de discurs d'odi, com ara els basats en l'orientació sexual, les creences religioses o la identitat de gènere.

Actualment, el discurs d'odi és punible gràcies a la reforma del Codi penal vigent des de juliol de 2015, que en possibilita la sanció en l'article 510, relatiu a la incitació directa o indirecta a l'odi, la discriminació i la violència per les diferents formes d'intolerància reconegudes en aquest tipus penal. Aquesta reforma ha estat motivada, d'una banda, per la Sentència 235/2007, de 7 de novembre, del Tribunal Constitucional, que imposa una interpretació del delictes de negació del genocidi que limita la seva aplicació als supòsits en els quals aquesta conducta constitueix una incitació a l'odi o hostilitat contra minories; i, de l'altra, pels termes de la Decisió marc 2008/913/JAI de la Unió Europea, relativa a la lluita contra determinades formes i manifestacions de racisme i xenofòbia mitjançant el dret penal.

Val a dir que en els darrers anys el discurs d'odi és una de les principals preocupaci-

ons a escala europea per la seva difusió en actes públics i, cada vegada més, perquè té una presència considerable a Internet.

**Una de les màximes preocupacions és la difusió del discurs de l'odi per mitjà d'Internet**

Així, aquest discurs és molt visible en centenars de webs, xarxes socials, jocs en línia, missatgeria instantània, blogs, entre altres realitats digitals que posen de manifest l'abast global d'aquest tipus de criminalitat, que ha de ser abordada pels poders públics i les societats democràtiques.

D'altra banda, l'impacte i l'abast d'aquest fenomen és una realitat que preocupa i que genera alarma social perquè és més difícil de controlar i contrarestar que en els mitjans de comunicació convencionals.

En aquest context, el Síndic de Greuges ha denunciat de manera reiterada casos que tenen en comú la publicació i la circulació generalitzada a la xarxa social Twitter de comentaris i expressions injurioses en què els autors es mofen de les víctimes de fets ocorreguts especialment greus.

Els casos més recents van tenir lloc arran de l'accident aeri de la companyia Germanwings, en què alguns usuaris de les xarxes socials abocaren comentaris ofensius contra les víctimes de l'accident, i també arran de l'incident ocorregut en un institut de Barcelona, en què va morir un professor i van haver-hi diversos ferits, i arran del qual es van tornar a proferir insults amb contingut catalanofòbic. Un altre incident destacable són les piulades ofensives dirigides a bascos i catalans amb motiu de la xiulada a l'himne espanyol durant la final de la Copa del Rei de futbol.

El Síndic evidencia que tots aquests casos tenen en comú el contingut d'expressions i de missatges ofensius contra els catalans que es difonen a través de les xarxes socials o per mitjà de tecnologies de la informació. Davant d'això, ha mostrat preocupació per aquest assumpte, atès que considera que darrerament les xarxes socials s'estan convertint en un terreny abonat per a la catalanofòbia.

A més de manifestar públicament el seu rebuig per aquest tipus d'accions, el Síndic ha obert diverses actuacions d'ofici i ha traslladat les piulades a la Fiscalia del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya i a la defensora del poble perquè adoptin les mesures més adequades per combatre aquest fenomen

### Les xarxes socials s'han convertit en un terreny de cultiu per a la catalanofòbia

L'últim cas denunciat, en aquest cas fora de la xarxa social, ha estat l'emissió i la circulació d'un document oficial amb contingut catalanòfob. Es tracta d'un passaport equí procedent d'una altra comunitat autònoma que identifica l'animal amb el nom de “catalán de mierda” i està registrat en una base de dades oficial. Davant d'aquesta denúncia, el Síndic va obrir una actuació d'ofici i la va traslladar a la defensora del poble, que també coincideix amb l'apreciació que no és moralment acceptable mantenir noms o termes que incitin o promoguin directament o indirecta l'hostilitat, la discriminació o la violència contra un grup pel seu origen nacional.

Així mateix, fa temps que entitats sense ànim de lucre van presentar una denúncia davant el fiscal de delictes d'odi i discriminació a Catalunya, amb motiu de la propagació d'insults injuriosos i banalitzadors del

nazisme. Les entitats, que també s'han adreçat al Síndic de Greuges, consideren que aquestes conductes no poden emparar-se en el dret a la llibertat d'expressió. La denúncia també inclou les amenaces i la incitació a l'odi fonamentada per part de persones de rellevància política que justifiquen i promouen possibles actes de violència contra els ciutadans de Catalunya, els membres de les seves entitats i de les institucions que els representen.

Posteriorment, el Síndic ha tingut coneixement que el Jutjat d'Instrucció número 20 de Barcelona no ha admès a tràmit la querrel·la presentada per les setze associacions i entitats perquè considera que les piulades no inciten a la violència i exposa que “és una opinió amb relació a la conducta que en l'àmbit polític duen a terme aquells que defensen la independència”. Tot i que admet que aquests comentaris “banalitzen les actuacions nefastes” dels règims totalitaris i són comparacions “desafortunades”, assegura que no es poden considerar delictes. Els querrellants ja van anunciar que recorreran contra la decisió.

Davant d'aquesta situació, el Síndic vol fer èmfasi en la importància que les institucions de defensa dels drets humans rebutgin tota expressió d'odi i discriminació i traslladin als organismes competents les denúncies que es rebin perquè aquests adoptin les iniciatives més apropiades en dret per investigar i perseguir els responsables d'aquests fets.

#### Queixa 01490/2015

Les entitats que han signat el Manifest per la dignitat democràtica contra la banalització del nazisme demanen la intervenció del Síndic de Greuges després que la Fiscalia de delictes d'odi i discriminació hagi resolt arxivar la denúncia que havien presentat pels insults i les calúmnies difosos de manera pública i reiterada, en què es compara el procés català amb el nazisme.

El Síndic trasllada la queixa i el material adjunt a diverses institucions internacionals, com ara el Defensor del Poble Europeu, l'Assemblea Parlamentària del Consell d'Europa i el Comissionat per als Drets Humans del Consell d'Europa, per posar-los en coneixement dels fets que es denuncien i alhora demanar-los que instin l'adopció de mesures per posar fi a aquestes pràctiques.



## ACTUACIONS D'OFICI

AO 00001/2015  
Finalitzada

Existència d'un videojoc a Internet que té com a objectiu matar homosexuals

El Síndic ha obert una actuació d'ofici després de tenir coneixement que l'Observatori contra l'Homofòbia i el Front d'Alliberament Gai de Catalunya ha denunciat l'existència d'un videojoc a Internet que té com a objectiu matar homosexuals que estan amagats a la muntanya.

Després d'estudiar aquest assumpte, s'ha demanat al Departament d'Interior que les unitats especialitzades dels Mossos d'Esquadra responsables de la investigació dels delictes d'odi i discriminació investiguin els fets descrits, en coordinació amb el fiscal coordinador del Servei de Delictes d'Odi i Discriminació i, si escau, amb els representants de les institucions que treballen en la prevenció i la lluita contra la discriminació.

Posteriorment, la Direcció General de la Policia ha informat sobre les actuacions dutes a terme en l'àmbit policial i a requeriment de les autoritats judicials que s'encarreguen d'aquest assumpte.

AO 00050/2015  
En tramitació

Discriminació contra les parelles del mateix sexe en la inscripció dels fills al Registre Civil

El Síndic ha obert una actuació d'ofici arran de la presumpta discriminació que pateixen les parelles del mateix sexe a l'hora de registrar els nadons nascuts gràcies a alguna tècnica de reproducció assistida al Registre Civil.

AO 00053/2015  
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa als comentaris ofensius que s'han fet a les xarxes socials contra les víctimes de l'accident aeri de Germanwings

El Síndic ha obert una actuació d'ofici arran dels missatges ofensius que alguns usuaris de les xarxes socials han publicat contra les víctimes de l'accident aeri de la companyia Germanwings.

En relació amb aquest assumpte, s'ha informat la Fiscalia del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya i el Defensor del Poble espanyol a fi que adoptin les iniciatives més apropiades en dret per investigar els fets.

**AO 00077/2015**  
Finalitzada

**Actuació d'ofici relativa a la sentència del Tribunal de Justícia de la Unió Europea (TJUE) que avala que es prohibeixi als homosexuals la donació de sang**

El Síndic ha obert una actuació d'ofici arran de la sentència del Tribunal de Justícia de la Unió Europea que avala que es prohibeixi als homosexuals donar sang, i que comporta una clara discriminació per raó d'orientació sexual.

En el marc d'aquesta actuació d'ofici, el Síndic s'ha adreçat al comissari europeu de Drets Humans del Consell d'Europa, al president del Parlament Europeu i a la defensora del poble europeu, i també a l'Institut Català de la Salut, organisme al qual va sol·licitar informació respecte dels procediments d'avaluació dels donants de sang.

Un cop estudiada tota la informació tramesa pel Banc de Sang i Teixits, el Síndic conclou que les mesures que s'adopten per protegir la salut de les persones receptores de sang i dels components sanguinis, i també les proves que es fan a qualsevol persona que vol donar sang i els criteris d'exclusió que se segueixen, són del tot ajustats a dret i, per tant, no suposen cap discriminació.

**AO 00166/2015**  
En tramitació

**Actuació d'ofici relativa a la denegació d'entrada d'un ciutadà al Registre Civil de Valls per part d'un vigilant de seguretat**

Davant la denúncia presentada per la denegació d'entrada d'un ciutadà al Registre Civil de Valls per part d'un vigilant de seguretat, actuació que va ser gravada en vídeo i publicada en un mitjà digital, s'ha obert una actuació d'ofici per investigar el cas i analitzar si hi ha hagut un comportament arbitrari que pugui comportar discriminació per raó de raça o per qualsevol altre motiu.

**AO 00181/2015**  
En tramitació

**Actuació d'ofici relativa als recursos existents per a l'atenció i la recuperació integral de les dones en situació de violència masclista**

Es proposa fer un seguiment dels recursos i serveis públics de caràcter gratuït que hi ha disponibles per a l'atenció, assistència, protecció, recuperació i reparació de les dones en situacions de violència masclista, com a seguiment de les actuacions que aquesta institució ja va dur a terme durant l'any 2007, i tenint en compte, a més, el marc legal establert per la Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista, la Llei d'igualtat efectiva de dones i homes del juliol de 2015, i els diferents protocols d'actuació que les diferents administracions implicades han establert perquè a la pràctica aquestes dones gaudeixin de mecanismes de protecció efectius en tots els àmbits que estableix la llei: judicial, policial, jurídic, d'habitatge, laboral i formatiu, etc.

AO 00191/2015  
En tramitació

### Avaluació del grau d'implementació de la Llei per garantir els drets de les persones LGTBI

El Parlament de Catalunya va aprovar la Llei 11/2014, de 10 d'octubre, per garantir els drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals i per eradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia. Un any després, el Síndic ha considerat oportú fer un balanç del grau d'implementació de la Llei per part de la Generalitat.



### 13. LA CRISI DELS REFUGIATS SIRIANS

L'actual crisi dels refugiats i la previsió de l'arribada a Catalunya d'un nombrós col·lectiu de sol·licitants d'asil requereix la posada en marxa d'instruments de coordinació entre totes les administracions presents al nostre territori, amb l'objectiu d'assegurar que l'acollida es dugui a terme amb el màxim respecte a tots els drets d'assistència i a les prestacions socials que la llei els reconeix, tant al llarg del procés de tramitació de les sol·licituds d'asil, com quan els ha estat reconeguda la condició de refugiats.

**L'acollida de persones refugiades requereix la coordinació de totes les administracions i el suport a les entitats especialitzades**

Davant l'actual crisi de refugiats provinents de Síria, el Síndic ha adreçat al Govern de Catalunya les recomanacions següents:

- Traslladar al Govern de l'Estat la voluntat d'acollir el nombre més alt possible de persones refugiades, segons les ofertes manifestades pels municipis catalans.
- Adoptar mesures per garantir que les persones refugiades reben informació adequada, en llengua i forma comprensible, sobre el contingut del dret a la protecció internacional i el procediment, i també sobre la normativa de protecció de menors.
- Establir un esquema permanent d'acollida de refugiats, en coordinació amb els municipis catalans i les entitats no governamentals especialitzades, de conformitat amb la previsió fixada en el Pla de protecció internacional a Catalunya. En particular, pel que fa a l'allotjament, la inserció social i laboral, l'atenció mèdica i psicològica i, pel que fa als infants, l'escolarització.
- Atorgar eficàcia jurídica a les activitats formatives que facin els sol·licitants d'asil o de protecció subsidiària durant el temps previ a l'obtenció de l'estatut corresponent a l'efecte de convalidar les accions formatives necessàries per obtenir els informes d'integració, d'esforç d'integració, certificats d'acollida i similars.
- Elaborar, quan així sigui necessari, informes favorables a l'atorgament d'autoritzacions de residència temporal per circumstàncies excepcionals previstes en l'article 126.3 del Reial decret 557/2011, de 20 d'abril, quan el retorn al país d'origen comporti un risc per a la seguretat de la persona o de la seva família.
- Capacitar els professionals propis i dels municipis catalans que s'ocupin de les persones refugiades.
- Incrementar el suport a les entitats especialitzades que a Catalunya treballen amb les persones refugiades i augmentar-ne el finançament, tant amb recursos propis com instant el Govern d'Espanya i la Unió Europea a proveir-ne.
- En relació amb els infants, atesa la seva vulnerabilitat especial:
  - Adoptar les mesures necessàries per donar un tractament diferenciat, quan sigui necessari, a les sol·licituds de protecció internacional que efectuïn les persones esmentades, tal com preveu la Llei 12/2009, de 30 d'octubre, reguladora del dret d'asil i de la protecció subsidiària.
  - Facilitar l'atenció mèdica i psicològica específica per fer front a les especials necessitats derivades dels trastorns ocasionats per l'experiència migratòria.
  - Establir protocols d'acollida pel que fa a l'escolarització perquè puguin seguir un procés d'aprenentatge adequat.
  - Garantir, en general, la formació dels professionals dels diferents àmbits que els atenen.
  - Garantir la protecció i la cura específica de menors que no estiguin acompanyats, per mitjà dels recursos ordinaris del sistema de protecció, amb les adaptacions derivades de la seva idiosincràsia com a refugiats.
  - Aplicar les mesures anteriors a les persones que ja resideixen a Catalunya i que han

sol·licitat l'estatut de refugiat, amb independència de com es trobi el seu expedient.

### **L'esquema de protecció de les persones refugiades establert per la Generalitat i els ajuntaments hauria de tenir un caràcter permanent**

Així, també ha assenyalat que els governs locals haurien de:

- Posar a disposició del Govern de Catalunya els serveis socials i habitatges d'emergència per fer front a la crisi actual de refugiats.
- Establir un esquema permanent, en coordinació amb el Govern de Catalunya, d'acollida de refugiats.

Per la seva banda, el Síndic de Greuges de Catalunya s'ha compromès a:

- Facilitar la tramitació i la resolució de consultes i queixes relatives a les sol·licituds d'asil, i als drets i deures tant de les persones sol·licitants com d'aquelles a qui ja s'hagi concedit l'asil o la protecció subsidiària. Es designarà un assessor o assessora de referència per a aquests expedients.
- Obrir consultes amb les entitats del sector per conèixer l'evolució de l'arribada i la situació de les persones refugiades a Catalunya.
- Demanar al Parlament i als municipis de Catalunya quines mesures polítiques, legislatives i administratives tenen previst

adoptar per dotar el país d'un esquema permanent i estable d'acollida de persones refugiades.

- Mantenir un canal de comunicació amb el Comitè per a l'Acollida de la Generalitat per vetllar que es respectin en tot moment els drets de les persones refugiades.
- Coordinar-se amb el Defensor del Poble d'Espanya, el Comissari Europeu de Drets Humans i el Defensor del Poble Europeu per assegurar que les polítiques espanyola i europees són conformes als estàndards internacionals.
- Fomentar els valors de la convivència i l'acollida.

### **El Síndic es compromet a facilitar la tramitació de queixes i consultes sobre les sol·licituds d'asil i a fer el seguiment de l'aplicació de les mesures acordades per les administracions**

El Síndic de Greuges de Catalunya s'ha adreçat al Departament de Benestar Social i Família per assenyalar que acull favorablement l'adopció del Pla de protecció internacional i l'establiment del Comitè d'Acollida de les Persones Refugiades per part del Govern de la Generalitat i per demanar-ne una ràpida aplicació i posada en marxa, respectivament. En subsegüents reunions entre el síndic i el director general d'Immigració i el coordinador del Comitè d'Acollida s'ha posat de manifest la voluntat del Govern de donar ple compliment a les recomanacions del Síndic.

## ACTUACIONS D'OFICI

AO 00163/2015  
Finalitzada

### Actuació d'ofici relativa a la crisi dels refugiats sirians, les responsabilitats de les administracions i el paper del Síndic de Greuges

L'actual crisi dels refugiats provinents de Síria i la imminent arribada a Catalunya de sol·licitants d'asil fa necessari que totes les administracions catalanes posin en marxa els mecanismes que tenen i la seva disposició per acollir-los amb les màximes garanties al llarg de tot el procés de tramitació de la seva sol·licitud i proporcionar-los els drets socials que els permetin satisfer les seves necessitats bàsiques en condicions de dignitat, sens perjudici de mantenir-los en el gaudiment d'aquests drets un cop reconegut el dret d'asil.

En el marc de l'actuació d'ofici oberta arran d'aquesta qüestió, el Síndic ha emès una resolució amb recomanacions adreçades al Govern de la Generalitat i als governs locals. En aquest sentit, el Departament de Benestar Social i Família ha informat que la Generalitat ha endegat les actuacions pertinents per coordinar amb caràcter interdepartamental i interadministratiu l'acollida de les persones demandants de protecció internacional o refugiades.





## ■ ADMINISTRACIÓ PÚBLICA I TRIBUTS



## 14. TRANSPARÈNCIA I ACCÉS A LA INFORMACIÓ PÚBLICA

Com en anys anteriors, les dificultats per accedir a la informació pública centren una part significativa de les queixes que presenten els ciutadans i els càrrecs electes a l'oposició, que en l'exercici de la seva funció de control sobre l'acció de govern en alguns casos també pateixen aquestes dificultats.

L'Informe 2014 destacava que el Parlament de Catalunya acabava d'aprovar la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació i bon govern —avui ja vigent—, i que el mateix mes de desembre de 2014 havia entrat en vigor la Llei estatal 19/2013, de 10 de desembre.

El marc jurídic de garantia del dret d'accés que conformen ambdues lleis s'ha d'entendre que confereix, malgrat algunes mancances, una protecció jurídica del dret d'accés en termes globalment equivalents als països del nostre entorn: la normativa fixa un procediment específic per exercir aquest dret, amb una llista taxada d'excepcions a l'accés i uns criteris legals per a l'aplicació d'aquests límits de manera ponderada, i també la possibilitat de recórrer contra la denegació de l'accés davant una autoritat independent no judicial.

També cal destacar que la Llei 19/2014 encomana al Síndic la funció d'avaluar anualment el compliment de les obligacions que fixa la Llei. Aquesta funció abasta tot l'àmbit material de la Llei, no només la regulació del dret d'accés, tot i que el procés de consolidació d'aquest dret haurà de ser un dels eixos principals de l'avaluació. La funció encomanada comporta no només verificar el compliment de les obligacions que la Llei estableix, sinó també avaluar-ne l'eficàcia: identificar les mancances i les ineficiències que l'aplicació de la Llei pugui evidenciar i demanar-ne l'esmena, amb la finalitat de facilitar el procés de consolidació del dret d'accés. Així mateix, caldrà prendre en consideració altres elements essencials per a la consolidació del dret d'accés, malgrat que no deriven directament de les obligacions que fixa la Llei. En concret, cal fer referència a la necessitat d'esmerçar esforços —no només econòmics— en la difusió del dret

d'accés i els mecanismes per exercir-lo, per formar el personal de les administracions en l'aplicació d'aquest dret, i també per organitzar els arxius de manera eficaç i sistemàtica, com a eines per facilitar, a la pràctica, l'accés a la informació de forma efectiva i àgil.

Durant l'any 2015, el Síndic ha continuat rebent queixes de ciutadans perquè la seva sol·licitud havia estat desestimada o bé quedava sense resposta. Malgrat que en alguns dels casos la sol·licitud s'havia formulat abans de l'entrada en vigor de les lleis de transparència estatal i catalana, el Síndic va recomanar a l'Administració que les valorés d'acord amb els paràmetres d'aquest nou marc normatiu. Cal tenir en compte que n'hi hauria prou que el ciutadà tornés a formular la seva petició perquè, ara sí, de manera obligatòria, l'Administració hagués d'aplicar-lo ineludiblement.

**El Síndic ha d'avaluar el compliment de les obligacions de transparència i bon govern que la Llei 19/2014 imposa a les administracions**

La Llei 19/2014 no només regula el dret d'accés a la informació que el ciutadà pugui demanar, sinó també l'obligació per a les administracions de publicar informació d'interès públic de manera proactiva, sense necessitat de rebre prèviament cap sol·licitud, i amb els mateixos límits que la Llei fixa per a l'accés. També en aquest cas, el Síndic va assenyalar la conveniència avançar la publicació d'aquesta informació, malgrat que en la data en què es va formular la queixa no era encara legalment obligatori fer-ho.

Amb relació a l'accés dels càrrecs electes a la informació que necessiten per exercir la seva funció de control sobre l'acció de govern, el Síndic ha remarcat novament que és justament aquesta funció, directament vinculada amb el principi de

participació democràtica en els afers públics, la que justifica el règim privilegiat d'accés que la Llei els reconeix. Per aquest motiu, cal que l'Administració sigui especialment curosa a facilitar aquesta informació en les condicions i el termini que fixa el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.

Finalment, també cal fer referència a un informe extraordinari que el Síndic va pre-

sentar al Parlament de Catalunya el mes de juliol de 2015, sobre els telèfons d'informació de les administracions 010 i 012. Al marge d'altres consideracions que recull aquell informe, el Síndic va destacar que el dret d'accés a la informació pública, en la seva nova configuració legal, no pot ser objecte de contraprestació i, per tant, és incompatible amb l'existència de telèfons públics d'informació amb tarifació addicional o tarifa remunerada.

#### Queixa 08108/2014

El promotor de la queixa va manifestar la seva disconformitat amb el fet que l'Ajuntament de Badalona no hagués atès la seva sol·licitud d'accés a informació relativa a la partida d'inversions del pressupost municipal.

El Síndic va assenyalar que calia donar resposta expressa a la sol·licitud d'accés i que calia facilitar-li la informació demanada o bé indicar els motius pels quals entenia que no era possible l'accés, d'acord amb els paràmetres establerts en la Llei estatal 19/2013, de 9 de desembre, i la Llei catalana 19/2014, de 29 de desembre.

L'Ajuntament de Badalona va acceptar el suggeriment i va facilitar la informació sol·licitada al promotor de la queixa.

#### Queixa 08862/2014

La queixa es va presentar perquè el Centre de Cultura Contemporània de Barcelona (CCCB) no havia inclòs en una convocatòria pública la retribució de cadascuna de les places que es convocaven.

Tot i que el Síndic no va apreciar irregularitat en l'actuació del CCCB, ja que havia facilitat aquesta dada al promotor de la queixa quan ho havia demanat, va estimar oportú recomanar-li que en les properes convocatòries públiques inclogués el salari de cadascuna de les places convocades i s'avancés al termini d'entrada en vigor de l'obligació establerta en l'article 8 de la Llei 19/2014, que determina que cal publicar la plantilla, la relació de llocs de treball i el règim retributiu.

El CCCB va acceptar la recomanació del Síndic.

#### Queixa 05635/2013

Un regidor a l'oposició a l'Ajuntament de Vidreres va presentar queixa al Síndic perquè l'Ajuntament no contestava les seves peticions d'informació, juntament amb altres qüestions relacionades amb el funcionament de l'Administració municipal.

El Síndic va recordar a l'Ajuntament que havia de facilitar la informació sol·licitada pels càrrecs electes municipals en les condicions i el termini que fixen els articles 105 i 164 del Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.

L'Ajuntament va acceptar la recomanació del Síndic.

## 15. MEMÒRIA DEMOCRÀTICA

Havent transcorregut quaranta anys des de la finalització de la dictadura franquista, la presència de símbols d'aquell règim i la percepció per part de familiars de persones desaparegudes en aquell període que no reben prou suport de les administracions públiques han estat objecte de queixa al Síndic.

El Síndic ha demanat un posicionament actiu dels municipis en el procés de retirada de símbols i monuments del règim anterior, ja sigui afavorint-ne la retirada en edificis privats com, molt especialment, destinant els recursos necessaris a la retirada dels que estan situats en espais públics, amb la finalitat d'accelerar la completa retirada d'aquells símbols que encara avui perviuen en la geografia catalana.

En concret, ha indicat que l'article 15 de la Llei 52/2007, de 26 de desembre, per la qual es reconeixen i s'amplien drets i s'estableixen mesures en favor d'aquells que van patir persecució o violència durant la guerra civil i la dictadura, obliga les administracions a adoptar les mesures oportunes perquè es retirin els escuts, les insígnies, les plaques i els altres objectes o mencions commemoratives d'exaltació, personal o col·lectiva, de la sublevació militar, de la Guerra Civil i de la repressió de la dictadura.

Així ho ha indicat singularment en una de les actuacions que es ressenyen en aquest epígraf, i que fa referència a un monument d'exaltació dels vencedors de la guerra civil i de la dictadura franquista. El consistori en qüestió argumentava que s'havien retirat del monument les inscripcions i la simbologia d'exaltació dels vencedors, i que el monument, en la seva configuració actual, figura al Catàleg del patrimoni cultural català. L'ajuntament també va indicar al Síndic que havia previst sotmetre a una consulta popular l'oportunitat de retirar-lo i condicionava la seva decisió al resultat d'aquesta futura consulta.

No obstant això, el Síndic va considerar que, tot i que s'havien retirat els símbols d'exaltació expressa del bàndol guanyador

i de la dictadura, la vinculació d'aquell monument a la finalitat commemorativa amb la qual fou instal·lat no quedava alterada per aquesta supressió. També va destacar que la retirada del monument, com a compliment d'una obligació legal, no es podia condicionar a una consulta popular; que no es podia convertir el que legalment havia estat configurat com una obligació en una opció lliure entre diferents alternatives que la Llei no concedeix. Va recordar, en aquest sentit, que, de conformitat amb el que estableix l'article 8 de la Llei 10/2014, de 26 de setembre, de consultes populars no referendàries i altres formes de participació ciutadana, tot i que les consultes populars no tenen caràcter vinculant, l'Administració s'ha de pronunciar sobre la seva incidència en l'actuació pública sotmesa a consulta, incidència que seria nul·la si es tractés d'una actuació reglada, en què l'Administració no pot optar entre dues o més alternatives. Finalment, també va assenyalar que el fet que el monument fos catalogat com a patrimoni cultural no n'impedia la retirada, ja que ho estava per decisió municipal, de manera que el mateix ajuntament podia instar-ne la descatalogació.

**El Síndic considera que les administracions han de fer un esforç per eliminar la simbologia franquista que encara roman a Catalunya**

Quan es tracta de símbols situats en edificis privats, i malgrat que la retirada no es pot dur a terme sense la col·laboració dels propietaris, el Síndic considera que la Llei 52/2007, esmentada més amunt, no deixa la iniciativa exclusivament al particular, sinó que insta les administracions a "prendre les mesures oportunes" per a la retirada dels símbols, sense distingir entre els que es trobin en espais públics o privats. Aquesta obligació legal de promoure la retirada dels símbols comporta, a parer d'aquesta institució, l'obligació municipal d'adoptar iniciatives per incentivar l'efectiva retirada dels elements.

D'altra banda, el Síndic també s'ha pronunciat amb relació a la petició dels promotors d'una iniciativa per identificar les restes de les persones desaparegudes en aquell període mitjançant la creació d'un banc d'ADN de familiars vius. Els promotors d'aquesta iniciativa van sol·licitar accedir als familiars de les persones inscrites en el cens català de persones desaparegudes, gestionat per l'Administració de la Generalitat, per informar-los de l'existència del banc d'ADN i oferir-los la possibilitat de participar en el projecte.

L'administració titular del registre o cens indicat va considerar que, per rebre aquesta i altres informacions sobre iniciatives relacionades amb el reconeixement i la rehabilitació de persones que van patir persecució durant la dictadura franquista, calia obtenir prèviament el consentiment exprés i escrit dels familiars de les persones inscrites, en la mesura que implicava una comunicació de dades personals a terceres persones.

Per contra, el Síndic va considerar que aquesta mesura constituïa una limitació

excessiva, sense empara en les normes de protecció de dades personals, ja que les dades que calia tractar per comunicar l'existència del banc d'ADN eren les de nom, cognoms i domicili, que són dades personals, però no tenen el caràcter d'especialment protegides. Per aquest motiu, va considerar que, a l'empara del que estableixen els articles 6 i 11 de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, era suficient el consentiment tàcit (que l'interessat no el denegué expressament) per comunicar aquelles dades, i va suggerir que se sol·licités aquest consentiment en els termes establerts en l'article 14 del Reial decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei orgànica de protecció de dades de caràcter personal: informar el titular de les dades que disposa de trenta dies per manifestar la seva negativa que siguin tractades o comunicades i facilitar-li un mitjà senzill i gratuït per manifestar aquesta negativa a consentir-ne el tractament o la comunicació, si així ho desitja.

#### Queixa 00261/2014

En el marc d'una queixa amb relació als edificis que encara conserven plaques col·locades durant el règim franquista, l'Ajuntament de Barcelona va indicar al Síndic que, l'any 2009, es va fer una campanya d'ajuts adreçats específicament a la retirada d'aquests símbols, i una bona part ja havien estat retirats. No obstant això, i per tal d'incentivar la retirada dels símbols encara existents, es mantenia com a condició per a la concessió d'ajuts a la rehabilitació de façanes la retirada d'aquests símbols, entre altres elements.

#### Queixa 05077/2014

Una associació privada que havia promogut un banc d'ADN de familiars vius de persones desaparegudes durant la guerra civil per facilitar-ne la localització va presentar queixa per les dificultats per accedir al cens català de persones desaparegudes.

El Síndic va formular al Departament de Governació i Relacions Institucionals les consideracions ressenyades en aquest epígraf.

## 16. LA COMPETÈNCIA I ELS LÍMITS DELS TRIBUNALS DE CONVOCATÒRIA D'ACCÉS A LA FUNCIÓ PÚBLICA

En aquest punt cal tenir present, en primer lloc, que les bases de qualsevol convocatòria d'accés a la funció pública són la llei del concurs i vinculen no només l'Administració i els aspirants, sinó també els tribunals de selecció. Aquestes bases han de recollir, entre d'altres, les proves selectives que s'han de dur a terme, la relació de mèrits que s'han de tenir en compte en el procés de selecció i el sistema de qualificació i puntuació mínima de cada prova.

En segon lloc, els tribunals qualificadors o de selecció gaudeixen d'un ampli marge d'apreciació –la discrecionalitat tècnica– per mesurar la qualitat tècnica dels exercicis formulats, atesa la imparcialitat dels seus components i l'especialització dels seus coneixements.

A partir d'aquí, es presentaran tres situacions en les quals el Síndic ha considerat que l'actuació del tribunal qualificador, fonamentada en la seva sobirania, no estava justificada.

### a) En el procés de valoració dels mèrits

Els tribunals qualificadors són els òrgans específics als quals correspon el desenvolupament i la qualificació de les proves selectives i la valoració dels mèrits, d'acord amb les bases. Amb relació als mèrits, les bases fixen, amb més o menys concreció, la relació dels mèrits objecte de valoració, com ara l'experiència professional en l'exercici de funcions coincidents amb les del lloc que cal proveir, l'antiguitat, els cursos de formació amb relació directa amb el lloc, altres mèrits i la puntuació màxima que es pot assolir per a cadascun. I també assenyalen que el tribunal està facultat per resoldre els dubtes i les discrepàncies que s'originin durant el procés de selecció.

Tanmateix, l'autonomia del tribunal a l'hora d'interpretar el contingut i l'abast de les bases no pot fonamentar una decisió que, a la pràctica, comporti fer una valoració dels mèrits al marge del que fixin. El Síndic ha recordat que el tribunal no es pot apartar de

l'element objectiu i normatiu que el sistema de selecció ha previst mitjançant el barem recollit en les bases. I, en aquest sentit, la sobirania del tribunal no es pot estendre quan hi ha criteris valoratius matemàtics o de caràcter tan automàtic que determinen una actuació pràcticament reglada d'aquest òrgan, sens perjudici de la potestat de concretar prèviament els detalls de la valoració.

**L'autonomia del tribunal en la interpretació del contingut i l'abast de les bases no pot comportar fer una valoració dels mèrits al marge del que fixin**

Quan l'aspirant reclama conèixer les raons per les quals determinats mèrits aportats no han estat valorats, el tribunal ha d'explicar quins han estat els criteris de valoració que ha seguit d'acord amb la taula de mèrits fixada en les bases, de manera que no es poden apreciar mèrits que no es consideren com a tals en la convocatòria, o deixar d'apreciar-los quan sí que hi estan recollits o aplicar-ne percentatges diferents. Aquesta motivació és la que ha de permetre a l'aspirant verificar si la puntuació assolida ha respectat el barem, si tots els mèrits acreditats han estat valorats i, en cas que no sigui així, les raons per les quals alguns no ho han estat i quins han estat els criteris de valoració dels mèrits lliurement aportats.

### b) En la introducció de factors de correcció d'una prova

Els tribunals qualificadors gaudeixen de discrecionalitat per mesurar la qualitat tècnica dels exercicis. Aquesta discrecionalitat es fonamenta, d'acord amb la doctrina del Tribunal Suprem, en la imparcialitat dels components, l'especialització dels coneixements i la intervenció directa en les proves de selecció realitzades.

La introducció d'un criteri de valoració no previst en les bases de la convocatòria comporta l'aplicació d'una penalització que pot arribar a invalidar el procés selectiu. I encara

que aquest factor s'apliqui a tots els aspirants de la mateixa manera, pot conduir a un resultat desigual. Aquest resultat desigual és el que es produeix quan l'aplicació de la penalització als qui han obtingut una puntuació de l'exercici per sobre del 5 els representi no superar la prova.

El Síndic ha manifestat que la sobirania del tribunal a l'hora d'interpretar el contingut i l'abast de les bases no pot fonamentar una decisió que, a la pràctica, comporta incloure factors de correcció aliens a l'acreditació dels coneixements del temari.

### La sobirania d'un tribunal s'ha d'estendre tant al procés de confecció de la prova com a l'aprovació del seu contingut

#### c) En l'elaboració del qüestionari d'un exercici

D'acord amb l'article 60 de l'Estatut bàsic de la funció pública, el tribunal qualificador és un òrgan col·legiat la composició del qual s'ha d'ajustar als principis d'imparcialitat i de professionalitat dels seus membres, i que ha de tendir a la paritat entre dona i home.

Un cop constituït el tribunal d'acord amb les bases de la convocatòria, aquest té un marge de discrecionalitat per determinar el mètode que s'ha de seguir per a l'elaboració de les preguntes del procés selectiu. Tan vàlida és l'opció que cada membre se'n reparteixi unes quantes com aquella en què se n'encarrega la confecció a un dels membres de l'òrgan de selecció o a una empresa especialitzada.

Ara bé, la noció d'òrgan col·legiat porta implícita l'adopció per consens, mitjançant l'exercici del dret de vot dels membres, de qualsevol decisió que li competeixi. Per tant, un cop el tribunal ha acordat el mecanisme que s'ha de seguir per elaborar els continguts de la prova, després cal que els aprovi i els validi. En el cas que no es faci així, es frustra l'expressió de la voluntat col·legiada dels membres.

En aquest cas, la sobirania del tribunal s'ha d'estendre no només al procés de confecció de la prova, sinó a l'aprovació del seu contingut. Quan l'elaboració de la prova no ha estat el resultat de la confluència de les voluntats individuals dels seus components, sinó de la decisió unilateral del qui ha estat designat per confeccionar-la, es produeix un supòsit de nul·litat de ple dret, previst en l'article 62.1 e) de la Llei 30/1992, perquè s'ha incomplert el procediment legalment establert per a la formació de voluntat dels òrgans col·legiats.

#### Queixa 05935/2014

Les bases del procés selectiu convocat per l'Ajuntament de Sentmenat per a la provisió d'un lloc de treball de tècnic d'ensenyament, infància i joventut van fixar, entre d'altres, la necessitat de superar una prova teoricopràctica. Per superar la prova, consistent a desenvolupar per escrit un tema a escollir-ne entre dos dels fixats en el temari annexat a les bases, calia obtenir una qualificació mínima de 5 punts. Les bases van preveure valorar la correcció del raonament, la solució proposada i la capacitat de redacció.

El tribunal va estimar que estava facultat per fixar com a criteri de valoració l'aplicació d'un factor de correcció consistent a penalitzar les faltes d'ortografia a 0,25 punts per falta amb un màxim de 2 punts. Aquest factor el va comunicar als aspirants abans de dur a terme la prova.

El Síndic de Greuges va manifestar que l'òrgan qualificador és el competent per fixar el nivell de coneixements mínims que cal acreditar per superar la prova, però que l'aplicació d'una penalització no prevista en les bases podia haver distorsionat el resultat final a què hagués conduït l'estricta aplicació d'aquestes. En aquest assumpte, però, aquest factor no el va distorsionar perquè la persona interessada no havia obtingut la qualificació mínima de 5 per superar la prova, amb independència de la finalment assolida amb l'aplicació de la penalització.



### Queixa 00117/2014

L'organisme autònom de l'Institut del Teatre, adscrit a la Diputació de Barcelona, va convocar un procés de selecció per proveir amb caràcter temporal un lloc de sastre/essa de vestuari per a l'espectacle.

La persona interessada va mostrar el seu desacord amb la puntuació assolida en fase de concurs amb relació al mèrit “experiència professional en l'exercici de funcions coincidents o anàlogues en contingut professional i nivell tècnic amb les del lloc a proveir”. Les bases de la convocatòria van fixar un màxim de 3 punts per a aquest mèrit.

El Síndic de Greuges va confrontar les funcions del lloc amb les desenvolupades per la promotora de la queixa al Teatre del Liceu i va estimar que, objectivament, hi havia altres funcions que no havien estat valorades i que tenien cabuda dins de la descripció de les funcions del lloc que recollien les bases de la convocatòria.

## 17. REGULACIÓ DE LA SEGONA ACTIVITAT EN EL COS DE MOSSOS D'ESQUADRA

Aquesta institució ha tingut accés als informes jurídics elaborats pel Comitè Espanyol d'Entitats de Representació de Persones amb Discapacitat (CERMI), organisme oficial de seguiment a Espanya de la Convenció de les Nacions Unides sobre els drets de les persones amb discapacitat, en què es qüestiona la regulació discriminatòria de la situació administrativa especial de segona activitat en el Cos de Mossos d'Esquadra (CME) que conté el Decret 246/2008, de 16 de desembre.

El Síndic de Greuges de Catalunya ha estudiat aquesta situació en el marc d'una actuació d'ofici, i ha comparat la diferent regulació de la segona activitat en el Cos de Bombers i en el CME, ambdós dependents del Departament d'Interior, arran de la qual ha conclòs el següent:

- El Departament d'Interior manté una regulació diferent de la segona activitat per al personal al servei del Cos de Bombers de la Generalitat i per al personal al servei del CME.
- En l'àmbit del CME es produeix una adscripció laboral diferent en funció de si la disminució de capacitats porta aparellada una declaració d'incapacitat permanent total (IPT) o no.

Els llocs de treball no policial s'adrecen a les persones que hagin estat declarades en situació d'IPT quan, en canvi, les funcions previstes en segona activitat i les funcions dels llocs de treball no policial no són tan diferents.

- S'exclou automàticament del passi a segona activitat els qui han estat declarats en situació d'incapacitat permanent total.

La declaració d'una IPT per l'Institut Nacional de la Seguretat Social comporta el reconeixement d'una discapacitat física o psíquica per a l'exercici de les tasques fonamentals de la professió que no ha

d'impedir la possibilitat de desenvolupar funcions en llocs de segona activitat, per a les quals no s'exigeix una elemental capacitat per a l'ús i el maneig de l'armament i la resta de mitjans de defensa reglamentaris, ni per a la conducció de vehicles en condicions normals ni una elemental capacitat motriu.

**Els agents del CME afectats per una IPT haurien de poder desenvolupar funcions en llocs de segona activitat**

Per aquest motiu, el Síndic ha recomanat al Departament d'Interior:

1. Que promogui una regulació homogènia de la segona activitat en el CME i el Cos de Bombers de la Generalitat de Catalunya, d'acord amb els principis que recullen la Convenció internacional sobre els drets de les persones amb discapacitat i la Directiva 2000/78/CE del Consell, de 27 de desembre de 2000, relativa a l'establiment d'un marc general per a la igualtat de tracte en el treball i l'ocupació.
2. Que no exclouï automàticament del passi a una situació de segona activitat les discapacitats físiques o psíquiques que comportin el reconeixement d'una IPT al personal funcionari del CME, sempre que, després de la valoració de les capacitats de la persona, aquesta pugui desenvolupar funcions d'aquesta situació.
2. Que promogui una regulació de la segona activitat que introdueixi la reducció de jornada per raó de discapacitat legalment reconeguda amb una reducció proporcional de retribucions i la possibilitat de sol·licitar una excedència per raó de discapacitat, sens perjudici que, voluntàriament, la persona interessada pugui demanar la jubilació per la declaració d'IPT, a l'empara de l'article 67.1 c) de l'Estatut bàsic de la funció pública.

## 18. L'ÚS DE DISPOSITIUS DE CAPTACIÓ DEL PAS EN VERMELL DE SEMÀFORS I L'AUTOMATISME DE L'EFECTE RESOLUTORI DE LES DENÚNCIES DE TRÀNSIT

En els darrers anys alguns municipis han incorporat mecanismes automatitzats de captació d'una seqüència d'imatges per detectar el pas de semàfors en fase vermella. Des de l'inici l'ús d'aquests sistemes automatitzats ha estat objecte de controvèrsia, fonamentalment perquè, com que es tracta d'un sistema de detecció automatitzada d'infraccions, la seva fiabilitat com a prova de la infracció depèn del correcte funcionament de l'aparell i de la sincronització de la presa d'imatges amb les fases semafòriques.

Davant l'absència d'un sistema oficial de verificació del funcionament d'aquests dispositius, el Síndic va creure oportú iniciar una actuació d'ofici per plantejar la necessitat de disposar de paràmetres per determinar-ne el correcte funcionament, des de la perspectiva de la defensa dels drets dels ciutadans presumptament infractors, en la mesura que l'ús d'aquests dispositius de control automatitzat és el que sustenta — generalment, de manera exclusiva— la prova de la comissió d'una infracció qualificada com a greu, i que comporta la pèrdua de quatre punts, juntament amb la sanció econòmica.

En el marc d'aquesta actuació es va constatar que, el mes de juliol de 2015, l'Associació Espanyola de Normalització i Certificació (AENOR) havia aprovat una norma UNE que estableix una sèrie de requisits funcionals i de protocols per garantir el correcte funcionament dels aparells de detecció d'infraccions de pas de semàfor en vermell (UNE 199142-1).

Malgrat que es tracta d'un sistema de verificació no obligatori, el Síndic ha considerat que ofereix paràmetres de referència per a la comprovació del correcte funcionament d'aquests aparells, quan anteriorment no hi havia cap referència objectiva i homologable, més enllà de les comprovacions que pugui fer el responsable de la instal·lació i el funcionament i el mateix fabricant de l'equip. Suposa, per tant, un canvi rellevant amb relació a la situació anterior, ja que hi introdueix paràmetres estandarditzats de

referència amb relació al funcionament i la instal·lació del dispositiu.

**El Síndic recomana que s'apliquin els paràmetres de la norma UNE per verificar el correcte funcionament dels dispositius de control de pas de semàfor en vermell**

Per aquest motiu, en el cas que es relata en aquest epígraf, el Síndic va recomanar a l'Administració municipal que apliqués els paràmetres fixats per la norma UNE esmentada més amunt per verificar el funcionament dels parells de control de pas de semàfor en vermell que havia instal·lat.

Fins a la reforma efectuada en virtut de la Llei 18/2009, de 23 de novembre, de la Llei de trànsit, aprovada pel Reial decret legislatiu 339/1990, de 2 de març, la denúncia per si mateixa no posava en marxa el procediment sancionador en matèria de trànsit, sinó que era necessària l'adopció de l'acord d'incoació per part de l'instructor.

Tanmateix, d'acord amb la llei vigent, la denúncia és un mitjà per posar en coneixement del presumpte infractor els fets susceptibles de ser sancionats que es constitueix en un mecanisme que posa en marxa el procediment, d'acord amb el que estableix l'apartat 2 de l'article 73 de la norma, que disposa que la denúncia formulada pels agents de l'autoritat encarregats del servei de vigilància del trànsit i notificada a l'acte constitueix acte d'iniciació del procediment sancionador a tots els efectes.

Això no obstant, per poder ser considerada com a mecanisme iniciador del procediment, cal que la denúncia compleixi en tot cas una sèrie de requisits, continguts en l'article 74 de la Llei 18/2009, i aquests són els que fan referència a la identificació del vehicle, la identitat de la persona

denunciada si és coneguda, la descripció succinta del fet (amb expressió del lloc o tram de la via, data i hora) i el nom i domicili de la persona denunciant o, en el cas dels agents de l'autoritat, el seu número d'identificació personal.

Igualment, en les denúncies que els agents de l'autoritat notifiquin a l'acte a la persona denunciada hauran de constar, a més, i entre d'altres, la infracció presumptament comesa, la sanció que hi pugui correspondre i el nombre de punts la pèrdua dels quals porti aparellada la infracció, d'acord amb el que estableix la Llei.

Només quan la denúncia contingui tots aquests requisits, i si en el termini de vint dies no s'han formulat al·legacions o no s'ha abonat la multa, el procediment s'entendrà clos, de manera que la denúncia tindrà efectes d'acte resolutori.

**La denúncia de trànsit ha de complir una sèrie de requisits legalment establerts per poder tenir efectes de resolució sancionadora**

El que es mira de garantir és el dret de la persona presumptament responsable de la comissió de la infracció a ser informada de l'acusació, dret que comprèn no només el de ser informada dels fets que se li imputen, sinó també a ser-ho de les infraccions que aquests fets poden constituir i de les sancions que, si s'escau, li poden ser imposades (article 135 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú).

Aquest és un principi del procediment sancionador que en aquests casos, atès l'automatisme de l'efecte resolutori de la denúncia que no és impugnada ni pagada en el període atorgat per formular les al·legacions, esdevé de capital importància.

Des de la mateixa emissió de l'acord d'inici del procediment administratiu —i en els

casos de denúncia lliurada en mà a la persona interessada, que esdevé iniciadora del procediment administratiu—, la persona interessada té dret a conèixer els termes de la imputació (sentències 129/2006 i 116/2007 del Tribunal Constitucional).

La vulneració d'aquest dret, instrument del dret fonamental a la defensa, dona lloc que l'acte administratiu dictat (en aquest cas, la denúncia que esdevé acte resolutori) sigui nul de ple dret, d'acord amb el que estableix l'article 62.1 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre.

**Contra les denúncies que esdevenen resolució sancionadora escau la presentació de recurs en via administrativa**

Amb relació a l'automatisme resolutori de les denúncies, també s'han tramitat diverses queixes en què els promotors exposaven el descontentament pel fet que l'administració competent, sobre la base del que estableix l'article 81.5 de la Llei 18/2009, ha inadmès a tràmit els recursos administratius formulats perquè entén que l'efecte resolutori esdevé de la inactivitat de les persones interessades manifestada en la manca de presentació d'al·legacions contra la denúncia i la manca de pagament de la sanció que s'hi explicita. Aquest fet comportava l'exhauriment de la via administrativa i la possibilitat de recórrer contra les resolucions únicament en via jurisdiccional.

Sovint, però, la inactivitat de les persones administrades té el seu fonament en la notificació edictal de la denúncia que esdevé resolució, i la institució defensa que l'efecte ha de ser el mateix que el que estableix l'article 82 —quan disposa que la resolució sancionadora posa fi a la via administrativa i la sanció es pot executar des de l'endemà de la notificació de la sanció— i, per tant, que s'hi pot interposar el recurs administratiu escaient.

L'executivitat de la resolució no equival a la seva fermesa, de manera que la previsió legal habilita l'Administració a executar la sanció, però no exclou necessàriament la possibilitat de formular recurs de reposició. Aquesta limitació del dret de defensa en via administrativa sí que s'estableix, però, en l'article 80 de la Llei de trànsit per al supòsit específic de pagament bonificat de la sanció, que comporta la fermesa de la sanció des del moment del pagament i que només es pugui recórrer contra la sanció en via jurisdiccional.

Com ja s'havia defensat àmpliament en l'Informe 2012, la possibilitat de formular al·legacions i recursos en via administrativa forma part dels drets bàsics dels ciutadans en les seves relacions amb l'Administració. Per aquest motiu, les limitacions d'aquest dret que puguin establir les lleis sectorials en determinats supòsits no s'han aplicar en altres casos que no siguin els estrictament recollits per la norma.

El Servei Català de Trànsit ha acceptat aquest suggeriment.

#### Queixa 06107/2014

Al moment en què va ser denunciat per la presumpta comissió d'una infracció de trànsit el promotor de la queixa no va ser informat que la denúncia portava aparellada la detració de quatre punts del seu carnet de conduir. La denúncia, qualificada com a greu, es va lliurar en mà a l'interessat i, atès que no va presentar cap escrit d'al·legacions ni va efectuar el pagament de la sanció comunicada, es va atribuir a aquesta notificació l'efecte d'un acte resolutori.

El Síndic va demanar-ne la nul·litat perquè entenia que s'havia vulnerat el dret a la defensa, atès que la denúncia no complia tots els requisits legalment establerts per poder ser constitutiva d'acte resolutori del procediment sancionador, ja que si els interessats no coneixen els fets imputats, les infraccions que constitueixen i les sancions que porten aparellades, es vulnera aquest dret fonamental. L'Administració va acceptar el suggeriment formulat.

#### Queixa Q 03426/2015 i 19 més

Els promotors de les queixes van manifestar el seu descontentament amb la col·locació dels dispositius de control de pas de semàfor en vermell en diversos punts del municipi de les Franqueses del Vallès, i també amb la tramitació dels procediments sancionadors de trànsit que es van iniciar des que es van posar en funcionament. Pel que fa als dispositius instal·lats, la Policia Local de les Franqueses del Vallès va observar que els semàfors ubicats al carrer Catalunya de Llerona funcionaven de manera que podien posar en risc la seguretat del trànsit, ja que passaven de la fase d'ambre intermitent a la fase vermella, sense passar per una fase intermèdia d'ambre fixa.

Així mateix, pel que fa a la incoació dels procediments administratius sancionadors, l'Ajuntament va detectar que en alguns casos l'infractor rebia en un mateix moment més d'una notificació de denúncia pel mateix indret i concepte, sense haver tingut coneixement de la primera denúncia i, per tant, sense haver pogut corregir la seva actuació.

El Síndic va constatar que les incidències detectades en el funcionament d'un dels dispositius i en la tramitació dels procediments sancionadors incoats havien estat esmenades. Tanmateix, va suggerir a l'Ajuntament de les Franqueses del Vallès que apliqués la norma UNE elaborada per AENOR i verificués periòdicament que els dispositius del control de pas de semàfor en vermell instal·lats als diversos punts del municipi compleixen els estàndards establerts en la norma, a fi que les denúncies per les infraccions detectades a través d'aquestes mitjans compleixin totes les garanties i la fiabilitat necessària per considerar que s'han respectat els principis que informen l'exercici de la potestat sancionadora per part de l'Administració.

En el moment de l'elaboració de l'Informe, s'ha rebut la resposta de l'Ajuntament de les Franqueses del Vallès al suggeriment del Síndic, que s'està examinant.

## 19. LA FISCALITAT DAVANT LES PERSONES I ELS COL·LECTIUS VULNERABLES I ALTRES SITUACIONS

De les queixes presentades enguany pels ciutadans, cal destacar la situació de vulnerabilitat, sobrevinguda o agreujada, en què es troben moltes persones com a conseqüència de la perllongada situació de crisi econòmica.

La fiscalitat no pot ser aliena a aquesta realitat, i és davant les persones i els col·lectius vulnerables quan ha de ser més rigorosa perquè es compleixin els principis constitucionals de capacitat econòmica i justícia tributària que ordenen el sistema tributari. Alhora, cal tenir present el paper de la fiscalitat com a instrument de política social i econòmica.

### a) La fiscalitat no pot ser aliena a la situació de les persones vulnerables

Els principis rectors de la política social i econòmica obliguen els poders públics a assegurar la protecció de les persones i els col·lectius més vulnerables i, a aquest efecte, han d'informar la legislació positiva, l'actuació dels poders públics i la pràctica administrativa.

Per aquest motiu, les normes tributàries han de regular beneficis fiscals com a mesures de suport a les persones i els col·lectius més necessitats, i en compliment del principi de capacitat econòmica. Alhora, les administracions han de garantir en la seva actuació que aquestes mesures siguin reals i efectives, i que no es converteixin en beneficis formals, d'aplicació material difícil o impossible. Així mateix, han de donar una informació clara i un assessorament adequat que els permeti conèixer i gaudir de les mesures existents.

En el marc de protecció de la família, en resposta a les queixes presentades per famílies monoparentals enguany, i en concordança amb l'actuació d'ofici 2864/2011 tramitada per aquesta institució, el Síndic ha suggerit als poders públics que equiparin les famílies monoparentals a les nombroses quant al dret a gaudir de les exempcions i les bonificacions establertes per al preu dels serveis acadèmics. També ha suggerit que donin un tractament

homogeni en les diferents normes tributàries a l'equiparació que ja hi ha en alguns tributs.

**Els fraccionaments atorgats han de ser adequats a la capacitat real de pagament**

Quant a les parelles estables, atès és una tipologia familiar plenament reconeguda pel Codi civil de Catalunya, el Síndic ha suggerit (AO 4517/2014) que sigui reconeguda en l'àmbit fiscal i, a aquest efecte, que s'adoptin les mesures legislatives pertinents perquè els supòsits de no-subjecció i els beneficis fiscals reconeguts en l'impost sobre l'increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana (IIVTNU) per als cònjuges els siguin plenament aplicables.

En relació amb l'aplicació de les mesures de suport existents, el Síndic recorda que la bona administració és un dret dels ciutadans. Per tant, si les lleis reconeixen beneficis fiscals per a col·lectius vulnerables, ni les ordenances fiscals, ni la pràctica administrativa poden establir altres requisits formals que comportin una restricció del dret a gaudir-ne o una desnaturalització de fet de la condició de família nombrosa o de persona amb discapacitat que regulen les lleis 40/2003 i 51/2003.

Amb referència a les mesures de protecció dels deutors hipotecaris, el Reial decret-llei 8/2014, de 4 de juliol, va introduir una exempció en l'IIVTNU per a les persones físiques que transmetin el seu habitatge habitual mitjançant dació en pagament o com a conseqüència d'un procediment d'execució hipotecària.

**Les normatives de taxes han de regular beneficis fiscals per garantir l'accés als serveis públics de les persones i els col·lectius més vulnerables**

No obstant això, a la pràctica s'efectuen transmissions de l'habitatge habitual que constitueixen dacions en pagament amb la forma d'altres negocis jurídics, com ara la compravenda. Això comporta que en aquests casos no s'apliqui l'exempció.

El Síndic ha formulat consideracions de bones pràctiques administratives i ha recordat que, en aplicació del Codi civil, un negoci jurídic s'ha d'interpretar segons la seva naturalesa i la voluntat real de les parts que contracten. Per aquest motiu, suggereix que s'apliqui l'exempció perquè es tracta de veritables dacions en pagament.

Pel que fa al pagament dels deutes tributaris, molts ciutadans s'han adreçat a aquesta institució per exposar la impossibilitat per fer-hi front davant la difícil situació econòmica i financera en què es troben. Tot i la possibilitat d'ajornar o de fraccionar el pagament, aquestes no resulten mesures efectives, ja que sovint tampoc poden fer front a les quotes i als terminis que els ofereix l'Administració. El còmput d'interessos de demora, els recàrrecs i els costos associats comporten un increment del deute que en dificulta encara més el pagament. Alhora, un impagament faculta l'Administració a no atorgar un nou fraccionament del deute i a embargar els béns i drets dels quals siguin titulars.

En aquest sentit, el Síndic suggereix a les administracions que valorin les sol·licituds de fraccionament amb especial sensibilitat, d'acord amb les circumstàncies personals i econòmiques concretes de cada cas, i que estableixin quotes i terminis que puguin ser assumits de manera efectiva pels ciutadans.

En darrer terme, s'ha posat de manifest un increment de la càrrega fiscal per als ciutadans. La insuficiència de recursos de les administracions públiques ha tingut una repercussió directa en la introducció de nous fets imposables en matèria de taxes, i també en l'augment de la quantia de les ja existents. Els ciutadans han de suportar el cost per serveis públics que anteriorment eren finançats totalment o parcialment per la hisenda local.

El Síndic no pot valorar la idoneïtat i la conveniència de la creació de noves taxes, però sí que ha formulat consideracions referides a l'establiment, la regulació i l'aplicació d'aquestes, amb la finalitat de garantir el dret dels ciutadans i una protecció adequada de les persones i els col·lectius més vulnerables. En particular:

- L'informe tecnicoeconòmic ha de justificar adequadament el cost del servei i la quota. Ha d'acompanyar-ne tant l'establiment com les modificacions substancials i és un requisit de legalitat: la seva omisió comporta la nul·litat de ple dret de la norma.
- No tot servei públic és susceptible de ser objecte de taxa, ja que aquesta es vincula necessàriament a un servei de recepció obligatòria.
- L'aplicació dels tributs no pot generar costos indirectes als ciutadans que els en dificulti o n'impedeixi el compliment.
- S'han de tenir en consideració criteris de capacitat econòmica dels subjectes passius obligats a satisfer les taxes i, a aquest efecte, les administracions han de regular exempcions i bonificacions amb la finalitat de donar empara a les situacions econòmiques vulnerables. En tot cas, ha de quedar garantit l'accés als serveis públics de les persones amb més necessitat.

**La manca de devolució de l'ICIO en obres no iniciades o no finalitzades vulnera el principi de capacitat econòmica i la regulació jurídica de l'impost**

#### b) Les llicències urbanístiques

Enguany s'han rebut queixes de titulars de llicències urbanístiques que no han pogut iniciar o finalitzar les construccions per la davallada del mercat immobiliari, i veuen agreujada la seva situació econòmica perquè no poden recuperar les quantitats

que van pagar en concepte d'impost sobre instal·lacions, construccions i obres (ICIO).

La manca de regulació en l'ICIO del dret de devolució de l'import satisfet en la liquidació provisional quan no s'han iniciat o finalitzat les obres i la singular configuració del tribut han generat divergències de criteris per part de les corporacions locals, que sovint desestimen les sol·licituds dels subjectes passius argumentant prescripció del dret a obtenir la devolució.

D'acord amb la jurisprudència, el Síndic considera que en cas que no hi hagi hagut inici de la construcció, instal·lació o obra per qualsevol causa, no s'haurà produït el fet imposable de l'ICIO. En conseqüència, els subjectes passius tenen dret a la devolució de la totalitat de la quota satisfeta en la liquidació provisional.

Si la construcció no s'ha executat totalment, el Síndic suggereix que s'ha de practicar la liquidació definitiva, modificar la base imposable tenint en compte el cost real i efectiu d'allò construït, i retornar al subjecte passiu la diferència amb l'import que va satisfer en la liquidació provisional.

L'inici del còmput del termini de prescripció (dies *a quo*) per sol·licitar la devolució, ja sigui qualificada d'ingressos indeguts o derivada de la normativa de cada tribut, s'ha de situar en el moment en què l'Administració declara la caducitat de la llicència, en què la persona interessada renuncia a la llicència o s'extingeix la pròrroga. En definitiva, en el moment en què es pot exercir l'acció, segons la teoria de l'*actio nata*.

**El valor fiscal del sòl ha de reconèixer la realitat urbanística com a condició d'una tributació justa**

### c) La fiscalitat del sòl urbanitzable

També ha estat objecte de nombroses queixes la fiscalitat associada als sòls classificats com a urbanitzables pel planejament urbanístic, però que no s'han desenvolupat urbanísticament. Aquests sòls es valoren a efectes cadastrals com a sòls de naturalesa urbana, valoració que comporta que l'import dels tributs que se satisfan (IBI, IIVTNU, ITP) no es correspongui amb la realitat física del sòl, pròpia del sòl rústec.

La Llei 13/2015, de 24 de juny, ha recollit la doctrina fixada pel Tribunal Suprem en sentència de data 30 de maig de 2014 i, a aquest efecte, ha modificat l'article 7.2.b) del Text refós de la Llei del cadastre immobiliari, que impedeix valorar aquests sòls com a urbans si no tenen aprovat l'instrument urbanístic que contingui l'ordenació detallada per al seu desenvolupament.

Perquè s'efectuïn les correccions de valor cadastral oportunes, i això tingui un reflex immediat en les quotes tributàries, el Síndic insta els ajuntaments a subministrar al Cadastre la informació sobre els sòls que es troben afectats. Així mateix, suggereix que es revisi el planejament urbanístic d'acord amb uns criteris de sostenibilitat coherents.

### Queixa 04736/2014

En relació amb la queixa presentada per la Plataforma de Famílies Monoparentals de Catalunya, el Síndic va recomanar que s'equiparessin les famílies monoparentals a les nombroses quant al dret a gaudir de les exempcions i les bonificacions establertes per al preu dels serveis acadèmics.

La Llei 18/2003, de suport a les famílies, i el seu desplegament parcial pel Decret 151/2009, que reconeix les famílies monoparentals com a destinatàries de les prestacions econòmiques i de les mesures de suport, i també la consideració de les famílies monoparentals com a grup de risc entre la població infantil, justifiquen la conveniència d'equiparar les famílies monoparentals a les nombroses quant a les mesures fiscals de suport a les famílies.



### Queixa 01733/2015

La promotora de la queixa expressa el desacord amb el fet que hagi d'abonar una taxa per obtenir un certificat històric d'empadronament que ha de presentar a una administració per sol·licitar un ajut.

Malgrat no haver apreciat irregularitat en la queixa, el Síndic recorda a l'Administració que l'article 24.4 de la Llei d'hisendes locals disposa que, per determinar la quantia de les taxes, es poden tenir en compte criteris genèrics de capacitat econòmica dels subjectes obligats a satisfer-les. Per això, tenint en compte les circumstàncies del cas, el Síndic suggereix a l'ajuntament en qüestió que estableixi una tarifa reduïda o d'import zero d'aquesta taxa per a determinats col·lectius.

## ACTUACIONS D'OFICI

AO 00006/2015  
Pendent  
d'acceptació per  
l'Administració

Actuació d'ofici relativa a la reubicació dels agents del Cos de Mossos d'Esquadra afectats per una discapacitat sobrevinguda

El Comitè Espanyol d'Entitats de Representació de Persones amb Discapacitat (CERMI) ha denunciat diversos casos d'agents dels Mossos d'Esquadra que han hagut d'accedir a la via judicial per poder defensar el seu dret a seguir desenvolupant una activitat laboral en el cos malgrat haver patit un accident o tenir un grau d'incapacitat permanent total reconegut per l'INSS. Arran d'aquests casos, la Generalitat va aprovar el Decret 246/2008, de 16 de desembre, de regulació de la situació administrativa especial de segona activitat en el cos de Mossos d'Esquadra, que el CERMI considera discriminatori.

En el marc de l'actuació d'ofici oberta sobre aquesta qüestió, el Síndic ha recomanat al Departament d'Interior que: 1. Promogui una regulació homogènia de la segona activitat en el CME i el cos de bombers de la Generalitat de Catalunya, d'acord amb els principis recollits a la Convenció Internacional sobre els drets de les persones amb discapacitat i a la Directiva 2000/78/CE del Consell, de 27 de desembre de 2000, relativa a l'establiment d'un marc general per a la igualtat de tracte en el treball i l'ocupació. 2. No exclogui automàticament de la situació de segona activitat les persones amb discapacitats físiques o psíquiques, sempre que un cop valorades les capacitats de la persona es consideri que pot dur a terme funcions d'aquesta situació. 3. Promogui una regulació de la segona activitat que introdueixi la reducció de jornada per raó de discapacitat legalment reconeguda amb una reducció proporcional de retribucions i la possibilitat de sol·licitar una excedència per raó de discapacitat.

AO 00056/2015  
Finalitzada

Actuació d'ofici per analitzar la regulació de la taxa metropolitana de tractament de residus pel que fa a la determinació de la tarifa aplicable en els supòsits de nova contractació del servei de subministrament d'aigua

El Síndic ha obert una actuació d'ofici per analitzar la determinació de la tarifa de la taxa metropolitana de tractament de residus aplicable en els casos de nous subministraments i, molt especialment, els elements que ha tingut en compte l'Àrea Metropolitana de Barcelona a l'hora de facturar un consum d'entre 6 i 12 metres cúbics al mes i la informació facilitada als usuaris del servei d'aigua amb relació a aquesta taxa.

Després d'estudiar aquest assumpte, no s'ha evidenciat irregularitat en la configuració legal de la taxa pel que fa a la tributació en els casos de nous subministraments.

**AO 00108/2015**  
En tramitació

**Actuació d'ofici relativa al símbol franquista situat a l'antic pont de la Cinta, a Tortosa**

El Síndic ha obert una actuació d'ofici arran del debat generat a l'entorn del monument franquista a l'antic pont de la Cinta de Tortosa. Aquest monument, inaugurat l'any 1966, en plena dictadura franquista, s'ha mantingut amb posterioritat a l'entrada en vigor de la Llei estatal 52/2007, de 26 de desembre, per la qual es reconeixen i amplien drets i s'estableixen mesures a favor dels qui van patir persecució o violència durant la Guerra Civil i la dictadura. En concret, l'article 15.1 de la Llei estableix que les administracions públiques, en l'exercici de les seves competències, han de prendre les mesures oportunes per a la retirada d'escuts, insígnies, plaques i altres objectes o mencions commemoratives d'exaltació, personal o col·lectiva, de la sublevació militar, de la Guerra Civil i de la repressió de la dictadura.

**AO 00111/2015**  
Finalitzada

**Actuació d'ofici relativa a l'impost sobre béns immobles del sòl urbanitzable**

El Síndic ha obert una actuació d'ofici amb motiu de les diverses queixes rebudes en relació amb la qüestió dels sòls classificats pel planejament urbanístic com a sòls urbanitzables que no s'han desenvolupat urbanísticament però que són valorats a efectes cadastrals com a sòls de naturalesa urbana.

En el marc d'aquesta actuació d'ofici, el Síndic ha fet diversos suggeriments, que ha traslladat a la Federació de Municipis de Catalunya, a l'Associació Catalana de Municipis i Comarques i al Departament de Governació i Relacions Institucionals.

**AO 00126/2015**  
Finalitzada

**Actuació d'ofici relativa al col·lapse de la Comissaria de Policia de Tarragona**

El Síndic ha obert una actuació d'ofici per estudiar la situació que pateixen els ciutadans estrangers que acudeixen a la comissaria de Policia de Tarragona perquè se'ls expedeixi la targeta d'identitat d'estranger. Pel que sembla, aquests ciutadans han de passar la nit al ras per poder obtenir un dels menys de cinquanta números que reparteix la comissaria al matí per atendre'ls, la qual cosa és una situació impensable en un país on l'ús de les tecnologies de la informació en l'activitat administrativa està a l'ordre del dia.

El Defensor del Poble, a qui es va traslladar aquesta qüestió, ha informat que des del dia 24 de setembre de 2015 s'ha implantat a les comissaries de Tarragona, Reus i Tortosa un servei de cita prèvia per a estrangers per mitjà d'una pàgina web que funciona de manera correcta i sense incidents.

**AO 00140/2015**  
Finalitzada

**Actuació d'ofici relativa al bloqueig del sistema de cita prèvia per als tràmits d'estrangeria a Barcelona**

L'Associació Catalana de Professionals de l'Estrangeria ha donat a conèixer les nombroses queixes rebudes dels seus associats per la impossibilitat d'aconseguir les cites prèvies necessàries per dur a terme diferents tràmits tant a l'Oficina d'Estrangers a Barcelona com a la Comissaria Nacional de Policia de rambla de Guipúscoa, 74. Aquesta situació s'ha produït per un bloqueig informàtic de l'aplicació de cita prèvia que encara no ha estat resolt, i la Subdelegació del Govern a Barcelona no ha habilitat cap canal alternatiu per donar sortida a aquesta problemàtica.

El Defensor del Poble, a qui es va traslladar aquesta qüestió, ha informat de totes les mesures que, segons la Subdelegació del Govern a Barcelona, s'han implementat per resoldre aquesta qüestió.

**AO 00156/2015**  
Finalitzada

**Actuació d'ofici relativa a la conveniència d'ampliar el termini per dipositar, davant les oficines de correus de l'estranger, els vots dels ciutadans residents a l'exterior o temporalment absents de Catalunya**

Atès que les incidències en el sistema de vot per correspondència, especialment en el cas dels ciutadans residents a l'estranger i de les persones temporalment absents, han estat una constant en els diferents processos electorals duts a terme des de la reforma de l'article 75 de la Llei orgànica 5/1985, de 19 de juny, operada per la Llei orgànica 2/2011, de 28 de gener, el Síndic ha obert una actuació d'ofici i ha suggerit a la Junta Electoral Central que admeti com a vàlids els vots dels electors inscrits en el CERA i l'ERTA sempre que consti que van ser dipositats en una oficina postal del país d'emissió no més tard del dia anterior al de la votació, i sempre que arribin a la Junta Electoral Provincial abans de dur a terme l'escrutini general. Tot i això, la Junta Electoral Central no ha acceptat aquest suggeriment.

**AO 00162/2015**  
Pendent  
d'acceptació per  
l'Administració

**Actuació d'ofici relativa al procés de determinació de les distribucions horàries del personal estatutari**

Els darrers dos anys el Síndic ha rebut diverses queixes que qüestionen la nova determinació dels horaris de treball del personal estatutari que presta serveis en centres d'atenció primària i en un hospital públic. La nova distribució horària de la jornada de treball que s'imposa als treballadors comporta, a criteri de les persones reclamants, una modificació substancial de les seves condicions de treball i, en certes ocasions, un greuge comparatiu en relació amb les condicions horàries d'altres companys que presten serveis idèntics.

En el marc de l'actuació d'ofici oberta en relació amb aquest assumpte, el Síndic ha suggerit al Departament de Salut que impulsi una negociació amb les organitzacions sindicals per arribar a un acord que concreti la distribució horària del personal estatutari de l'ICS. Aquest acord, tenint en compte les particularitats de cada col·lectiu, ha d'incloure el personal sanitari dels equips d'atenció primària, el personal sanitari dels hospitals públics de l'ICS i el personal sanitari adscrit als serveis sanitaris penitenciaris i de justícia juvenil integrats a l'ICS.

## ■ POLITIQUES TERRITORIALS



## 20. NOVES FORMES DE CONTAMINACIÓ: CONTAMINACIÓ ODORÍFERA I LUMÍNICA

Les problemàtiques derivades de la contaminació ambiental són una constant en les queixes rebudes. Si bé la contaminació acústica és la més recurrent, les molèsties per contaminació odorífera i lumínica han augmentat en aquests últims anys. Episodis de contaminació de l'aire a l'àrea metropolitana de Barcelona o problemes de pudors provinents dels purins a la comarca d'Osona són exemples clars d'aquest tipus de contaminació.

Les conseqüències de la contaminació odorífera i lumínica no són menors, i requereixen un tractament i un seguiment exhaustius per part de les administracions implicades, tant la Generalitat de Catalunya com els ens locals. En el camp de la contaminació odorífera, són freqüents les queixes relatives a pudors provinents de sortides de fums deficients o irregulars d'establiments situats en plantes baixes d'edificis de veïns que penetren als seus habitatges i a les zones comunes, o de pudors derivades d'activitats industrials que emeten a l'atmosfera i que es poden percebre en un radi d'acció bastant extens, la qual cosa, en alguns casos, ha provocat episodis de gran impacte.

**Actualment no hi ha una llei reguladora de la contaminació odorífera, malgrat l'existència d'un esborrany d'avantprojecte de llei de l'any 2005**

Per tractar algunes d'aquestes problemàtiques es troba a faltar una normativa específica que reguli la contaminació odorífera. De fet, en l'*Informe al Parlament 2005* ja es feia referència a l'esborrany d'avantprojecte de llei contra la contaminació odorífera que havia elaborat l'aleshores Departament de Medi Ambient i Habitatge, de caràcter bàsicament preventiu, sobre les activitats potencialment generadores de contaminació odorífera. Tanmateix, transcorreguts deu anys,

encara no s'ha aprovat una llei reguladora de la contaminació odorífera.

Els problemes s'agreugen quan, juntament amb les olors, hi ha molèsties de fums i gasos derivats de l'exercici d'activitats amb més incidència ambiental a l'entorn com ara les activitats industrials (instal·lacions de valorització de residus, instal·lacions de fusions de metalls, etc.).

Com a mecanisme de control, el Departament de Territori i Sostenibilitat va aprovar el Pla d'inspecció ambiental integrada de Catalunya per al període 2014-2016, amb l'objectiu de comprovar el grau de compliment de la normativa ambiental i els requisits imposats en les autoritzacions ambientals integrades dels establiments inclosos al seu àmbit d'aplicació, i la detecció d'activitats no autoritzades ni avaluades, tot i estar-hi obligades.

**La contaminació ambiental i la lumínica són elements pertorbadors que envaeixen la privacitat dels afectats**

En definitiva, són eines de control de la contaminació ambiental tant les inspeccions ambientals integrades com les campanyes de mesuraments amb unitats mòbils.

D'altra banda, i amb l'objectiu de complir les previsions de la Llei 27/2006, de 18 de juliol, per la qual es regulen els drets d'accés a la informació, de participació pública i d'accés a la justícia en matèria de medi ambient, una bona opció és publicar a través de mitjans de difusió fàcilment accessibles els resultats dels controls que es facin a les empreses que disposen d'autorització ambiental perquè les persones que hi viuen a prop puguin comprovar els nivells d'emissions de contaminants i, si és el cas, confirmar que es mantenen per sota dels llindars.

Pel que fa a la contaminació lumínica, d'entrada no sembla que hagi de tenir una incidència tan important en la qualitat de vida de les persones que la pateixen com la que pot suposar la contaminació acústica o la contaminació atmosfèrica. No obstant això, per

als veïns i les persones properes al focus lluminós es tracta d'un element pertorbador i que envaeix la seva privacitat.

L'objecte de les queixes rebudes per contaminació lumínica rau en les molèsties que en horari nocturn ocasionen als veïns instal·lacions lluminoses (rètol lluminós, monòlit publicitari, etc.). Pel que fa als horaris, l'article 9 de la Llei 6/2001, de 31 de maig, d'ordenació ambiental de l'enllumenament per a la protecció del medi nocturn, estableix que "les administracions públiques, en l'àmbit de llurs competències, han de vetllar perquè els enllumenats es mantinguin apagats en horari nocturn, quan no siguin necessaris". De fet, amb la publicació del Decret 190/2015, de 25 d'agost, de

desplegament de la Llei 6/2001, ja es disposa d'un nou reglament que estableix l'horari d'usos de l'enllumenat exterior, respecte dels quals els ajuntaments poden establir al seu terme municipal horaris de nit més amplis.

Finalment, cal assenyalar que és competència dels ajuntaments la inspecció i el control de les emissions lluminoses produïdes per habitatges, mentre que la de les activitats sotmeses als règims d'intervenció administrativa de les activitats correspon a l'òrgan que resulti competent, d'acord amb el que estableix la normativa de prevenció i control ambiental de les activitats, és a dir, ajuntament o direcció general competent en matèria de contaminació lumínica.

#### Queixa 04742/2014

Uns veïns de Ripollet i Sabadell mostren la seva preocupació per les notícies aparegudes en la premsa sobre la possible existència d'elements contaminants a l'aire, generats per la planta de tractament integral de residus Ecoparc-2 de Montcada i Reixac, d'acord amb els estudis elaborats per la Universitat Rovira i Virgili (URV) entre els anys 2011 i 2012.

Un cop estudiada la queixa, el Síndic conclou que les administracions implicades no han desatès la problemàtica plantejada, ja que en el moment en què es van detectar les superacions dels nivells d'emissió de formaldehid es va actuar per esbrinar-ne el motiu i corregir la situació. El Síndic també va suggerir que es valorés la possibilitat d'habilitar un espai en el web del Departament de Territori i Sostenibilitat per fer públics els resultats dels controls de les emissions esmentades, atès que aquest fet podia apaivagar els temors que pateixen els veïns que hi viuen més a prop.

El Departament ha acceptat el suggeriment del Síndic i ha incorporat l'establiment en el Pla d'inspecció ambiental integrada de Catalunya. També ha informat que es publicaran dins del web del Departament de Territori i Sostenibilitat els resultats de les inspeccions ambientals integrades que es facin en compliment de la seva autorització ambiental.

#### Queixa 08869/2014

Els veïns d'una comunitat de propietaris de l'Hospitalet de Llobregat denuncien les molèsties que pateixen a conseqüència de la il·luminació, fins a les 12 de la nit, d'un rètol d'un taller de vehicles.

L'Ajuntament ha acceptat el suggeriment del Síndic consistent a inspeccionar els domicilis afectats, tenint en compte la normativa sobre contaminació lumínica. Del resultat de la inspecció, se'n desprèn que els nivells de lluminositat del rètol s'adeqüen als nivells màxims permesos per la normativa vigent, per la qual cosa s'adapta al que disposa l'Ordenança metropolitana d'edificació que fa referència a la protecció de l'entorn i del medi ambient.

Finalment, l'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat ha limitat el funcionament lumínic del rètol publicitari en horaris compresos entre les 8 i les 22 hores, tal com estableix l'Ordenança metropolitana d'edificació.



## ACTUACIONS D'OFICI

AO 00038/2015  
En tramitació

Problema de contaminació acústica derivada dels locals d'oci nocturn al municipi de Sitges

Arran de l'augment de les queixes de veïns de Sitges sobre el problema greu de sorolls que pateixen com a conseqüència directa dels locals d'oci nocturn del municipi, el Síndic ha obert una actuació d'ofici per abordar aquesta situació i comprovar quines són les mesures efectives que ha adoptat l'Ajuntament o té previst adoptar.

AO 00043/2015  
Finalitzada

Enderroc de dues indústries al costat d'una escola de Badalona

El Síndic ha obert una actuació d'ofici després de tenir coneixement de l'enderroc de dues antigues indústries al costat de l'escola Badalona Port. Sembla que tots dos edificis tenen la coberta d'uralita i que l'enderroc del primer es va dur a terme sense mesures de precaució.

Un cop estudiat aquest assumpte, el Síndic no aprecia irregularitat en l'actuació de l'Administració.

AO 00084/2015  
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a les actuacions de control i inspecció que exerceix l'Agència de Residus de Catalunya sobre les empreses concessionàries de recollida, reciclatge i tractament de residus especials

Arran d'una consulta rebuda amb relació a possibles males pràctiques d'una empresa concessionària de l'Agència de Residus de Catalunya en la gestió i el tractament de residus especials (piles i fluorescents), el Síndic ha obert una actuació d'ofici per conèixer de primera mà quines són les actuacions d'inspecció i control que efectua l'Administració a les empreses concessionàries de recollida, reciclatge i tractament de residus especials.

D'acord amb la informació facilitada en relació amb aquest assumpte, el Síndic no aprecia irregularitat en l'actuació municipal.

AO 00134/2015  
En tramitació

Possible experiment d'una empresa britànica a prop de Tarragona per introduir mosques transgèniques i eradicar la mosca de l'olivera

El Síndic ha obert una actuació d'ofici per conèixer l'abast del projecte d'una empresa britànica que ha sol·licitat l'autorització per portar a terme un experiment consistent a alliberar 5.000 mosques transgèniques cada setmana al Mas de Bover per tal d'eradicar la mosca de l'olivera, i la decisió que adoptaran les administracions competents en aquest assumpte.

**AO 00153/2015**  
En tramitació**Actuació d'ofici relativa als episodis d'alts nivells de contaminació de l'aire a l'àrea de Barcelona**

Els episodis d'alts nivells de contaminació de l'aire a l'àrea de Barcelona es repeteixen amb certa freqüència. L'últim d'aquests episodis va tenir lloc el mes de juliol de 2015. Arran de l'advertiment fet per la Unió Europea, la directora general de qualitat ambiental va convocar una reunió amb els sis ajuntaments de ciutats de més de 100.000 habitants properes a Barcelona per tal de fer front a la superació dels nivells màxims de contaminació i de partícules en suspensió. Segons els mitjans de comunicació, però, no s'ha aconseguit la unanimitat de les parts convocades a la reunió pel que fa a les mesures que cal aplicar. El Síndic, doncs, ha obert una actuació d'ofici per tal de conèixer la posició de les administracions competents en aquesta matèria i obtenir informació de les mesures que està previst portar a terme per donar compliment a la normativa.

**AO 00161/2015**  
En tramitació**Actuació d'ofici relativa a la manipulació dels motors de vehicles dièsel de la marca Volkswagen**

El Síndic ha obert una actuació d'ofici arran del cas Volkswagen, després de saber-se, tal com ha reconegut la multinacional, que s'han manipulat els motors dels vehicles dièsel utilitzant un programari per eludir els controls de laboratori i simular que el vehicle contamina per sota dels límits establerts. En el marc d'aquesta actuació d'ofici, el Síndic s'ha adreçat a l'Agència Catalana del Consum i als departaments d'Empresa i Ocupació i de Territori i Sostenibilitat per saber quin tractament fan de les queixes i reclamacions formulades pels consumidors afectats per aquest assumpte.

## 21. PAPER DELS AJUNTAMENTS EN LA CONVIVÈNCIA PACÍFICA ALS ESPAIS URBANS

El Síndic ha constatat que els problemes de convivència són el rerefons de nombroses queixes, motivades per la manca d'actuació dels ajuntaments davant denúncies relatives a l'ús dels espais urbans. Es tracta de reclamacions que fan referència a l'estacionament de vehicles davant de guals, a la circulació de ciclistes per passejos a una velocitat que posa en perill la seguretat dels vianants, als danys a les finques arran dels cops de pilota dels infants que juguen a la plaça, etc.

Els veïns recorren a les entitats locals perquè solucionin els conflictes que es produeixen per la col·lisió d'interessos entre particulars o entre col·lectius. La majoria de vegades, l'Administració local troba en l'ordenament jurídic els instruments adequats per resoldre aquestes qüestions. Moltes vegades, però, no són suficients, sobretot quan es tracta d'ajuntaments petits.

**S'ha de fomentar la participació ciutadana en l'elaboració de les ordenances de convivència**

Per gestionar els seus interessos, i dins l'àmbit de les seves competències, els municipis poden promoure activitats i prestar els serveis públics que contribueixin a satisfer les necessitats i les aspiracions de la comunitat veïnal, segons el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya. En aquest sentit, tenen competències pròpies en matèria de seguretat en llocs públics, infraestructura viària i altres equipaments de què són titulars, medi ambient urbà, urbanisme, trànsit, estacionament de vehicles i mobilitat, entre d'altres. D'acord amb aquest marc competencial, el Síndic recorda que han d'intervenir en les denúncies que hi fan referència.

Les ordenances que regulen la concurrència de persones i usos en els espais públics serveixen per formalitzar i dotar d'obligato-

rietat unes regles bàsiques de convivència. També serveixen per legitimar la sanció si s'incompleixen. En aquest sentit, el Síndic valora positivament que els ajuntaments es dotin d'aquestes normes i suggereix als que no en disposen que les elaborin i les aprovin. Ara bé, no totes les entitats locals tenen els recursos necessaris per dur a terme les tasques d'inspecció i de sanció que se'n deriven. És el cas, a tall d'exemple, dels municipis que no disposen d'un servei de policia local o de grua per enretirar els vehicles mal estacionats.

En casos com aquests, el Síndic considera que es fa necessari cercar altres vies de solució. Així, recorda a les administracions afectades que establir els mecanismes per evitar els conflictes o per resoldre'ls sense haver d'utilitzar mitjans coactius és tan important o més que sancionar les conductes quan es produeixen. D'aquesta manera, es redueixen les infraccions, es pacifiquen les relacions veïnals i es produeix un estalvi de recursos.

En primer lloc, perquè el contingut de les ordenances de convivència sigui eficaç, s'ha d'evitar que sembli una imposició de l'Administració. Més aviat, ha de ser el resultat d'una elaboració meditada, justificada i democràtica, fruit d'una àmplia participació. És més fàcil que es compleixin les normes que la mateixa comunitat ha pactat. Així mateix, s'han de difondre i fer-ne pedagogia perquè formin part de la consciència social.

En segon lloc, quan es detecta que una denúncia palesa un xoc entre interessos, una bona estratègia és utilitzar la tècnica de la mediació per trobar un espai comú en què harmonitzin suficientment. El Síndic suggereix als ajuntaments que, mitjançant el seu propi personal amb la formació corresponent o a través dels serveis que ofereixen altres administracions i organismes, faciliti aquest diàleg entre les parts afectades perquè acordin la solució del problema.

**La mediació és una via de solució de conflictes entre els interessos que conflueixen als espais urbans**

El Síndic també alerta que, de vegades, hi ha infraccions de les normes de convivència que posen de manifest al consistori necessitats dels veïns que no estan prou cobertes amb els recursos actuals. Així, actuacions com ara facilitar un lloc adient perquè es reunixin els joves, obrir un camp d'esports tancat perquè juguin a futbol els infants o trobar un espai adequat per poder fer el mercat setmanal poden servir per preservar els drets dels veïns i al mateix temps millorar

les condicions per dur a terme aquestes activitats.

Finalment, el Síndic recorda que les decisions sobre el disseny dels espais comuns o del mobiliari urbà poden determinar o potenciar el civisme. També poden facilitar que hi concorrin usos que no s'interferixin entre si i que es puguin desenvolupar d'una manera segura.

#### Queixa 01577/2013

La persona interessada va denunciar a l'Ajuntament de Balsareny que els cops de pilota contra la façana de l'edifici on viu per part dels infants que juguen a la plaça hi produeixen desperfectes i causen molèsties per sorolls, sobretot a les nits d'estiu. El Síndic ha suggerit que s'elabori una ordenança de convivència amb participació veïnal, que s'intenti la mediació entre les parts afectades, que s'habilitin altres llocs perquè els infants juguin a futbol o que s'ordeni la plaça o s'instal·li mobiliari urbà que impedeixi els jocs contra les façanes dels edificis.

#### Queixa 00504/2015

Un veí de Mataró exposa que al carrer on viu hi ha una escola i que a les hores d'entrada i sortida dels alumnes els pares aparquen sobre les voreres i impedeixen el pas dels vianants, que han de transitar per la calçada. El Síndic ha suggerit que l'Ajuntament estudiï la mobilitat d'aquesta zona, que promogui el transport públic per accedir a l'escola i que habiliti a prop algun espai d'aparcament per als vehicles privats.

## 22. LA COL·LABORACIÓ ENTRE ADMINISTRACIONS EN BENEFICI DE LES PERSONES

En matèria urbanística hi ha diversos supòsits en què han d'intervenir dues administracions o més. Algunes de les queixes que arriben al Síndic posen de manifest que aquesta concurrència de competències, en comptes de ser una garantia de la defensa dels drets o de la satisfacció dels interessos de les persones, pot esdevenir un obstacle. L'acumulació dels retards en l'actuació de cadascun dels organismes que hi participen i la manca d'acord en l'abast de les competències que els corresponen incideixen en la manca de resolució del problema respecte del qual la persona demana una solució.

Davant d'infraccions urbanístiques greus o molt greus, és a dir, que afectin sòl no urbanitzable o, en terrenys reservats a sistemes generals, zones verdes, espais lliures i zones esportives públics, són competents per actuar tant els municipis com el Departament de Territori i Sostenibilitat. Tot i que els municipis exerceixen les seves competències urbanístiques sota el principi d'autonomia local per gestionar els seus propis interessos, la necessitat de protegir especialment aquests sòls justifica la intervenció de la Generalitat.

Per aquest motiu, precisament, el Síndic considera que no és admissible que les denúncies per aquest tipus d'infracció no es tramitin amb la diligència i la celeritat que requereix la seva importància. Per aquest motiu, recorda que, d'acord amb el Decret 64/2014, pel qual s'aprova el Reglament de protecció de la legalitat urbanística, aquestes administracions han d'exercir les seves competències de manera coordinada, i segons el principi de lleialtat institucional.

Així mateix, han de col·laborar en l'exercici de les funcions d'inspecció urbanística. En conseqüència, han de permetre l'accés als arxius, han de facilitar la informació necessària per comprovar els fets i han de determinar-ne les persones responsables. A més, el Síndic suggereix que aquesta col·laboració es presti en els ter-

minis establerts per no retardar innecessàriament la resolució de l'expedient.

**La Generalitat i els ajuntaments han d'actuar de manera coordinada davant les infraccions urbanístiques greus i molt greus**

Un altre camp en què conflueixen competències de diverses administracions és el de la gestió dels trams de carreteres que discorren per dins de poblacions. Les administracions directament implicades són l'administració titular de la via i l'ajuntament del municipi afectat. Els principals problemes que s'hi plantegen fan referència als excessos de velocitat que posen en perill la circulació de viants, a les molèsties generades pel trànsit de vehicles de gran tonatge i a la conservació del ferm.

La Llei general de carreteres estableix que la conservació i el manteniment de les vies correspon a l'administració que n'és titular. Ara bé, segons l'article 50 del Reglament que desplega aquesta llei, les instal·lacions o equipaments addicionals poden ser construïts a iniciativa de la direcció general competent en la matèria com d'altres administracions o fins i tot de particulars. En el cas que la iniciativa sigui d'altres administracions o particulars, la construcció i el manteniment anirà a càrrec del sol·licitant, amb la corresponent autorització prèvia de la direcció general competent en la matèria.

**És indispensable la col·laboració entre administracions per evitar situacions de risc a les persones**

Actualment, les dificultats pressupostàries de les administracions han fet que es fili molt prim a l'hora de valorar la necessitat d'una actuació. Així, l'administració titular tendeix a considerar que, en els

trams urbans, els interessos afectats són principalment municipals i, per tant, han de ser els ajuntaments que han de finançar-los.

El Síndic suggereix que les administracions implicades cooperin per definir quina exerceix la competència en qüestió i quina ha d'executar, finançar l'obra i donar una solució a la problemàtica plantejada o prendre una decisió administrativa ferma que garanteixi la seguretat jurídica als ciutadans i restableixi la confiança legítima.

Així mateix, recorda que correspon a les administracions públiques tutelar i defensar l'interès general dels ciutadans. Aquesta funció és el pressupòsit que legitima les potestats que tenen atribuïdes. Per aquest motiu, les administracions han d'executar les actuacions que siguin necessàries per garantir la seguretat de les persones i els béns. Particularment han de prioritzar les intervencions quan hi hagi un risc potencial de producció de danys i requereixi una intervenció immediata.

### Queixa 00390/2014

La Plataforma per la Carretera de Gotarta va exposar a la institució que aquesta carretera, que dona accés als nuclis poblats de Gotarta, Igüerri, Irgo i Iran, es troba en molt mal estat de conservació, cosa que afecta la seguretat dels vehicles que hi circulen. Les persones interessades ho havien plantejat a la Diputació de Lleida, a l'Ajuntament de Pont de Suert, al Consell Comarcal de l'Alta Ribagorça i al Departament d'Agricultura, Ramaderia, Pesca, Alimentació i Medi Natural. Ara bé, no n'havien obtingut cap resposta.

El Síndic va recordar a aquestes administracions els principis de cooperació, coordinació i col·laboració que regeixen les relacions entre diferents administracions públiques.

També va fer referència a la funció de tutela i defensa de l'interès general dels ciutadans de les administracions i va suggerir que executessin les actuacions necessàries per garantir la seguretat de les persones i els béns.

### Queixa 05710/2014

L'any 2011 les persones interessades van denunciar a l'Ajuntament del Pont de Vilomara una edificació en un terreny qualificat de zona verda. Davant la manca d'actuació dels serveis municipals, el 2013 es van adreçar a la Direcció General d'Ordenació del Territori i Urbanisme. El Servei de Protecció de la Legalitat urbanística va demanar a l'Ajuntament informació per comprovar els fets i determinar-ne les persones responsables. Atès que l'Ajuntament no va atendre aquest requeriment, l'expedient ha estat paralitzat durant dos anys.

El Síndic ha recordat a l'Ajuntament que el municipi té competències pròpies en matèria de disciplina urbanística i que l'exercici de la potestat de protecció de la legalitat urbanística és preceptiu i preferent per part de l'Administració municipal. En conseqüència, el Síndic ha suggerit que o bé tramiti l'expedient de protecció de la legalitat urbanística corresponent o bé, en aplicació dels principis de lleialtat institucional, coordinació i col·laboració, doni resposta al Servei de Protecció de la Legalitat Urbanística. L'Ajuntament ha acceptat el suggeriment i ha tramès la informació sol·licitada per la Generalitat.

## ACTUACIONS D'OFICI

AO 00017/2015  
En tramitació

Actuació d'ofici relativa al temporal de neu a Catalunya del 4 de febrer de 2015

El Síndic ha obert una actuació d'ofici per estudiar l'actuació de les diferents administracions implicades en la previsió i resolució de les incidències derivades del temporal de neu que va afectar gran part del territori català el dia 4 de febrer de 2015.

AO 00064/2015  
En tramitació

Actuació d'ofici relativa al Pla director urbanístic del Centre Recreatiu Turístic de Vila-seca i Salou

El Síndic ha tingut coneixement que en el contracte d'opció de compra signat entre l'empresa licitadora i l'Incasòl les parts van pactar determinades condicions urbanístiques que el Pla director del Centre Recreatiu Turístic de Vila-seca i Salou ha de recollir perquè es pugui exercir l'opció de compra, condicions que eren de l'interès de l'empresa. Un grup parlamentari ha manifestat la seva preocupació per si l'Administració, mitjançant aquest pacte, ha pogut comprometre la seva potestat exclusiva i discrecional en matèria de planejament urbanístic.

AO 00143/2015  
En tramitació

Present i futur de les àrees residencials estratègiques

El Síndic ha rebut diverses queixes de propietaris de sòl que han estat afectats pels plans directores urbanístics aprovats de manera definitiva a finals de l'any 2010 per a un total de 73 sectors situats arreu de Catalunya amb una superfície total de 1.227 ha i 73.923 habitatges. Sembla que la gestió urbanística de les àrees residencials estratègiques (promogudes per l'Administració de la Generalitat amb la finalitat de subvenir els dèficits de sòl d'ús residencial per fer efectiu el dret de la ciutadania a un habitatge digne i adequat mitjançant plans directores urbanístics que comporten la ordenació i la transformació de sòl de les àrees delimitades) no s'ha materialitzat i el seu estat de tramitació és heterogeni en funció del sector urbanístic de què es tracti. L'objectiu, doncs, de l'actuació d'ofici oberta en relació amb aquesta qüestió és estudiar les previsions de desenvolupament urbanístic de les àrees residencials estratègiques.





## 23. L'ACCÉS A L'HABITATGE SOCIAL

Les queixes més reiterades que rep el Síndic en matèria d'habitatge són les relacionades amb les dificultats que moltes persones tenen a l'hora d'accedir a un habitatge assequible i també a l'hora d'assumir el cost econòmic que comporta el manteniment de l'habitatge habitual, ja sigui per fer front al pagament de les rendes de lloguer o de les quotes d'amortització hipotecàries.

En aquest context, enguany s'ha presentat l'*Informe sobre l'accés a l'habitatge social*, en l'elaboració del qual han col·laborat diverses administracions i entitats, com ara l'Agència de l'Habitatge de Catalunya, l'Ajuntament de Barcelona, l'Ajuntament de Badalona, l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, l'Associació Catalana de Municipis, Càritas Diocesana i les plataformes d'afectats per la hipoteca de Barcelona, Terrassa i Sant Cugat del Vallès.

**Cal agilitar la rotació del parc públic d'habitatges amb protecció oficial i concertar-ne la gestió amb el tercer sector**

En aquest informe, el Síndic analitza la problemàtica actual en matèria d'habitatge, a partir de les queixes rebudes i de les actuacions dutes a terme per iniciativa pròpia els darrers anys, i proposa un seguit de mesures en els àmbits d'actuació que s'exposen a continuació:

### a) La gestió del parc públic d'habitatges

El Síndic considera que les administracions públiques haurien de disposar d'inventaris o de registres permanentment actualitzats del parc públic d'habitatges amb protecció oficial de què disposen que es poguessin interrelacionar amb els registres de sol·licitants d'habitatge per facilitar-ne l'adjudicació. A més, les administracions que tenen habitatges disponibles en municipis o zones on no hi ha una demanda d'habitatge suficient s'haurien de comprometre a cedir-los en favor d'altres administracions que no en disposin.

Així mateix, el Síndic insta a continuar agilitant les tasques de rehabilitació i d'adequació dels habitatges per agilitar-ne l'adjudicació, alhora que suggereix que s'estengui la pràctica de concertar amb les entitats sense ànim de lucre la gestió dels habitatges destinats al lloguer social.

### b) La necessitat d'incrementar el parc d'habitatges destinat al lloguer social

El Síndic considera imprescindible incrementar el parc públic d'habitatges destinat al lloguer social, per la qual cosa reitera que la SAREB hauria de destinar a lloguer social un percentatge d'almenys el 30% dels habitatges que ha obtingut a baix cost, mitjançant la seva cessió a les administracions públiques i a les entitats socials sense ànim de lucre, sens perjudici d'intentar assolir acords amb els grans tenidors d'habitatges actualment desocupats respecte de la seva cessió en favor de l'Administració pública o en favor d'entitats sense ànim de lucre.

També és necessària la mobilització del parc d'habitatges de titularitat privada desocupat mitjançant la creació d'un registre d'habitatges buits permanentment actualitzat, l'oferiment de mesures de foment suficients per incentivar la posada en el mercat de lloguer dels habitatges i, finalment, i si escau, l'adopció de mesures d'intervenció administratives, fins i tot la imposició de sancions i la cessió obligatòria dels habitatges, d'acord amb el que preveu la normativa vigent.

**Cal mobilitzar el parc d'habitatges privat desocupat per destinar-lo al lloguer social**

Com a mesura per incrementar el parc d'habitatges destinat al lloguer social, el Síndic també recorda a l'Administració que hauria d'exercir els drets d'adquisició preferent de què disposa amb relació a la transmissió d'habitatges amb protecció oficial, i també amb relació a la transmissió dels habitatges adquirits en processos d'execució hipotecària, alhora que no hauria de vendre el parc públic a entitats pri-

vades que no tenen per objecte la satisfacció del dret a l'habitatge des d'un vessant social.

c) La millora dels procediments d'adjudicació d'habitatges amb protecció oficial, sobretot a l'hora de donar resposta a situacions d'emergència social:

La situació de crisi econòmica i les necessitats d'habitatge actuals requereixen la revisió dels processos d'adjudicació d'habitatges per assolir una major celeritat, transparència i publicitat, i també per garantir l'accés a l'habitatge protegit de les persones que no disposen de cap tipus d'ingrés econòmic o d'aquelles que disposen d'ingressos molt reduïts.

Davant una situació d'emergència residencial, el Síndic considera que l'Administració ha d'actuar des de la triple perspectiva de: facilitar, amb agilitat i celeritat, l'accés a un habitatge, garantir un acompanyament social i promoure la reinserció laboral de les persones afectades. Aquestes accions haurien d'estar coordinades per un únic servei.

D'acord amb el que estableix la Llei 24/2015, de 29 de juliol, de mesures urgents per afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica, l'Administració de la Generalitat de Catalunya ha d'elaborar, amb la màxima celeritat possible i conjuntament amb l'Administració local, un mecanisme per garantir els reallojaments de les persones en situació de risc d'exclusió residencial.

**No es poden establir requisits excloents en l'accés a l'habitatge social**

Mitjançant aquest mecanisme o protocol d'actuació, s'hauria de garantir una resposta immediata i transversal de l'Administració, sens perjudici de la col·laboració de les entitats socials, d'acord amb uns criteris uniformes arreu del territori, que no prevegin requisits que puguin resultar límits excloents a l'hora d'accedir a un

habitatge davant una situació de necessitat urgent, com ara l'acreditació d'uns ingressos mínims o un període de temps de residència al municipi.

A més, sempre s'haurà d'observar l'interès superior de l'infant i motivar d'acord amb aquest interès les resolucions dels procediments d'adjudicació d'habitatges en situacions d'emergència social.

d) L'adopció de mesures de prevenció que permetin evitar situacions d'exclusió residencial:

S'han de fer efectives les mesures contra el sobreendeutament relacionat amb l'habitatge habitual, previstes en la Llei 24/2015, de 29 de juliol, de mesures urgents per afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica.

**Davant un desnonament, cal preveure amb antelació el reallojament de les persones i famílies afectades**

Així mateix, el Síndic considera necessari promoure la signatura de protocols amb el poder judicial perquè, abans de qualsevol desnonament, els jutjats avisin els serveis socials i d'habitatge competents perquè aquests puguin actuar, d'acord amb les circumstàncies de cada cas. Mentre es resol el reallojament, caldria valorar la suspensió del llançament.

Tot això, sens perjudici d'altres mesures, com ara la revisió per part de l'Administració de les rendes del lloguer dels habitatges protegits, d'acord amb la situació socioeconòmica dels ocupants, l'establiment per part dels ajuntaments de la bonificació potestativa en la quota íntegra de l'impost sobre béns immobles, l'increment de les partides pressupostàries destinades als ajuts per al pagament del lloguer o de les quotes d'amortització hipotecària i la revisió dels tipus d'interès dels préstecs qualificats per a l'adquisició d'habitatges amb protecció oficial.

**Queixa 01456/2015**

La persona interessada planteja la situació de necessitat en què es troba la seva família, que inclou quatre fills menors d'edat, com a conseqüència de l'imminent llançament de l'habitatge habitual derivat del procediment judicial de desnonament. Els únics ingressos econòmics de què disposa aquesta unitat familiar provenen del cobrament de la renda mínima d'inserció, la qual cosa no li permet accedir a un habitatge en el mercat lliure.

L'Agència de l'Habitatge de Catalunya accepta el suggeriment del Síndic de valorar la situació d'emergència social en què es troba aquesta família i resol favorablement sobre l'adjudicació d'un habitatge social.

**Queixa 08314/2015**

La promotora de la queixa planteja la situació d'urgent necessitat en què es troba com a conseqüència de la pèrdua de l'habitatge habitual en què residia amb els seus dos fills de sis i vuit anys, arran d'un procediment judicial de desnonament.

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Badalona que, en col·laboració amb l'Agència de l'Habitatge de Catalunya, es valori la situació d'emergència social en què es troba aquesta família i se li faciliti l'accés a un habitatge social.

Després d'una valoració del cas per part de la Mesa d'emergències socials i econòmiques de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya, es resol adjudicar a aquesta família un habitatge en règim de lloguer al municipi de Badalona.

## 24. PROTECCIÓ DE LES PERSONES AFECTADES PER L'ÍNDEX DE REFERÈNCIA DE PRÉSTECES HIPOTECARIS

Representants de la Plataforma d'Afectats per la Hipoteca (en endavant PAH) van sol·licitar la intervenció del Síndic amb relació a l'índex de referència de préstecs hipotecaris (en endavant IRPH). Atès que, en vista de la normativa europea sobre tipus de referència i protecció del consumidor, aquest índex oferia dubtes raonables sobre la seva legalitat, i tenint en compte que afectava directament el dret a un habitatge, reconegut en la Constitució i en l'Estatut, el Síndic va decidir actuar d'ofici (AO 109/2015).

En l'informe extraordinari que va presentar al Parlament sobre aquest assumpte, el Síndic va formular les conclusions i recomanacions següents:

1. La informació sobre els productes bancaris i financers ha de ser efectiva. Per aquest motiu, les entitats bancàries i financeres s'han d'esforçar perquè el llenguatge amb què s'expressa la publicitat i el que empra el personal que comercialitza els productes sigui l'adequat perquè les persones tinguin una comprensió real de l'oferta.

**Caldria retirar l'IRPH com a tipus de referència atesos els dubtes raonables sobre la seva transparència i fiabilitat**

2. La informació ha de ser ajustada a la realitat del producte. En aquest sentit, respecte de la publicitat recollida en un informe elaborat per la PAH de Sant Cugat i Terrassa cal destacar que:

- L'IRPH no és estable, en el sentit en què ho defineix el *Diccionari de la llengua catalana* de l'Institut d'Estudis Catalans ("fermament establert, que no es mou de lloc o canvia de posició fàcilment"). L'IRPH sempre ha registrat variacions. L'únic preu estable és l'interès fix.

- L'IRPH mai ha estat per sota de l'euríbor quan aquest ha pujat; en conseqüència, no és real l'avantatge que podia suposar per als interessos dels clients.

3. Els organismes que supervisen el sector bancari han de garantir la defensa dels drets dels ciutadans. Així, el Banc d'Espanya, d'una banda, ha de vetllar perquè els índexs de referència siguin fiables i sòlids, és a dir, que no siguin fruit de posicions de privilegi i de manipulació de dades, sinó que reflecteixin l'economia real. D'altra banda, ha de garantir que les persones comprenguin les condicions en què les entitats bancàries i financeres ofereixen els seus productes.

4. Caldria replantejar-se retirar l'IRPH d'entitats com a tipus oficial, atesos els dubtes raonables quant a la legalitat de l'IRPH com a índex de referència. Així mateix, el Síndic recomana que, en el cas que ho demanin les persones interessades, les hipoteques pactades amb l'IRPH siguin renegociades amb índexs més ajustats als índexs actuals del mercat.

**El Banc d'Espanya ha de garantir que les persones comprenguin les condicions dels productes financers i bancaris**

5. El Departament d'Economia i Coneixement ha de participar a l'hora de garantir els drets dels consumidors davant les entitats bancàries en exercici de les competències que els articles 120 i 126 de l'Estatut atribueixen a la Generalitat de Catalunya.

6. Cal més implicació de l'Agència Catalana de Consum en la informació i la defensa de les persones davant les entitats bancàries i financeres. En aquest sentit, el Síndic ha suggerit que l'Agència:

- a) assessori directament les persones interessades;
- b) accepti i tramiti les seves reclamacions;

c) intervingui davant les entitats creditors per negociar o arbitrar índexs més ajustats als índexs actuals del mercat;

d) inspeccioni l'actuació de les entitats i, si la considera constitutiva d'una infracció administrativa, imposi les sancions corresponents.

7. El Síndic recomana al Parlament de Catalunya que insti l'Estat a modificar la

disposició addicional 15a de la Llei 14/2013, de 27 de setembre, de suport als emprenedors i la seva internacionalització, en el sentit de determinar com a tipus de substitució l'euríbor més el diferencial actual de mercat o bé de derogar la novació automàtica dels préstecs i permetre la negociació individual de l'índex de referència de substitució.

## ACTUACIONS D'OFICI

AO 00100/2015  
Finalitzada

Anàlisi de l'eficàcia del Registre de sol·licitants d'habitatge amb protecció oficial com a eina per garantir l'agilitat en l'adjudicació d'habitatges

El Síndic ha obert una actuació d'ofici per analitzar si el Registre de sol·licitants d'habitatge amb protecció oficial, més enllà de garantir la igualtat i la lliure concurrència en l'accés a l'habitatge amb protecció, constitueix una eina àgil i eficaç a l'hora de garantir l'accés a un habitatge protegit, sobretot quan es tracta d'una situació d'emergència social.

En el marc d'aquesta actuació d'ofici el Síndic ha fet una sèrie de suggeriments que ha adreçat a diverses administracions.

AO 00109/2015  
Pendent  
d'acceptació per  
l'Administració

Anàlisi sobre les dificultats amb què es troben les persones i els col·lectius més vulnerables a l'hora d'exercir el seu dret a accedir a un habitatge

El Síndic ha obert una actuació d'ofici per analitzar la suficiència dels mitjans i mecanismes existents actualment per donar solució a la situació en què es troben les persones i els col·lectius més vulnerables a l'hora d'accedir a un habitatge assequible als seus interessos econòmics, o a l'hora d'afrontar el cost econòmic que els suposa mantenir l'habitatge de què ja disposen i pagar els subministraments bàsics.

En el marc d'aquesta actuació d'ofici, el Síndic ha recomanat als organismes que supervisen el sector bancari, com ara el Banc d'Espanya i el Departament d'Economia i Coneixement, que intervinguin per garantir la defensa dels drets dels ciutadans davant les entitats bancàries i financeres. També ha fet diverses recomanacions a l'Agència Catalana de Consum i ha recomanat al Parlament de Catalunya que insti l'Estat a modificar la disposició addicional quinzena de la Llei 14/2013, de 27 de setembre, de suport als emprenedors i la seva internacionalització, en el sentit de determinar com a tipus de substitució de l'IRPH l'euríbor més el diferencial actual de mercat o bé de derogar la novació automàtica dels préstecs i permetre la negociació individual de l'índex de referència de substitució.

**AO 00112/2015**  
Finalitzada

**Actuació d'ofici relativa a la impossibilitat d'accedir a subvencions per a la rehabilitació d'habitatges quan les obres ja han finalitzat**

El Síndic ha obert una actuació d'ofici per analitzar les dificultats amb què s'han trobat les comunitats de propietaris que no van poder accedir a les subvencions per a la rehabilitació d'habitatges convocades l'any 2010 per exhauriment del pressupost i tampoc han pogut accedir a la següent convocatòria oberta l'any 2014 perquè les obres de rehabilitació ja s'havien iniciat i, en la majoria dels casos, també s'havien finalitzat.

Després d'estudiar aquest assumpte, es conclou que, des d'un punt de vista estrictament jurídic i administratiu, l'actuació del Departament de Territori i Sostenibilitat a l'hora de denegar les sol·licituds de subvenció per l'exhauriment del pressupost de la convocatòria de l'any 2010 no és irregular, atès que es tracta d'una convocatòria en règim de concurrència competitiva i condicionada a l'existència d'una determinada partida pressupostària. Tot i això, el Síndic demana al Departament que treballi, juntament amb el Govern espanyol, per trobar una solució a aquest problema.

**AO 00170/2015**  
En tramitació

**Anàlisi de l'actuació administrativa de revocar el dret a percebre la renda bàsica d'emancipació dels joves que han superat el límit d'ingressos establert legalment i de reclamar el reintegrament dels ajuts ja percebuts**

El Síndic ha obert una actuació d'ofici arran de les diverses queixes que ha rebut de persones beneficiàries de la renda bàsica d'emancipació a les quals l'Agència de l'Habitatge de Catalunya ha notificat l'inici del procediment de revocació del dret a percebre la prestació.





■ CONSUM



## 25. EL SÍNDIC I LES EMPRESES QUE PRESTEN SERVEIS D'INTERÈS GENERAL

Seguint el mandat de l'Estatut d'autonomia de l'any 2006 i la Llei 24/2009, de 23 de desembre, el Síndic intervé respecte de les empreses privades que gestionen els subministraments elèctrics, de gas natural, d'abastament d'aigua potable, i les telecomunicacions. Així mateix, recentment ha iniciat el treball en tots els aspectes que afecten el camp de la seguretat privada, l'àmbit funerari, les assegurances i, d'una manera més genèrica, els drets a la xarxa. En aquest sentit, el Síndic està impulsant una sèrie de reunions amb tots els actors implicats, amb la finalitat de redactar codis de bones pràctiques aplicables als sectors i treballar sobre documents que puguin ajudar a centrar espais de col·laboració.

Des de l'any 2007, el Síndic de Greuges ha estat actuant per la via dels convenis i del treball conjunt amb les diverses companyies privades que operen en els principals serveis d'interès general, i també davant altres actors públics amb funcions anàlogues, com ara l'Agència Catalana del Consum i les oficines municipals/comarcals d'informació al consumidor, amb la finalitat d'anar definint el que es consideren bones i males pràctiques.

En aquest context, cal destacar que la força del Síndic es basa en la voluntat de treball

conjunt amb les empreses per garantir maneres que, més enllà de l'atenció correcta al client, respectin els drets dels ciutadans. En aquesta tasca, el Síndic ha trobat la bona disposició de les empreses per analitzar i debatre els temes plantejats. S'ha de reconèixer, però, que no sempre s'ha pogut arribar allà on el Síndic hauria volgut, si bé el Síndic considera molt positiva, en general, la voluntat de les empreses tant d'analitzar les seves propostes com de participar en les reunions que el Síndic convoca amb sectors i entitats socials per treballar en la recerca de solucions a problemes concrets.

**La bona col·laboració entre el Síndic i les empreses que presten serveis d'interès general redunda en una ràpida resolució de les queixes**

Generalment, les queixes i les reclamacions que els ciutadans presenten sobre una empresa privada que presta serveis d'interès general s'acostumen a resoldre de manera ràpida i, sovint, de manera satisfactòria, ja sigui per l'anàlisi, l'exhaustivitat i el rigor en el plantejament de les mesures proposades, com per la nova relació de treball Síndic-empresa, empresa-Síndic.

### Queixa 08167/2013

Es va presentar una queixa contra la facturació girada per Endesa, atès que, suposadament, l'equip de mesura no funcionava correctament. Endesa va informar que s'havia verificat l'equip i n'havia resultat un funcionament correcte. Tot i així, va canviar el comptador per ordre de la Generalitat. També va informar del resultat de la verificació oficial i del fet que, atès que el percentatge d'error de l'equip de mesura es trobava dins d'uns marges d'error que no afecten la facturació, es va decidir no refacturar.

El Síndic va posar de manifest que la informació que aportava la comercialitzadora no coincidia amb la informació aportada pel promotor ni amb el resultat de la verificació efectuada per la Direcció General d'Energia, Mines i Seguretat Industrial de data 8 de novembre de 2012. Per aquest motiu, el Síndic va suggerir a Endesa que es tornés a facturar el període comprès entre el mes de gener 2012 i el dia 26 de juny de 2012, moment en què la distribuïdora havia substituït el comptador.

La companyia va acceptar el suggeriment el mes d'octubre d'enguany, va refacturar el període afectat i va retornar al client un import superior a 215 euros.

**Queixa 00525/2015**

Una usuària d'un servei de telefonia mòbil va contactar amb la seva operadora del moment, amb la finalitat de conèixer si ja havia finalitzat el període de permanència. Des del servei d'atenció al client la van informar que, efectivament, el període de permanència ja s'havia exhaurit i que, per tant, podia demanar sense cap càrrec associat una portabilitat del servei a una altra companyia.

La persona interessada va sol·licitar una portabilitat a una altra operadora. Posteriorment, però, l'anterior companyia prestadora del servei li va girar una factura per un import de 741,20 euros, dels quals 732,31 euros tenien caràcter de penalització.

El Síndic va suggerir a la companyia que, atès que la clienta no va ser informada correctament, s'anul·lés la factura. La companyia va acceptar el suggeriment i va retornar un import favorable a la clienta de 732,31 euros.

**Queixa 03430/2015**

Una clienta de Gas Natural demanava la baixa dels serveis de manteniment, el fraccionament del deute acumulat i l'anul·lació de les quotes per demora en el pagament de factures. La companyia va donar de baixa els contractes de manteniment i va fraccionar el deute pendent per facilitar-ne el pagament, atesa la situació de fragilitat econòmica en què estava la persona interessada.

També es van revisar totes les factures en què s'aplicava l'import de pagament per demora i Gas Natural va anul·lar-lo, d'acord amb les consideracions que el Síndic li havia formulat.

**Queixa 07725/2015**

Una clienta d'Aigües de Barcelona va presentar queixa per la qualificació del seu habitatge com a "tipus D", extrem que implica haver d'abonar una quantitat més elevada pel que fa a la quota de servei.

El personal de la companyia va fer una inspecció ocular de l'habitatge i del subministrament i va comprovar que aquest hauria de ser classificat com a habitatge "tipus C".

La companyia va modificar la qualificació de l'habitatge, a l'efecte que, des de la data de modificació, se li apliqués la quota de servei "tipus C", que és més econòmica.

## 26. ELS SUBMINISTRAMENTS BÀSICS

L'electricitat, l'aigua i el gas concentren moltes de les queixes que les persones consumidores formulen al Síndic, queixes que són especialment rellevants per la condició bàsica i essencial d'aquests serveis per a la vida quotidiana de les persones.

L'Informe 2014 feia referència a l'*Informe sobre el dret als subministraments bàsics (electricitat, aigua i gas)*, que el Síndic havia presentat al Parlament de Catalunya el desembre de 2014 i que reflexionava sobre el que havia de ser un dret als subministraments bàsics de les persones amb relació als serveis essencials de l'electricitat, l'aigua i el gas, generalment prestats per empreses privades. Així mateix, i entre altres objectius, l'Informe volia contribuir a estimular el debat entre tots els actors implicats per avançar en el reconeixement normatiu d'aquest dret.

**Les administracions públiques han de garantir el dret d'accés als subministraments bàsics**

Fruit d'aquests treballs, entre d'altres, el Parlament de Catalunya ha aprovat la Llei 24/2015, de 29 de juliol, de mesures urgents per afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica. D'acord amb aquesta llei, les administracions públiques han de garantir el dret d'accés als subministraments bàsics d'aigua, de gas i d'electricitat a les persones i unitats familiars en situació de risc d'exclusió residencial. A més, d'acord amb el principi de precaució, quan l'empresa subministradora hagi de fer un tall de subministrament ha de sol·licitar prèviament un informe als serveis socials municipals per determinar si la persona o la unitat familiar es troba en una de les situacions de risc d'exclusió residencial. Finalment, la mateixa llei determina que les administracions públiques han d'establir els acords amb les companyies de subministrament d'aigua, de gas i d'elec-

tricitat per garantir que concedeixin ajuts a fons perdut a les persones i unitats familiars en situació de risc d'exclusió residencial o els apliquin descomptes molt notables en el cost dels consums mínims.

Ara bé, més enllà de les que es podrien enquadrar en l'àmbit de la pobresa o la vulnerabilitat energètica, moltes queixes referides a l'electricitat, l'aigua i el gas evidencien un notable dèficit d'informació de la persona consumidora que, tot i que pot ser interpretat des de diversos angles, demostra que encara avui hi ha molta feina a fer per garantir el dret a la informació que la Llei reconeix a totes les persones consumidores.

**Abans de fer un tall de subministrament en un habitatge, les empreses subministradores han de sol·licitar un informe als serveis socials**

És indubtable que el paper de l'autonomia privada en la contractació dels subministraments bàsics es veu desvirtuat, atès que en alguns d'aquests sectors, com ara l'electricitat i el gas, no es dona una situació de competència real i efectiva, malgrat haver estat liberalitzats. En d'altres, com ara l'aigua, i tot i que de vegades són prestats per empreses privades, hi ha un obvi condicionament territorial a l'hora de contractar el servei. En qualsevol cas, les queixes posen de manifest que no hi ha el presumpte i teòric equilibri que ha d'existir entre les parts contractants en una relació de consum. La persona que contracta un subministrament bàsic difícilment gaudeix de la facultat de decidir sobre la contractació ni tampoc establertes i fixades per la part prestadora. Per aquest motiu, i com reclama el Codi de consum de Catalunya ja en el preàmbul, les persones consumidores 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.

**Cal garantir una informació acurada sobre els serveis bàsics, especialment per a les persones grans o amb discapacitat i altres col·lectius protegits**

Sovint, les mancances d'informació o les dificultats per entendre la informació facilitada sobre el servei i les seves condicions se sumen —especialment en els sectors de l'electricitat i el gas— a pràctiques comer-

cials que es poden considerar improcedents, o fins i tot vulneradores dels drets de les persones, especialment quan afecten persones grans o amb discapacitat o altres col·lectius especialment protegits per la legislació de consum. Els canvis de tarifa o de comercialitzador, la contractació d'ofertes combinades d'electricitat i gas o de determinats serveis de manteniment d'instal·lacions elèctriques, de gas o de la llar tenen com a denominador comú de moltes queixes que s'han fet sense el coneixement o el consentiment de la persona afectada, a la qual tampoc s'ha informada del termini de catorze dies per exercir el seu dret de desistiment, que no exigeix cap justificació de cap tipus.

**Queixa 01364/2015**

La promotora de la queixa exposa les dificultats que troba davant Endesa per obtenir el contracte que suposadament va signar la seva mare, de vuitanta-un anys, per canviar d'empresa comercialitzadora. En aquest sentit, la interessada sospita que la contractació es va fer sense respectar la voluntat de la seva mare. Arran de la intervenció del Síndic, la companyia va revisar el procediment comercial seguit en el cas, va concloure que no s'havien superat els controls de qualitat existents, va anul·lar l'operació i va retornar a la mare de la interessada les quantitats indegudament cobrades.

**Queixa 01691/2015**

La promotora de la queixa assenyala que l'abril del 2014 va deixar un pis de lloguer i que va sol·licitar la baixa del subministrament de gas a les oficines de Gas Natural. La negativa dels nous inquilins a permetre l'entrada al domicili per a la retirada del comptador la perjudica notablement, ja que continua rebent les factures d'un servei que no és el seu. El Síndic demana informació sobre el cas a l'empresa i a la Direcció General d'Energia, Mines i Seguretat Industrial de la Generalitat de Catalunya, que resol de manera favorable a la interessada i declara que l'empresa no pot facturar consum de gas des de la primera data de la sol·licitud de baixa que va fer la persona interessada.

**Queixa 03550/2015**

El promotor de la queixa planteja les dificultats per afrontar el pagament d'una factura d'aigua molt elevada. Atès que el volum d'aigua facturat havia estat conseqüència d'una fuga, l'empresa subministradora (Aigües de Catalunya SA) la va rectificar a la baixa. Tanmateix, la manca d'informació sobre els criteris aplicats ha portat el Síndic a suggerir a l'empresa subministradora que, quan es recalculi una factura perquè l'excés de volum produït ha estat conseqüència d'una fuga d'aigua, s'ha de fer constar la normativa aplicable en la factura, la qual ha de ser clara i entenedora per a l'usuari.

## 27. ELS DRETS DE LES PERSONES USUÀRIES DE LES AUTOPISTES

Les autopistes constitueixen un servei públic necessari per a la vida quotidiana de moltes persones, especialment per l'obligada mobilitat laboral, i tenen un ús generalitzat entre les persones, tant per raons laborals com turístiques o d'oci. Més enllà del trànsit local, les autopistes també són un element essencial en la mobilitat de mercaderies a escala regional, estatal i internacional.

L'Estatut d'autonomia de Catalunya empara el dret de totes les persones a accedir en condicions d'igualtat als serveis públics, reclama unes polítiques de mobilitat sostenible i esmenta expressament les autopistes de peatge en la seva disposició addicional tercera relativa a les inversions en infraestructures. A més, també cal tenir en compte el que determina la normativa sectorial de mobilitat, d'autopistes i de consum. El Síndic considera que una interpretació favorable als drets de les persones permet incloure les autopistes dins dels serveis bàsics que defineix el Codi de consum de Catalunya i, per tant, oferir una protecció especial a les persones usuàries del servei de les autopistes.

En els darrers mesos el Síndic de Greuges ha rebut diverses queixes que tenen com a denominador comú les autopistes, arran de l'estudi de les quals l'octubre de 2015 es va presentar al Parlament de Catalunya l'Informe sobre les autopistes: aspectes rellevants per als usuaris.

En aquest informe, el Síndic alerta les administracions competents i les empreses concessionàries que encara hi ha accessos a les autopistes en els quals cal garantir l'obligació del Codi de consum, vigent des del 2012, d'informar de les incidències que afectin la fluïdesa i la seguretat del trànsit. És essencial proporcionar informació acurada i completa sobre l'abast i l'estat del servei de l'autopista abans d'accedir-hi. A banda dels panels de missatges variables situats als accessos de l'autopista, el Síndic recomana que aquesta informació es doni per mitjà de pàgines

web, xarxes socials, centres d'atenció al client 24 hores, emissores de ràdio locals i d'abast superior, app, etc. La garantia dels drets dels usuaris també afecta els fulls de reclamació, ja que el Codi de consum estableix el dret dels usuaris al lliurament, quan el demanin, d'un full oficial de reclamació i remarca que aquests també han d'estar disponibles per via telemàtica.

**És essencial proporcionar informació acurada i completa sobre l'abast i l'estat del servei de l'autopista abans d'accedir-hi**

L'Informe també aborda la manca actual de criteris objectius a l'hora de desviar vehicles que circulen per carretera cap a una via de peatge. Concretament, la institució ha rebut queixes que exposen la disconformitat amb el fet d'haver de pagar el peatge en els casos de desviament obligatori dels vehicles per l'autopista C-32 quan la carretera C-31 queda tallada a les costes del Garraf per un accident, un esdeveniment esportiu o per altres causes. Per això, el Síndic suggereix que s'estableixi un protocol entre el Servei Català de Trànsit, el Departament de Territori i Sostenibilitat, l'empresa concessionària i els municipis afectats, amb la finalitat d'objectivar els supòsits en què és procedent el desviament del trànsit d'una carretera cap a una autopista i de determinar els casos en què no es cobrarà el peatge als vehicles desviats.

**Cal un protocol que objectivi els casos en què no es cobrarà el peatge als vehicles desviats obligatòriament cap a una autopista**

D'altra banda, i especialment pel que fa al cas del túnel del Cadí, el Síndic recomana que es modifiqui l'actual regulació del sistema de descomptes. L'Informe proposa que les persones amb discapacitat residents a la zona i que no puguin obtenir el carnet de conduir per raó de la seva discapacitat puguin gaudir del descompte del peatge, com a acompanyants, igual que la resta dels conductors que en gaudeixen pel fet d'estar empadronats en un determinat municipi, en aquest cas de la Cerdanya.

Finalment, suggereix al Departament de Territori i Sostenibilitat que adopti les mesures adequades per garantir la gratuïtat del cost d'emissió i de manteniment del teletac/Via-T en els casos de descomptes fonamentats en raons ambientals i de la qualitat de l'aire per a les persones empadronades als municipis que han estat declarats zones de protecció especial de l'ambient atmosfèric.

#### Queixa 08835/2014

La persona interessada exposa que el mes de novembre de 2014 va haver de passar per l'autopista C-32 a causa d'un accident a la carretera C-31, a les costes del Garraf, que estava provocant cues quilomètriques. La promotora de la queixa relata que la seva intenció era utilitzar la carretera, però que en veure la retenció existent va haver de fer mitja volta i anar per l'autopista C-32. Un cop allà, la promotora exposa les dificultats per obtenir el full de reclamació i el fet que va haver de pagar el peatge, tot i haver indicat al personal de la cabina que hi havia un accident que tallava la carretera C-31. Amb relació a situacions similars, el Síndic ha suggerit que s'aprovi un protocol entre les administracions afectades i l'empresa concessionària per objectivar quan és procedent desviar el trànsit d'una carretera cap a una autopista i determinar quan no es cobrarà el peatge als vehicles desviats. També ha recordat l'obligació de garantir el lliurament de fulls de reclamació als usuaris dels serveis bàsics.



## ACTUACIONS D'OFICI

**AO 00098/2015**  
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a l'afectació als serveis de rodalies i regionals a causa d'una incidència en el centre de control de trànsit d'Adif ocorreguda el 21 de maig de 2015

En data 21 de maig de 2015 el Síndic ha iniciat una actuació d'ofici després que una incidència al centre de control de trànsit de tots els trens de Renfe de Catalunya, situat a l'Estació de França de Barcelona i gestionat per Adif, hagi provocat distorsions notables en la circulació de tots els trens de Rodalies i Regionals de Catalunya des de poc després de tres quarts de set del matí.

**AO 00121/2015**  
En tramitació

Actuació d'ofici relativa al sistema tarifari dels serveis regionals operats per Renfe

Anàlisi del servei de transport ferroviari de viatgers operat per Renfe, tant rodalies com regionals.

1. Segons la Plataforma Trens Dignes de les Terres de l'Ebre, les tarifes actuals comporten un greuge comparatiu per als usuaris de les línies R15 i R16, ja que el sistema tarifari penalitza el quilometratge. A més, a això cal sumar-hi que l'actual tram de via única entre Tarragona i Vandellòs és un coll d'ampolla que incrementa notablement el temps dels trajectes cap al sud de Catalunya de la línia R16. Igualment, segons l'entitat, el sistema actual de preus no beneficia l'adquisició de bitllets d'anada i tornada, com sí que succeeix quan es fan trajectes fora de Catalunya.

2. Incidència en el servei arran del robatori de cable de coure ocorregut el 15 de desembre de 2015 a Mollet.

**AO 00144/2015**  
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a les incidències amb els equipatges als aeroports

El Síndic ha iniciat una actuació d'ofici per tal d'analitzar la garantia dels drets dels consumidors arran de la situació de col·lapse que es va viure a l'aeroport del Prat durant els primers dies del mes d'agost pels problemes d'acumulació de maletes.

**AO 00151/2015**  
Finalitzada

**Actuació d'ofici relativa als problemes de telefonia a la Vall d'Aran**

El Síndic ha iniciat una actuació d'ofici arran de la incidència ocorreguda el 18 d'agost de 2015 i que va deixar sense servei de telefonia fixa, telefonia mòbil i Internet els clients de Movistar de la Vall d'Aran i el Pont de Suert.

Atès que s'ha resolt la incidència, el Síndic dóna per closes les seves actuacions en aquest assumpte. Tot i això, recorda a l'empresa operadora que, d'acord amb la legislació vigent, els consumidors tenen dret a una indemnització per interrupció del servei, que s'haurà de incorporar automàticament en la factura corresponent.

**AO 00164/2015**  
En tramitació

**Anàlisi de l'actuació de les administracions públiques en relació amb el comerç irregular a la via pública**

L'estiu de 2015 va morir un home a Salou mentre fugia de la policia durant una batuda contra el negoci del "top manta". Aquest fet i d'altres de posteriors han tret a la llum un fenomen que no és nou i que es viu molt sovint en moltes places i carrers, especialment en municipis turístics. Per aquest motiu, s'ha obert una actuació d'ofici a fi d'estudiar les mesures empreses per les administracions públiques en relació amb el comerç irregular a la via pública.

**AO 00169/2015**  
En tramitació

**La garantia del dret a la informació dels usuaris de l'AVE en relació amb la incidència ocorreguda el 8 d'octubre de 2015**

El Síndic ha obert una actuació d'ofici arran de l'incident ocorregut el 8 d'octubre de 2015, quan la circulació de trens d'alta velocitat va quedar parализada a Catalunya a causa del tall de la línia principal i auxiliar del cable de fibra òptica que alimenta la senyalització de la xarxa ferroviària de l'AVE. La incidència va afectar unes 13.000 persones que viatjaven en 40 trens, segons les xifres facilitades per Renfe als mitjans de comunicació. La pàgina web de Renfe no oferia cap informació especial sobre com havien de procedir els viatgers afectats i els que no van poder viatjar per obtenir una compensació o una indemnització. Tampoc incloïen informació en aquest sentit les pàgines web de l'Agència Catalana del Consum, de la Generalitat de Catalunya o del Departament de Territori i Sostenibilitat. Tot i això, alguns mitjans de comunicació sí que van assenyalar que Renfe compensaria els viatgers que no havien pogut agafar l'AVE.

**AO 00171/2015**  
En tramitació

**Actuació d'ofici relativa al col·lapse a Port Aventura**

El Síndic ha tingut coneixement del col·lapse que es va produir a les vies d'accés al parc de Port Aventura el cap de setmana del 10, 11 i 12 d'octubre de 2015. Segons la informació aportada per les persones que han presentat queixa a la institució, l'aforament del parc es va sobrepasar, la qual cosa va provocar grans aglomeracions i podia posar en perill la seguretat dels visitants. Com a conseqüència de la gran afluència de gent al parc, les vies d'accés també van quedar col·lapsades.

■ **SEGURETAT CIUTADANA I JUSTÍCIA**



## 28. VAGA DE FAM D'UN INTERN DEL CENTRE PENITENCIARI BRIANS 2 I VETO A L'ENTRADA DE DOS REPRESENTANTS D'INSTITUCIONS DE DEFENSA DE DRETS HUMANS

L'Administració penitenciària té atribuïda una específica obligació assistencial en virtut del que preveuen l'article 3.4 de la Llei orgànica general penitenciària (LOGP) i l'article 4.2 del Reglament penitenciari (RP). Aquesta obligació assistencial es deriva de l'especial condició en què es troba l'intern, que, per la seva situació de privació de llibertat, no pot, per mitjans propis, atendre la cura de la seva salut acudint als mecanismes assistencials ordinaris.

Aquesta obligació garantista implica el deure d'oferir prestacions sanitàries i d'aliments, però no autoritza a imposar-les contra la voluntat de l'intern, atès que aquest no pot tenir pitjor condició que el de persona privada de llibertat i, per això, no se'l priva del lliure i ple exercici dels drets fonamentals compatibles amb el compliment de la pena.

### L'Administració ha de vetllar per la integritat i la salut dels interns

Cal advertir que l'article 10 de la Constitució espanyola (CE) disposa la dignitat de la persona com a nucli bàsic que inspira l'exercici i la limitació dels drets fonamentals. Així, l'article 3 LOGP, juntament amb l'article 15 CE, reconeixen el dret dels interns a la integritat física i a no ser sotmesos a tractes degradants, com podria ser una alimentació forçada contra la seva voluntat. Per això, l'Administració penitenciària està obligada a respectar aquesta voluntat.

La col·lisió de drets (deure assistencial de l'Administració i deure de respectar els drets de l'intern) fa que es resolgui donant un valor prevalent al dret de l'intern, atès que una actuació forçada i administrada contra la seva voluntat podria vulnerar la

seva dignitat i constituir un tracte degradant.

No obstant això, l'Administració ha de vetllar per la integritat i la salut dels interns. Per aquest motiu, l'Administració penitenciària ha de fomentar en els interns la decisió de vetllar també per la seva vida i salut, i facilitar-los l'auxili psicològic en el cas que modifiquin la seva decisió o tinguin pèrdues de consciència. Únicament en aquest cas, reapareix el deure de l'Administració de vetllar per la salut de l'intern, atès que desapareix, momentàniament, l'obstacle que suposa la voluntat expressa de no ser alimentat ni assistit. Quan no hi ha voluntat lliure de l'intern, apareix el deure assistencial.

L'execució penitenciària està orientada a la reeducació i la reinserció social dels interns, a fi que aquests continuïn formant part de la societat, malgrat estar sotmesos a un règim jurídic particular. Amb aquesta finalitat, l'element fonamental del règim i tractament penitenciari és aconseguir fer de l'intern una persona amb la capacitat de viure respectant la Llei penal, sense obstaculitzar el contacte amb l'exterior. Un dels instruments que preveu la Llei és el de les comunicacions i les visites.

En aquest sentit, les persones recloses en centres penitenciaris gaudeixen dels mateixos drets i interessos jurídics no afectats per la condemna.

L'article 37 de les Regles mínimes per al tractament de reclusos de les Nacions Unides, estableix que els reclusos han d'estar autoritzats per comunicar-se periòdicament, amb la vigilància deguda, amb la seva família i amics, tant per correspondència com mitjançant visites.

L'article 24.1 de la Recomanació Rec (2006)2, del Comitè de Ministres del Consell d'Europa als estats membres, sobre les Normes penitenciàries europees, observa que “els reclusos han d'estar autoritzats a comunicar-se tan sovint com sigui possible —per carta, telèfon o altres mitjans de comunicació— amb la seva família, amb tercers i amb representants d'organismes exteriors, i també a rebre visites de les persones esmentades”. Aquest precepte ha de ser complementat amb el que estableix l'arti-

cle 43.1 del mateix text, que clarament fa referència que els reclusos s'han de poder comunicar “amb les persones o representants d'organismes externs”, de conformitat amb les exigències del seu tractament i amb les cauteles d'ordre i de seguretat que marqui el centre penitenciari.

### **Els interns tenen dret a comunicar-se amb els seus familiars, amics i representants acreditats d'organismes de cooperació penitenciària**

Tant l'article 51.1 LOGP com l'article 41.1 RP preveuen el dret dels interns a comunicar-se periòdicament, de manera oral i escrita, amb els seus familiars, amics i representants acreditats d'organismes i institucions de cooperació penitenciària. No obstant això, no és un dret absolut ni incondicional, i es poden establir limitacions per raons de seguretat, interès de tractament i pel bon ordre de l'establiment, per mitjà de resolució motivada pel director del centre.

Un intern del Centre Penitenciari Brians 2 en vaga de fam va demanar la visita d'una persona vinculada a l'Observatori del Sistema Penal i els Drets Humans (OSPDH). L'Administració penitenciària va denegar la comunicació al·legant que l'OSPDH no acredita la condició d'organisme o institució de cooperació penitenciària, tal com requereix l'article 51.1 LOGP.

El Síndic de Greuges ha recomanat al Departament de Justícia el reconeixement de l'OSPDH com a organisme o institució de cooperació penitenciària, d'acord amb el que estableix la legislació penitenciària, sempre que es compleixin els requisits per ser-ho i si així ho demana l'entitat.

L'Administració penitenciària s'ha reunit amb representats de l'OSPDH i ha plantejat la necessitat que es constitueixi formalment en una entitat jurídica que atorgui capacitat suficient per contraure obligacions que generin responsabilitat jurídica. Un cop assolida aquesta condició, es podrà definir quina serà la manera en què es produirà aquesta cooperació dins el sistema penitenciari de Catalunya.

#### **Queixa 01285/2015**

Un intern del Centre Penitenciari Brians 2 inicia una vaga de fam i set perquè l'equip multidisciplinari no l'ha inclòs en el programa específic de tractament sobre delictes violents (DEVI).

El Síndic ha fet un seguiment del cas i ha visitat l'intern, tant al centre com al Pavelló Hospitalari Penitenciari de Terrassa. En el decurs de la visita al centre hospitalari, l'intern va comunicar la seva intenció de finalitzar la vaga de fam si se li assegurava l'inici del programa DEVI, d'acord amb seva etiologia delictiva.

Per aquest motiu, el Síndic ha suggerit que l'Administració penitenciària elabori un nou programa de tractament individualitzat per al promotor en què s'estableixi la realització del programa DEVI, tan bon punt retorni al centre penitenciari de referència.

La Direcció General de Serveis Penitenciaris constata que l'intern ha signat el nou programa de tractament individualitzat, que preveu l'inici del programa DEVI el darrer trimestre de 2015, fet confirmat, posteriorment, pels seus familiars.

## 29. EL CENTRE D'INTERNAMENT D'ESTRANGERS DE LA ZONA FRANCA DE BARCELONA

Durant la dècada dels 1980 es van crear els centres d'internament d'estrangers (CIE), que han esdevingut establiments controvertits. La Directiva 2008/115/CE i l'article 5.1.f del Conveni europeu de drets humans emparen la reclusió de persones en situació administrativa irregular mentre es resol l'expedient d'expulsió. No obstant això, el Síndic considera la privació de llibertat de persones en situació irregular una mesura desproporcionada i d'eficàcia dubtosa, atès que no tots els internats al CIE són expulsats, ni sovint és necessari l'internament per procedir a l'expulsió.

Dels CIE no es disposen de dades fiables, ni pel que fa a ocupacions, expulsions i queixes, ni amb relació a les condicions materials (deficiències estructurals, manca d'higiene) ni d'assistència (mèdica, social, jurídica, etc.).

**El Síndic considera la privació de llibertat de persones en situació irregular una mesura desproporcionada i d'eficàcia dubtosa**

Durant els darrers anys, el Síndic ha obert nou actuacions d'ofici arran d'informacions rebudes relatives a la situació de les persones internades al CIE de la Zona Franca. Les informacions fan referència a dues defuncions, diverses queixes per presumptes lesions, amenaces, vexacions, altres maltractaments i dos episodis per vagues de fam.

L'any 2012, el Síndic, com a Autoritat Catalana per a la Prevenció de la Tortura, va intentar visitar el CIE de la Zona Franca i se li va denegar l'accés.

Per mitjà del Reial decret 162/2014, de 14 de març, el Govern de l'Estat va aprovar el Reglament de funcionament i règim inte-

rior dels CIE. Tot i que el Reglament ha aportat algunes millores amb relació a la situació anterior, com ara la introducció de serveis mèdics, l'assistència social, jurídica i cultural, la privacitat de les comunicacions i el dret a visites, no ha modificat el caràcter policial dels centres, les garanties sobre l'ús de la força, les mesures de contenció o les cel·les d'aïllament, ni l'organització de les visites i els contactes amb l'exterior. Aquestes qüestions mostren que el règim de vida als CIE és més penós que el de les persones que compleixen condemna, o presó preventiva, als centres penitenciaris.

**El Síndic ha recomanat que es tanqui definitivament el CIE de la Zona Franca i de manera progressiva la resta de CIE de l'Estat**

Després d'un any de vigència del Reglament dels CIE, moltes de les millores introduïdes no s'han desenvolupat per motius econòmics, pressupostaris i de personal, tal com ha reconegut la Comissaria General d'Estrangeria.

El tancament provisional del CIE de la Zona Franca ha comportat el trasllat de les persones ingressades a altres CIE (València i Madrid) o la seva posada en llibertat. Els trasllats s'han ordenat sense cap garantia jurídica ni cap tràmit d'audiència als interessats.

El Síndic de Greuges ha recomanat que es tanqui definitivament el CIE de la Zona Franca i, de manera progressiva, la resta de CIE de l'Estat.

També considera necessari la definició de polítiques migratòries i d'acollida adaptades a les necessitats actuals, les quals han de determinar l'establiment de mesures legals que permetin l'expulsió de persones en situació administrativa irregular sense haver de passar per un internament previ i amb plena garantia dels seus drets fonamentals.

### 30. CAS CONEGUT COM A 4-F (CIUTAT MORTA)

Arran de l'emissió del documental *Ciutat morta*, el Síndic va obrir una actuació d'ofici per investigar els fets ocorreguts el dia 4 de febrer de 2006 a Barcelona i per valorar si l'actuació de l'Administració en la custòdia dels detinguts havia estat correcta. En aquest sentit, es va demanar informació tant a l'Ajuntament de Barcelona com als departaments d'Interior, de Justícia i de Salut.

L'actuació d'ofici constata que, més enllà de les limitacions legals, el Cos de Mossos d'Esquadra (PG-ME) i la Guàrdia Urbana de Barcelona (GUB) haurien d'haver investigat els fets per mitjà de les seves unitats especialitzades d'assumptes interns.

El cas 4-F posa de manifest l'opacitat i la manca de transparència en l'actuació policial, perquè, mentre que els informes mèdics i les denúncies presentades constataren lesions patides per les persones detingudes, ni la GUB ni la PG – ME van obrir diligències internes per esclarir els fets.

La informació facilitada pel Departament d'Interior va concloure que l'actuació policial havia estat correcta. No obstant aquesta conclusió, les posteriors investigacions han demostrat que s'havien vulnerat les garanties del règim de detenció i, en conseqüència, que hi va haver vulneració de drets fonamentals, entre d'altres:

#### Respecte a la tutela judicial efectiva

Les tres persones havien presentat denúncies contra l'actuació dels agents policials per maltractaments. Sostenen que el jutge va informar els seus advocats que consideraria sospitoses totes les persones que eren al lloc dels fets i que no fossin agents de policia. Per tant, les persones denunciades no podien presentar cap testimoni que acredités la seva versió dels fets.

La Secció 8a de l'Audiència Provincial de Barcelona va arxivar les denúncies per maltractaments de les persones interessades.

La instrucció del cas va concloure amb la imputació a les tres persones denunciades d'un delictes d'homicidi en grau de temptativa. La mateixa Secció 8a de l'Audiència Provincial de Barcelona les va jutjar i condemnar. Posteriorment, el Tribunal Suprem, en data 3 de juny 2009, en va confirmar la culpabilitat i en va augmentar la condemna.

#### El cas 4-F posa de manifest l'opacitat i la manca de transparència en l'actuació policial

La Sentència 34/2008, de 25 de febrer, connecta l'article 24.1 CE, que estableix el dret a una tutela judicial efectiva, amb l'article 3 del Conveni europeu dels drets humans, que prohibeix la pràctica de la tortura i els maltractaments, en assenyalar que “en les denúncies sobre tortures és exigible una tutela judicial reforçada, atès que el procés versa sobre un dret fonamental substantiu com és la integritat física i psíquica de la víctima”. També indica que es considera inadequat tancar la instrucció si hi ha indicis raonables sobre la possible comissió dels fets denunciats.

#### Amb relació a les presumptes agressions

Els tres detinguts afirmen que van ser colpejats amb violència per agents de la GUB, tant en la seva detenció al carrer com en l'estada a la comissaria de la GUB.

Els informes mèdics emesos pels facultatius de l'Hospital del Mar i l'Hospital de l'Esperança posen en relleu lesions greus, en forma de diverses fractures i contusions. Tot i així, els informes també exposen contradiccions, especialment en la manera en què es van produir les lesions. Les contradiccions esmentades es fonamenten en el fet que els agents policials van ser presents durant els reconeixements mèdics practicats, en contra del que estableix el Protocol d'Istanbul (Manual d'investigació i documentació efectiva sobre tortura, càstigs i tractaments cruels, inhumans o degradants, adoptat l'any 2002 per l'Oficina de



l'Alt Comissionat de les Nacions Unides per als drets humans).

### Pel que fa a les irregularitats en la custòdia de les persones detingudes

L'atestat policial omet qualsevol dada referent a la destinació i l'estada de les persones detingudes durant aproximadament tres hores, concretament des que van sortir de l'Hospital del Mar fins que van ingressar a l'Hospital de l'Esperança, i des de la sortida d'aquest fins l'arribada a la Comissaria PG-ME de Sants-Montjuïc. Tampoc no s'aclareix quina va ser l'hora de la detenció, ni si es van llegir els drets a les persones detingudes.

Pel que fa al registre de l'hora de detenció i l'ingrés en dependències policials, l'Ajuntament de Barcelona ha informat que el llibre de l'any 2006 consta com a desaparegut. Aquest fet evidencia la manca de diligències en l'obligació de custòdia de documents i arxius oficials.

L'anàlisi del cas 4-F ha permès al Síndic formular unes recomanacions a les administracions implicades:

- Cal complir les obligacions internacionals d'investigar i de documentar les denúncies de tortura i maltractaments, d'acord amb el que estableix el Protocol d'Istanbul.
- Cal garantir la confidencialitat i privadesa del reconeixement mèdic practicat a la persona detinguda, sense la presència policial, llevat que el facultatiu sol·liciti la col·laboració dels agents policials per raons de seguretat.

- Cal establir un acord específic entre el Departament d'Interior i el Síndic de Greuges de Catalunya perquè sigui el Síndic qui, de forma independent, estudiï i investigui les denúncies de presumptes maltractaments presentades contra els agents policials, sens perjudici de les actuacions judicials i de les investigacions internes.

- Cal revisar i actualitzar els protocols d'actuació i coordinació entre la PG-ME i la GUB.

- Cal garantir l'assistència lletrada de les persones detingudes, i la resta de drets que els assisteixen, des del primer moment de la detenció.

- Cal desenvolupar el model de policia integral de Catalunya.

L'Ajuntament de Barcelona ha entomat positivament les recomanacions formulades, i ha exposat quines mesures s'estan adoptant i quines s'aplicaran en un futur immediat per donar una millor qualitat, seguretat, servei i transparència a la ciutadania.

Cal destacar que, entre les recomanacions acceptades, hi ha la d'investigar totes les denúncies per maltractaments i tortures per part dels agents a qualsevol ciutadà, tenint presents els criteris definits pel Protocol d'Istanbul.

En aquest sentit, l'Ajuntament informa de la reforma integral de la Unitat de Règim Interior de la GUB, i d'un imminent contacte amb el Síndic, amb l'objectiu d'arribar a un acord per facilitar les investigacions independents en matèria de maltractaments i tortures.

## ACTUACIONS D'OFICI

AO 00008/2015  
Pendent  
d'acceptació per  
l'Administració

Actuació d'ofici per investigar l'actuació de les diferents administracions implicades en el cas 4F

Arran de l'emissió del documental *Ciutat morta* (cas 4F) per Televisió de Catalunya el 17 de gener de 2015 en relació amb els fets que van tenir lloc a Barcelona la matinada del 3 al 4 de febrer de 2006, el Síndic ha obert una actuació d'ofici per conèixer i aclarir l'actuació de les diferents administracions implicades en aquest cas i demanar, si escau, que es depurin responsabilitats des del punt de vista administratiu. Un cop estudiada aquesta qüestió, el Síndic ha formulat les recomanacions següents:

1. Que es compleixin les obligacions internacionals d'investigar i de documentar les al·legacions de tortura i maltractaments d'acord amb el Protocol d'Istanbul.
2. Que es garanteixi que el reconeixement mèdic que es fa al detingut sigui confidencial i privat, sense la presència policial per evitar coaccions, llevat que el facultatiu sol·liciti la col·laboració dels agents policials per raons de seguretat.
3. Que s'estableixi un acord específic amb l'Ajuntament de Barcelona i el Departament d'Interior a fi que sigui el Síndic de Greuges, facultat per la Llei 24/2009, de 23 de desembre, i com a Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura (en endavant MCPT), qui, de forma independent, estudiï i investigui sense cap impediment la consistència les denúncies de maltractaments presentades contra els agents policials del Cos de Mossos d'Esquadra, sens perjudici de les actuacions judicials que es puguin portar a terme ni de les investigacions internes.
4. Que es garanteixi la conservació dels llibres oficials de registre d'entrada i de custòdia dels detinguts a disposició de les institucions i els organismes de control quan així ho requereixin.
5. Relacionat amb el punt anterior, que s'obri una investigació interna per esclarir els motius de la desaparició del llibre de registre i custòdia de detinguts de l'any 2006 i, si escau, que s'adoptin les mesures correctores oportunes i s'exigeixin responsabilitats.
6. Que es redissenyi la Unitat d'Afers Interns de la GUB, amb l'objectiu d'establir nous procediments i estructures que els homologuin a estàndards internacionals.
7. Que s'adoptin les mesures necessàries per garantir la instal·lació de càmeres de videovigilància a totes les àrees de custòdia de la GUB i als vehicles policials de trasllat de detinguts.
8. Que s'elabori un protocol per a intervencions en situació de risc que prevegi la protecció efectiva dels agents davant possibles agressions externes.
9. Que, de manera immediata, es doni compliment a les recomanacions del Síndic de Greuges, en qualitat d'MCPT, pel que fa a:

- a) La conveniència de clarificar les funcions de policia judicial que poden desenvolupar les policies locals.
- b) La revisió i l'actualització dels protocols d'actuació i de coordinació subscrits amb el Cos de Mossos d'Esquadra i amb la GUB.
- c) L'adopció de mesures per garantir l'assistència lletrada dels detinguts des del primer moment de la detenció i la resta de drets que els assisteixen
- d) L'adequació immediata o la clausura de les dependències policials habilitades com a àrees de custòdia que no compleixen els requisits per garantir la seguretat dels detinguts ni dels mateixos agents policials.
- e) El desenvolupament normatiu del model de policia integral de Catalunya.

AO 00013/2015  
Pendent  
d'acceptació per  
l'Administració

#### Ús desproporcionat de la força per part d'agents dels Mossos d'Esquadra durant una detenció a Barcelona

El Síndic ha obert una actuació d'ofici per investigar l'ús desproporcionat de la força per part de quatre agents de la Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra durant la detenció i reducció posterior d'una persona al carrer. La institució n'ha tingut coneixement gràcies a un vídeo enregistrat per un veí i difós a la xarxa.

Un cop analitzada aquesta qüestió, el Síndic ha recordat que sens perjudici del compromís que té la Direcció General de la Policia de vetllar perquè els agents es formen en la pràctica de les tècniques professionals més adequades per a detencions complexes, igualment cal revisar a fons els procediments i els protocols d'actuació establerts per aconseguir les màximes garanties de seguretat i de salvaguarda dels drets de les persones i per minimitzar-ne els efectes. En el mateix sentit, la contenció d'una persona ha de ser puntual i indicada per protegir-la a ella mateixa i al seu entorn d'accions que puguin comportar un risc. D'altra banda, en els supòsits concrets de malaltia mental, es considera que la persona s'ha de tractar com qualsevol altre pacient que presenta una urgència sanitària i, per tant, en tot moment, les intervencions han d'estar dirigides per personal sanitari.

AO 00035/2015  
En tramitació

#### Ús de pistoles elèctriques per part dels Mossos d'Esquadra

El Síndic ha obert una actuació d'ofici per estudiar el projecte d'introduir al llarg del 2015 l'ús de les pistoles elèctriques de la marca Taser per part d'algunes unitats de Mossos d'Esquadra.

**AO 00052/2015**  
Finalitzada

**Actuació d'ofici relativa al veto a l'entrada de dos representants d'institucions de defensa dels drets humans a un centre penitenciari**

El Síndic ha obert una actuació d'ofici després que l'Administració penitenciària denegues a dos representants d'institucions de defensa dels drets humans (d'una banda, la Coordinadora per a la Prevenció de la Tortura, i de l'altra, l'Observatori del Sistema Penal i Drets Humans de la Universitat de Barcelona) la seva sol·licitud de comunicació amb un intern pres al Centre Penitenciari Brians II.

Després d'estudiar aquesta qüestió, el Síndic ha recomanat al Departament de Justícia que l'Observatori del Sistema Penal i Drets Humans de la Universitat de Barcelona es constitueixi com a associació, entitat o una altra forma jurídica que li atorgui personalitat jurídica. L'informe de la Direcció General de Serveis Penitenciaris conclou que un cop s'hagi assolit aquesta condició, ja es podrà definir la fórmula de cooperació amb l'entitat.

**AO 00068/2015**  
En tramitació

**Actuació d'ofici relativa a la supressió del lot higiènic que rebien els interns del centre penitenciari Puig de les Basses**

El Síndic ha rebut diverses queixes d'interns d'aquest centre als quals s'ha comunicat que a partir de l'1 d'abril de 2015 el lot higiènic només es donarà als interns que no tinguin un sou o no rebin ajuda de l'exterior per un import igual o superior a 150 euros.

**AO 00147/2015**  
Finalitzada

**Actuació d'ofici relativa a la mort d'un home senegalès durant el transcurs d'una batuda policial**

El Síndic ha obert una actuació d'ofici arran de la mort d'un home senegalès de cinquanta anys en el transcurs d'una operació contra els "top manta" duta a terme per la Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra a Salou.

Segons l'informe elaborat per la Direcció General de la Policia, el 14 de setembre de 2015 Jutjat número 4 de Tarragona va arxivar el cas, en considerar que no va haver-hi en cap moment contacte físic entre els mossos i la víctima.

**AO 00154/2015**  
Finalitzada

**Actuació d'ofici relativa a la presumpta agressió a un intern al Centre Penitenciari Brians 2**

El Síndic ha obert una actuació d'ofici en relació amb la presumpta agressió que va patir un intern del Centre Penitenciari Brians 2 per part de diversos funcionaris de vigilància.

D'una banda, s'ha constatat que l'intern presentava algunes rascades als braços, perfectament compatibles amb la força mínima indispensable per contenir-lo, i de l'altra, que el Jutjat de Primera Instància i Instrucció núm. 7 de Martorell va procedir al sobreseïment provisional de les actuacions obertes en relació amb els presumptes maltractaments a l'intern.

**AO 00172/2015**  
En tramitació

**Investigació dels diversos incidents produïts al Departament de Règim Tancat del Centre Penitenciari Lledoners**

El Síndic ha obert una actuació d'ofici per tal d'investigar les agressions que s'han produït a funcionaris del Departament de Règim Tancat del Centre Penitenciari Lledoners i aclarir les circumstàncies de les denúncies de maltractaments formulades pels interns.

**AO 00182/2015**  
Finalitzada

**Actuació d'ofici relativa al tancament dels centres d'internament d'estrangers**

El Síndic ha obert una actuació d'ofici arran de l'existència d'irregularitats al centre d'internament d'estrangers (en endavant CIE) de la Zona Franca de Barcelona, en què formula diverses consideracions i recomana que es tanqui definitivament el CIE de la Zona Franca i progressivament també els CIE de la resta de l'Estat. Pel que fa a la condició d'irregularitat legal de les persones estrangeres, ha recomanat que s'estableixin mecanismes legals que facin innecessari l'internament previ davant d'una eventual expulsió de persones estrangeres en situació irregular. En aquesta mateixa línia, ha demanat que es defineixin polítiques migratòries i d'acollida més adequades a les necessitats actuals i als drets de les persones.

Atès que és un tema que afecta l'Administració general de l'Estat, el Síndic també s'ha adreçat al Defensor del Poble i al Ministeri de l'Interior, i a escala internacional, al comissari europeu de Drets Humans i al Comitè per a la Prevenció de la Tortura del Consell d'Europa.

**AO 00185/2015**  
Pendent  
d'acceptació

**Actuació d'ofici relativa a la mort de quatre persones a la residència geriàtrica d'Agramunt com a conseqüència del desbordament d'un riu**

El dia 3 de novembre de 2015 quatre persones van morir arran de la inundació d'una residència geriàtrica a Agramunt com a conseqüència del desbordament del riu Sió després de les intenses pluges. Per estudiar l'actuació de l'Administració en aquest assumpte, el Síndic ha obert una actuació d'ofici, en el marc de la qual s'han fet arribar suggeriments a totes les administracions implicades: l'Ajuntament d'Agramunt, l'Agència Catalana de l'Aigua, la Confederació Hidrogràfica de l'Ebre, el Departament de Benestar Social i Família i el Departament d'Interior.

## VISITES DEL MECANISME CATALÀ PER A LA PREVENCIÓ DE LA TORTURA (MCPT)

### Comissaries dels Mossos d'Esquadra

AO 00020/2015	Visita a la comissaria dels Mossos d'Esquadra de Sitges
AO 00023/2015	Visita a la comissaria dels Mossos d'Esquadra d'Arenys de Mar
AO 00031/2015	Visita a la comissaria dels Mossos d'Esquadra de Sant Sadurní d'Anoia
AO 00033/2015	Visita a la comissaria dels Mossos d'Esquadra de Reus
AO 00046/2015	Visita a la comissaria dels Mossos d'Esquadra de la Seu d'Urgell
AO 00047/2015	Visita a la comissaria dels Mossos d'Esquadra de Puigcerdà
AO 00065/2015	Visita a la comissaria dels Mossos d'Esquadra de les Corts
AO 00128/2015	Visita a la comissaria dels Mossos d'Esquadra de Premià de Mar
AO 00129/2015	Visita a la comissaria dels Mossos d'Esquadra de Sant Celoni
AO 00137/2015	Visita a la comissaria dels Mossos d'Esquadra de Ciutat Vella
AO 00158/2015	Visita a la comissaria dels Mossos d'Esquadra de Banyoles
AO 00179/2015	Visita a la comissaria dels Mossos d'Esquadra de Vic

En el marc de les actuacions del Mecanisme Català 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 00021/2015	Visita a la comissaria de la Policia Local de Sitges
AO 00024/2015	Visita a la comissaria de la Policia Local d'Arenys de Mar
AO 00032/2015	Visita a la comissaria de la Policia Local de Sant Sadurní d'Anoia
AO 00034/2015	Visita a la comissaria de la Policia Local de Reus
AO 00044/2015	Visita a la comissaria de la Policia Local de Puigcerdà
AO 00045/2015	Visita a la comissaria de la Policia Local de la Seu d'Urgell
AO 00076/2015	Visita a la comissaria de la Policia Local de Sant Cugat del Vallès
AO 00079/2015	Visita a la comissaria de la Policia Local de Rubí
AO 00136/2015	Visita a la comissaria de la Policia Local de Premià de Mar
AO 00139/2015	Visita a la comissaria de la Guàrdia Urbana de Figueres
AO 00157/2015	Visita a la comissaria de la Policia Local de Banyoles
AO 00178/2015	Visita a la comissaria de la Guàrdia Urbana de Vic

En el marc de les actuacions del Mecanisme Català 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 00204/2015 En tramitació

Visita a l'espai de detenció de menors i adults de la Ciutat de la Justícia

El Síndic ha obert una actuació d'ofici arran de la visita que una delegació del Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura del Síndic de Greuges va dur a terme a l'Espai de detenció de menors i adults de la Ciutat de la Justícia, en data 2 de desembre de 2015.

## Centres penitenciaris

AO 00080/2015  
 AO 00133/2015  
 AO 00176/2015  
 AO 00201/2015  
 AO 00202/2015

Visita al Centre Penitenciari de Joves  
 Visita al Centre Penitenciari d'Homes de Barcelona  
 Visita al Centre Penitenciari Brians 2  
 Visita al Centre Penitenciari Brians 1  
 Visita al Centre Penitenciari de Lledoners

En el marc de les actuacions del Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura, es visiten aquests centres per comprovar que el tracte que es dispensa als interns és l'adequat.

AO 00074/2015  
 Pendent  
 d'acceptació per  
 l'Administració

Actuació d'ofici oberta arran de la visita al Centre Penitenciari Brians 1

Arran de la visita que una delegació del Mecanisme Nacional de Prevenció de la Tortura i un membre de l'Equip de Treball del Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura van dur a terme al Centre Penitenciari Brians 1, el Síndic ha obert una actuació d'ofici per interessar-se per la situació sanitària i penitenciària d'un intern del Departament de Règim Tancat, que es va constatar que tot i tenir brots psicòtics no rep atenció psiquiàtrica ni farmacològica, sinó tan sols atenció sanitària general.

## Mòduls/pavellons hospitalaris penitenciaris

AO 00095/2015  
 Pendent  
 d'acceptació per  
 l'Administració

Visita al Pavelló Hospitalari Penitenciari de Terrassa

El Síndic ha obert una actuació d'ofici arran de la visita que una delegació de l'Equip de Treball del Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura, acompanyada d'un metge internista, va dur a terme al Pavelló Hospitalari Penitenciari de Terrassa en data 6 de maig de 2015.

AO 00138/2015  
 Pendent  
 d'acceptació per  
 l'Administració

Visita al mòdul hospitalari penitenciari de l'Hospital Santa Maria de Lleida

El Síndic ha obert una actuació d'ofici arran de la visita que una delegació de l'Equip de Treball del Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura va dur a terme al mòdul hospitalari penitenciari de l'Hospital Santa Maria de Lleida en data 8 de juliol de 2015.

## Centres d'internament de menors

**AO 00022/2015**  
Finalitzada

#### Visita al centre residencial d'educació intensiva Mas Ritort

El Síndic ha obert una actuació d'ofici arran de la visita que l'Equip de Treball del Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura i d'altres Tractes o Penes Cruels, Inhumans o Degradants va dur a terme al centre residencial d'educació intensiva Mas Ritort en data 4 de febrer de 2015.

Posteriorment s'ha constatat que s'han adoptat mesures per resoldre les mancances detectades.

**AO 00081/2015**  
Finalitzada

#### Visita al centre educatiu Can Llupià

El Síndic ha obert una actuació d'ofici arran de la visita que una delegació del Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura del Síndic de Greuges va dur a terme al centre educatiu Can Llupià, de Barcelona, en data 8 d'abril de 2015.

Un cop estudiat aquest assumpte, s'ha constatat que s'han adoptat mesures per resoldre les mancances detectades.

**AO 00096/2015**  
Finalitzada

#### Visita al centre educatiu L'Alzina

El Síndic ha obert una actuació d'ofici arran de la visita que una delegació de l'Equip de Treball del Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura, acompanyada d'una especialista en medicina legal i forense i en psiquiatria, va dur a terme al centre educatiu L'Alzina en data 28 d'abril de 2015.

El Síndic ha constatat que s'han adoptat mesures per resoldre les mancances detectades, tot i que fa una sèrie de recomanacions per resoldre'n d'altres.

**AO 00130/2015**  
Pendent  
d'acceptació per  
l'Administració

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

El Síndic ha obert una actuació d'ofici arran de la visita que l'Equip de Treball del Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura va dur a terme al centre residencial d'educació intensiva Els Castanyers en data 17 de juny de 2015.

Arran d'aquesta actuació d'ofici, s'ha recomanat al Departament de Benestar Social i Família que adopti una sèrie de mesures per resoldre les mancances detectades.



**AO 00132/2015**  
**Pendent**  
**d'acceptació per**  
**l'Administració**

#### Visita al centre residencial d'acció educativa Can Rubió

El Síndic ha obert una actuació d'ofici arran de la visita que l'Equip de Treball del Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura va dur a terme al centre residencial d'acció educativa Can Rubió en data 3 de juny de 2015.

El Síndic ha recomanat al Departament de Benestar Social i Família que adopti una sèrie de mesures per resoldre les mancances detectades.

**AO 00159/2015**  
**Finalitzada**

#### Visita al centre d'acollida L'Estrep

El Síndic ha obert una actuació d'ofici arran de la visita que una delegació de l'Equip de Treball del Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura va dur a terme al centre d'acollida L'Estrep en data 9 de setembre de 2015.

En el marc d'aquesta actuació d'ofici, el Síndic ha recomanat al Departament de Benestar Social i Família que adopti una sèrie de mesures per resoldre les mancances detectades.

### Centres de salut mental

**AO 00082/2015**  
**Finalitzada**

#### Visita al centre Torribera de Salut Mental

El Síndic ha obert una actuació d'ofici arran de la visita que una delegació del Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura va dur a terme a la unitat d'aguts i d'urgències del Recinte Torribera de Salut Mental en data 24 de març de 2015.

El Síndic ha recomanat al Departament de Salut que adopti una sèrie de mesures per resoldre les mancances detectades.

### Centres geriàtrics

**AO 00131/2015**  
**Finalitzada**

#### Visita a la residència i centre de dia La Sagrera

El Síndic ha obert una actuació d'ofici arran de la visita que l'Equip de Treball del Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura va dur a terme a la residència i centre de dia La Sagrera en data 26 de maig de 2015.

En el marc de la visita no s'ha detectat cap actuació irregular per part de l'Administració.

AO 00177/2015  
Pendent  
d'acceptació per  
l'Administració

Actuació d'ofici sobre el seguiment dels programes individuals d'atenció a les persones en situació de dependència

El Síndic ha obert una actuació d'ofici arran de la visita que una delegació del Mecanisme Català de Prevenció de la Tortura va dur a terme a la residència Caliu, de Barcelona, en data 29 de setembre de 2015.

En el marc d'aquesta actuació d'ofici, s'ha recomanat al Departament de Benestar Social i Família que adopti una sèrie de mesures per resoldre les mancances detectades.

### Centres sociosanitaris

AO 00078/2015  
Finalitzada

Visita al centre residencial SAR Mont Martí

El Síndic ha obert una actuació d'ofici arran de la visita que una delegació del Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura del Síndic de Greuges va dur a terme al centre residencial SAR Mont Martí, de Barcelona, en data 31 de març de 2015.

AO 00180/2015  
Pendent  
d'acceptació per  
l'Administració

Actuació d'ofici sobre el seguiment dels programes individuals d'atenció a les persones en situació de dependència

El Síndic ha obert una actuació d'ofici arran de la visita que una delegació del Mecanisme Català de Prevenció de la Tortura va dur a terme al centre residencial sociosanitari CTE Valldaura, a Olvan, en data 14 d'octubre de 2015.

En el marc d'aquesta actuació d'ofici, s'ha recomanat al Departament de Benestar Social i Família que adopti una sèrie de mesures per resoldre les mancances detectades.

AO 00198/2015  
Pendent  
d'acceptació per  
l'Administració

Visita a la residència per a persones amb discapacitat intel·lectual Mas Sauró de Barcelona

El Síndic ha obert una actuació d'ofici arran de la visita que una delegació del Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura del Síndic de Greuges va dur a terme a la residència per a persones amb discapacitat intel·lectual Mas Sauró de Barcelona, en data 27 d'octubre de 2015.

En el marc d'aquesta actuació d'ofici, s'ha recomanat al Departament de Benestar Social i Família que adopti una sèrie de mesures per resoldre les mancances detectades.

## ■ PARTICIPACIÓ



### 31. INCIDÈNCIES RELACIONADES AMB L'EXERCICI DEL DRET DE VOT EN CONDICIONS D'IGUALTAT I AMB L'EXERCICI DEL DRET A FORMAR-SE UNA OPINIÓ POLÍTICA LLIURE I INFORMADA

Durant l'any 2015 s'han celebrat tres processos electorals: el primer, convocat pel Reial decret 233/2015, de 30 de març, pel qual se convoquen eleccions locals i a les assemblees de Ceuta i Melilla per al 24 de maig de 2015, el segon, convocat pel Decret 174/2015, de 3 d'agost, de convocatòria d'eleccions al Parlament de Catalunya i de la seva dissolució, i l'últim pel Reial decret 977/2015, de 26 d'octubre, de dissolució del Congrés dels Diputats i del Senat i de convocatòria d'eleccions.

Amb relació a aquests processos electorals s'han tramitat diverses queixes i s'han dut a terme algunes actuacions d'ofici en el marc de les quals el Síndic s'ha pronunciat en defensa del dret de vot en condicions d'igualtat i del dret a formar-se una opinió política lliure i informada.

**Els terminis establerts en la legislació per tramitar el vot per correu, tant des de l'estat com des de l'estranger, són massa ajustats**

Les incidències derivades del sistema de vot pregat regulat per votar des de l'estranger, que sovint continua generant incidències que es tradueixen en la impossibilitat material d'exercir el dret de vot, han estat novament abordades pel Síndic aquest any. Sobre aquest tema, l'any 2014 va emetre una resolució adreçada al legislador estatal i autonòmic, i també al Defensor del Poble, en què posava de manifest que els terminis establerts en la legislació vigent per tramitar el vot per correspondència, tant des de territori estatal com des de l'exterior, són massa ajustats i recomanava que es regulessin mecanismes de votació alternatius que permetessin exercir el dret de sufragi actiu de manera remota d'una forma més

senzilla per a l'elector, mitjançant la implementació de les noves tecnologies de la informació i la comunicació.

A partir de les queixes presentades per ciutadans residents a Bèlgica, Brasil, el Canadà, Costa Rica, els Estats Units, França, Holanda, Itàlia i el Japó durant el procés d'eleccions al Parlament de Catalunya 2015, el Síndic va insistir en els seus suggeriments i va recordar que en els processos electorals posteriors a la reforma de l'article 75 de la Llei orgànica del règim electoral general (LOREG) l'any 2011 (incloses les eleccions al Parlament de Catalunya del 27 de setembre), s'ha experimentat una sensible davallada en la participació des de l'exterior. En les eleccions al Parlament de Catalunya del període 1992-2010 la participació dels electors residents a l'exterior va ser d'entre el 30% i el 13%. La més alta va ser l'any 1992, i la més baixa, l'any 2010. En les eleccions al Parlament de l'any 2012 van votar un 6,7% dels ciutadans residents a l'exterior i en les de 2015, un 7,5%.

En la resolució emesa sobre aquest assumpte el Síndic va recomanar a la Junta Electoral Central (JEC) que ampliés el termini d'emissió de vots per correspondència des de l'exterior fins al darrer dia previ a la data dels comicis (26 de setembre), prenent com a exemple la doctrina de la mateixa JEC, que en altres processos electorals havia seguit aquest criteri, i com, de fet, la mateixa JEC acabaria fent en el cas de les eleccions generals del 20 de desembre. La JEC, però, no va acceptar aquest suggeriment en el cas de les eleccions catalanes.

Enguany també s'han tramitat algunes queixes i una actuació d'ofici sobre els drets de les persones amb discapacitat i, en concret, sobre el dret de vot de les persones incapacitades judicialment. En els seus pronunciaments, el Síndic ha posat de manifest que la manca de garantia en l'exercici del dret de vot es fa extensiva també al col·lectiu de persones sobre les quals recau una mesura judicial de limitació de la capacitat. Es tracta d'aproximadament 4.000 persones incapacitades judicialment que no poden exercir el dret de vot a Catalunya, atès que les sentències d'incapacitació els limiten l'exercici d'aquest dret. Les associacions de persones amb discapacitat expliquen que es donen casos en què el jutge que resol

sobre la capacitat de les persones amb una discapacitat psíquica o intel·lectual decideix limitar la capacitat d'exercir el dret de sufragi actiu, de forma associada a la declaració d'incapacitat, sense una valoració prou singularitzada de la seva capacitat per decidir entre diferents opcions polítiques.

En la seva resolució, el Síndic va recordar que el Comitè dels Drets de les Persones amb Discapacitat de l'ONU va recomanar a l'Estat espanyol, l'any 2011, que modifiqués la normativa electoral per garantir el dret de vot a les persones amb discapacitat. Així mateix, va suggerir a les autoritats catalanes i estatals, per mitjà del Defensor del Poble, que adoptessin mesures per donar compliment a aquestes recomanacions, i també que s'impulssessin mesures normatives que recollissin els criteris establerts pel Tribunal Suprem sobre la ponderació de les circumstàncies concretes de cada cas, i sobre la proporcionalitat i l'adequació de la limitació de la capacitat personal.

### La incapacitació judicial no ha de comportar un límit automàtic al dret de vot

El Síndic també s'ha pronunciat sobre alguns problemes d'accessibilitat en els sistemes de vot vigents i que afecten persones que, per causa de discapacitat o malaltia, no es poden desplaçar soles del seu domicili habitual per votar de manera autònoma. Així mateix, ha insistit en relació amb la necessitat de regular un procés de vot que garanteixi el dret de vot secret de les persones amb discapacitat també en les eleccions locals.

La sistematització de la doctrina dels blocs electorals i la manca d'una actuació àgil per part de l'Administració electoral en casos de vulneració de les prohibicions de publicitat electoral també van ser objecte de pronunciament del Síndic durant aquest any. A criteri del Síndic, es tracta de mesures que afecten el contingut del dret de l'elector a conformar-se una opinió política lliure per poder exercir lliurement el seu dret de vot.

El Síndic recorda que el dret a la llibertat d'informació (que és un dret de doble via: individual i de l'opinió pública general com a col·lectiu) és una peça essencial de l'estat democràtic que permet la formació d'una opinió pública lliure i la realització del pluralisme polític, que al seu torn és un principi bàsic per garantir el dret de llibertat de vot.

### La proporcionalitat matemàtica estricta dels blocs electorals dificulta la formació d'una opinió pública lliure i el pluralisme polític

Respecte de la doctrina dels blocs electorals —a partir de la qual s'ordena el repartiment dels espais informatius durant els períodes electorals i es delimita el temps en funció de la representativitat obtinguda per cada força política en les eleccions precedents de la mateixa naturalesa—, el Síndic recorda que, tot i que és una pràctica estesa a l'Estat espanyol, també ha estat àmpliament criticada, des de fa més d'una dècada, pel col·lectiu de professionals de la informació.

La proporcionalitat matemàtica estricta en el temps d'emissió de les notes informatives electorals en funció de la representativitat obtinguda prèviament a què obliga el criteri dels blocs electorals fa que l'elector rebi més informació sobre les forces polítiques majoritàries (les més conegudes i respecte de la gestió de les quals s'ha informat durant tota la legislatura), la qual cosa pot suposar un greuge comparatiu per a les forces minoritàries. Igualment, un espai d'emissió massa curt pot fer que sigui materialment impossible traslladar continguts informatius o traslladar informació completa sobre algunes forces polítiques, normalment, les minoritàries.

A partir d'aquestes reflexions, el Síndic es va adreçar a la JEC, als mitjans de comunicació de titularitat pública i a les forces polítiques concurrents a la contesa electoral del 27 de setembre, per recordar que la mateixa doctrina de la JEC ha establert que els mitjans de comunicació de

titularitat pública poden garantir el pluralisme, la igualtat, la proporcionalitat i la neutralitat informativa en període electoral, d'acord amb criteris professionals diferents dels blocs electorals, sempre que hi hagi consens entre les formacions polítiques que concorren a un procés electoral.

En aquest sentit, va convidar les candidatures proclamades per a la contesa electoral del 27 de setembre de 2015 a buscar un acord que permetés superar els blocs electorals i va demanar als òrgans de govern dels mitjans de comunicació públics que, en l'elaboració dels seus plans de cobertura informativa, actuessin en aplicació del marge de discrecionalitat de què gaudeixen per ponderar de forma més flexible la presència de cada força en els seus espais informatius. Aquesta resolució va ser elevada al comissari europeu de Drets Humans.

Els suggeriments del Síndic van ser parcialment acceptats per la Corporació Catalana de Mitjans Audiovisual (CCMA), que els va recollir al seu pla de cobertura informativa per a les eleccions al Congrés i al Senat convocades per al 20 de desembre. La CCMA va manifestar que evitaria la proporcionalitat matemàtica estricta i optaria per fórmules respectuoses amb el dret a la informació seguint la recomanació del Síndic. La JEC, però, a instàncies d'un grup polític, va rebutjar el pla de cobertura i va obligar la CCMA a tornar a una proporcionalitat estricta. La direcció de BTV també va manifestar que compartia el posicionament del Síndic sobre aquest assumpte i va traslladar al Síndic el convenciment que convindria avançar cap a fórmules que, sense trencar principis com la neutralitat i la proporcionalitat, permetessin cobertures informatives electorals que respectessin el criteri periodístic.

Durant aquest any també ha estat objecte d'estudi la garantia del pluralisme, la neutralitat i la proporcionalitat en els espais informatius, els debats i altres actuacions i programes emesos durant el període electoral pels mitjans de comunicació i que tenen incidència electoral, en tant que

afecta el nucli del dret de vot, en el seu vessant del dret de l'elector a formar-se una opinió política lliure i informada.

### Els mitjans de comunicació privats també han de respectar el pluralisme i la igualtat en el tractament de la informació

Aquest estudi es va recollir en l'*Informe sobre dret de vot, la igualtat i la proporcionalitat en la campanya electoral*, en el marc del qual el Síndic va recordar que la possibilitat d'accedir a informació completa i veraç sobre les diferents alternatives polítiques que concorren en un procés electoral i al contingut de les seves propostes és un element consubstancial al dret fonamental al sufragi actiu que els poders públics han de protegir singularment.

El Síndic va cridar l'atenció sobre el fet que el tractament informatiu de les diverses formacions polítiques en l'inici de la campanya del 27 de setembre, per part d'algunes cadenes privades de televisió, era difícilment compatible amb els principis de pluralisme i igualtat que estableix l'article 66.2 LOREG i la Instrucció que la desplega. També va recordar que la Llei orgànica 2/2011, de 28 de gener, va incorporar un apartat segon a l'article 66 LOREG, que fa extensiva l'obligació de garantir la pluralitat en la informació electoral en els mitjans de comunicació de titularitat privada.

D'acord amb això, el Síndic va recordar que els mitjans de comunicació de titularitat privada també han de respectar els principis de pluralisme i igualtat en el tractament de la informació durant el període electoral i va assenyalar que la desproporció observada en els tractaments de les diferents forces polítiques en les cadenes de televisió privades hauria de ser objecte de compensació immediata en els mitjans afectats, en línia amb decisions anteriors de la JEC en aquesta matèria.

## ACTUACIONS D'OFICI

AO 00091/2015  
Pendent  
d'acceptació per  
l'Administració

Actuació d'ofici relativa a l'exercici del dret de sufragi per part de persones sobre les quals recau una mesura judicial de limitació de la capacitat jurídica

El Síndic ha actuat d'ofici per deixar constància i denunciar que aproximadament 4.000 persones incapacitades judicialment no poden exercir el dret de vot a Catalunya, atès que les sentències d'incapacitació els limiten l'exercici d'aquest dret, de vegades de manera indiscriminada.

En el marc d'aquesta actuació d'ofici, el Síndic recorda que qualsevol limitació dels drets de la persona sobre la qual recau la mesura d'incapacitació ha de ser aplicada de manera restrictiva, és a dir, ha de ser proporcional a la necessitat de protecció i amb el menor grau d'afectació possible del dret que es limita. Així ho ha establert el Tribunal Suprem, que s'ha pronunciat en diferents sentències sobre la limitació de la capacitat jurídica i l'afectació conseqüent de l'exercici del dret de sufragi actiu de la persona afectada.

AO 00145/2015  
En tramitació

Actuació d'ofici sobre el procés de constitució de la comarca del Lluçanès

El Síndic ha iniciat una actuació d'ofici per fer el seguiment del procés en el qual s'emmarca la consulta popular per a la constitució de la comarca del Lluçanès i valorar les actuacions que es portin a terme a partir del resultat d'aquest procés.

AO 00150/2015  
Pendent  
d'acceptació per  
l'Administració

Actuació d'ofici relativa a les implicacions de la regulació dels anomenats *blocs electorals* en la garantia del pluralisme, la igualtat, la proporcionalitat i la neutralitat informatives

El Síndic ha rebut una queixa presentada pel Col·legi de Periodistes de Catalunya en què es posa de manifest la disconformitat i la preocupació del col·lectiu dels professionals de la informació en relació amb la regulació dels anomenats *blocs electorals*, ja que consideren que, a banda de vulnerar el dret a la informació plural, proporcional i neutral, donen com a resultat un repartiment inequitatiu dels espais informatius públics entre les diferents candidatures que es presenten a les eleccions.

A partir d'aquesta queixa s'ha obert una actuació d'ofici en el marc de la qual s'ha conclòs que cal valorar la possibilitat d'incloure fórmules més flexibles que permetin un marge d'apreciació als professionals de la informació en l'ordenació del temps dedicat en les emissions de la informació electoral, sense que això signifiqui deixar de banda l'objectiu que es vol assolir: que hi hagi neutralitat informativa i que els electors puguin decidir la seva opció política de forma lliure i informada.

L'estudi d'aquesta qüestió aporta elements suficients per justificar un dubte raonable sobre l'adequació dels blocs electorals als requisits establerts en la jurisprudència del Tribunal Europeu de Drets Humans com a necessaris per superar el test de proporcionalitat. No es pot concloure amb certesa, doncs, que la ingerència que suposen els blocs electorals en relació amb el dret a la llibertat d'informació resulti vàlida i conforme al Conveni europeu de drets humans.



AO 00155/2015  
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa al dret de vot, la igualtat i la proporcionalitat en la campanya electoral

El Síndic ha rebut diverses queixes de persones que qüestionaven la forma en què alguns mitjans de comunicació havien donat cobertura als primers dies de la campanya electoral al Parlament de Catalunya 2015. Concretament, posaven de manifest la preocupació que genera en alguns ciutadans el fet que alguns mitjans de comunicació de titularitat privada no respectin els principis pluralisme, igualtat, proporcionalitat i neutralitat informativa que han de regir els espais informatius i els debats electorals. Per estudiar aquest assumpte, s'ha obert una actuació d'ofici, en el marc de la qual l'equip del Síndic ha elaborat l'*Informe sobre dret de vot, igualtat i proporcionalitat en la campanya electoral*.

La Junta Electoral Central, però, ha informat que no ha rebut cap queixa de cap formació política de les que concorren a les eleccions al Parlament de Catalunya en relació amb aquest assumpte.

AO 00167/2015  
Pendent  
d'acceptació per  
l'Administració

Actuació d'ofici relativa a les incidències relacionades amb l'exercici del dret vot en condicions d'igualtat i amb l'exercici del dret a formar-se una opinió política lliure i informada

El Síndic ha evidenciat, a partir de les queixes rebudes, que en els processos electorals dels darrers anys (autonòmics, generals, municipals i europeus) hi ha hagut dificultats per exercir el vot per correspondència tant des del territori de l'Estat com des de l'exterior. També ha constatat obstacles per a les persones amb discapacitat, relacionats amb els sistemes de vot i amb la limitació de l'exercici del dret de vot a les persones incapacitades judicialment. A més, ha avaluat la garantia del dret a la llibertat d'informació com a peça essencial per a la formació d'una opció política informada i lliure que permeti el desenvolupament de les llibertats democràtiques. Aquests fets s'han constatat de nou en les darreres eleccions al Parlament de Catalunya celebrades el 27 de setembre de 2015.



■ UNIVERSITATS, CULTURA I LLENGUA



### 32. L'EQUIPARACIÓ DELS ESTUDIANTS QUE ACCEDEIXEN A LA UNIVERSITAT PROVINENTS DE CICLES FORMATIUS DE GRAU SUPERIOR AMB ELS QUE HI ACCEDEIXEN DES DE BATXILLERAT

Els estudiants de cicle formatiu de grau superior que han obtingut la màxima qualificació en els estudis (matrícula d'honor) i volen accedir a la universitat pateixen un greuge comparatiu respecte dels estudiants que també han obtingut aquesta mateixa qualificació, però que provenen dels estudis de batxillerat.

El Decret que la Generalitat publica anualment i que fixa els preus dels crèdits de tots els estudis universitaris oficials que s'imparteixen a les universitats públiques de Catalunya i a la Universitat Oberta de Catalunya (UOC) estableix que els estudiants de batxillerat que hagin obtingut el premi extraordinari de batxillerat o matrícula d'honor en els estudis estan exempts de pagar la totalitat dels preus de tots els crèdits de què es matriculin per primera vegada durant el primer curs del primer any dels seus estudis universitaris. Tot i així, aquesta exempció no està prevista per als estudiants provinents del cicle formatiu de grau superior.

La normativa actualment vigent estableix 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 (article 117.3 de la Llei 1/2003, de 19 de febrer, d'universitats, de Catalunya).

Així mateix, l'article 81 de la Llei orgànica 6/2001, de 21 de desembre, d'universitats, en la redacció donada pel Reial decret llei 14/2012, de 20 d'abril, de mesures urgents de racionalització de la despesa pública en l'àmbit educatiu, estableix que els preus públics per als estudis que condueixen a l'obtenció d'un títol universitari oficial els fixa la comunitat autònoma dins els límits que estableixi la Conferència General de Política Universitària.

**No és raonable establir un criteri diferenciat segons l'origen dels estudis en l'exempció de preus obtinguda per raó d'excel·lència acadèmica**

D'altra banda, a escala estatal, el Reial decret pel qual es regulen les condicions per a l'accés als ensenyaments universitaris oficials de grau i els procediments d'admissió a les universitats públiques espanyoles pretén garantir que tots els procediments d'admissió previstos proporcionin les mateixes oportunitats als estudiants quan es presentin situacions de concurrència competitiva.

En aquest context de garanties d'igualtat en l'accés a la universitat, el Síndic entén que no és raonable establir un criteri diferenciat segons l'origen dels estudis en l'exempció de preus obtinguda per l'excel·lència acadèmica demostrada en la qualificació dels estudis previs entre els estudiants de batxillerat i els de cicles formatius de grau superior, i que és competència de la Generalitat de Catalunya equiparar aquesta exempció en la regulació dels preus dels estudis universitaris.

Si bé el Departament d'Economia i Coneixement està d'acord amb el plantejament del Síndic, considera que no té l'obligació legal de fer extensiva l'aplicació de l'exempció en els preus prevista per als alumnes que accedeixen a la universitat havent obtingut matrícula d'honor o premi extraordinari en el batxillerat als estudiants provinents d'altres vies d'accés a la universitat diferents del batxillerat, ja que aquest supòsit no es preveu en l'Ordre ministerial d'Hisenda de 17 d'agost de 1982, encara vigent. El Departament argüeix la manca de compensació econòmica per part de l'Administració general de l'Estat per l'import no abonat pels estudiants amb matrícula d'honor o premi extraordinari provinents de batxillerat amb el consegüent detriment d'ingressos.

## El Síndic recomana que es convoquin els premis extraordinaris de formació professional de Catalunya

Arran de la recomanació de Síndic, el Departament d'Economia i Coneixement va plantejar a la Conferència General de Política Universitària la necessitat de compensar econòmicament les universitats catalanes pels preus públics per serveis acadèmics deixats de percebre en virtut de les exempcions ja previstes

normativament i que s'inclogués l'exempció plantejada en aquest epígraf.

De manera relacionada amb la qüestió anterior, com que tampoc no hi ha cap convocatòria de premis extraordinaris per als alumnes de cicles formatius de formació professional, i sí que es convoquen premis extraordinaris de batxillerat que donen dret a l'exempció de la matrícula universitària i al premi estatal de finalització d'estudis de formació professional, el Síndic ha recomanat que també es prevegin aquests premis, tot i que el Departament d'Ensenyament insisteix que no té l'obligació legal de convocar-los.

### Queixa 08807/2013

Un estudiant de cicle formatiu de grau superior amb una mitjana superior al 9, i amb una titulació anterior amb batxillerat, manifesta el seu desacord amb el fet que, malgrat poder accedir a la universitat igual que ho pot fer un estudiant de batxillerat, si obté matrícula d'honor no tindrà dret a la matrícula gratuïta.

El Síndic obre una actuació d'ofici, ja que considera que el procediment d'accés a la universitat pretén garantir les mateixes oportunitats a tots els estudiants i no considera raonable establir un criteri diferenciat per raó d'origen dels estudis.

### Queixa 04207/2014

Un estudiant de cicle formatiu de grau superior planteja la discriminació que pateix respecte dels alumnes de batxillerat, malgrat la voluntat explícita del Departament d'Ensenyament d'equiparar ambdues branques d'ensenyament superior.

L'estudiant denuncia que Catalunya és l'única comunitat autònoma que no convoca els premis extraordinaris de formació professional, mentre que sí que convoca els de batxillerat.

Aquest fet impedeix als estudiants de cicle formatiu de grau superior de Catalunya optar al premi estatal de formació professional.

El Síndic demana al Departament d'Ensenyament que, malgrat que no hi hagi l'obligació legal de convocar aquest premi, atesa la volguda i manifesta tendència a l'equiparació en la consideració dels estudis de batxillerat i de formació professional, en prevegi la convocatòria.

### 33. BEQUES A LA MOBILITAT INTERNACIONAL I CRITERI DE CAPACITAT ECONÒMICA

A finals de 2014 es va publicar en premsa i en les xarxes socials una informació segons la qual 1.900 estudiants havien vist denegada la seva sol·licitud d'ajut a la mobilitat internacional per al curs 2014-2015 per manca de disponibilitat pressupostària, la qual cosa els abocava a renunciar al programa de mobilitat a què s'havien acollit.

El programa de mobilitat internacional Erasmus, que no és l'únic que està finançat per la convocatòria d'ajuts a la mobilitat internacional, rep finançament de l'Estat espanyol i de la Unió Europea. El novembre de 2013 aquests ajuts van patir una forta retallada de finançament per part de l'Estat espanyol.

Per aquest motiu, el complement que la Generalitat de Catalunya atorga mitjançant la convocatòria d'ajuts MOBINT és rellevant per mantenir els programes de mobilitat internacional per als estudiants que més ho necessiten. Malgrat que la partida pressupostària destinada als ajuts a la mobilitat havia augmentat fins als gairebé 2,2 milions d'euros, la partida era insuficient per cobrir la demanda de 4.423 persones que els havien sol·licitat.

Certament, la convocatòria d'aquests ajuts estableix uns requisits inicials per a l'accés, però com que es tracta d'un procés de concurrència competitiva, en l'apartat vuitè indica que, en funció de la nota d'expedient acadèmic, el país de destinació i el nivell de coneixement de la llengua de docència del país on es fa l'estada dels estudiants que es presentin, la comissió de selecció establirà una nota de tall mínima per accedir a cadascuna de les modalitats dels ajuts en funció de la disponibilitat pressupostària. Aquests criteris no preveuen la capacitat econòmica de la persona sol·licitant.

Els requisits d'accés als programes de mobilitat internacional han de premiar l'excel·lència acadèmica, i valorar

l'adequació i l'aprofitament de l'estudiant demostrats mitjançant l'expedient acadèmic i el nivell d'idioma, i així ho fan.

**En l'accés als ajuts a la mobilitat internacional també s'han de tenir en compte criteris d'equitat**

No obstant això, un cop feta la selecció de l'estudiant d'acord amb aquests criteris, en l'accés a ajuts econòmics s'hauria de tenir en consideració el nivell de renda d'aquest estudiant, ja que, altrament, s'està provocant una discriminació per raons econòmiques.

Cal tenir present que els poders públics han d'orientar la seva actuació a procurar que tots els ciutadans que no disposen de capacitat suficient puguin accedir als estudis de nivell superior amb condicions d'igualtat i sense discriminacions per raons econòmiques, socials o d'altra índole, d'acord amb el contingut de l'article 27 de la Constitució espanyola i l'article 21 de l'Estatut d'autonomia.

Per aquests motius, el Síndic va recomanar, en primer lloc, que es valorés l'adequació entre la demanda expressada en la convocatòria d'ajuts MOBINT i la partida pressupostària destinada a cobrir-la per estudiar la possibilitat que s'ampliés.

En segon lloc, el Síndic va suggerir que es recomanés la inclusió de criteris de capacitat econòmica per baremar les sol·licituds presentades en cas d'insuficiència de disponibilitat pressupostària per accedir als ajuts.

**Els terminis de les convocatòries i de la resolució de concessió dels ajuts s'han d'adequar a les dates en què es fa el programa de mobilitat**

Finalment, el Síndic va demanar que s'anticipés la publicació de la convocatòria i la resolució d'atorgament per fer-la coincident amb les dates del programa de mobilitat.

El Departament d'Economia i Coneixement manifesta que s'ha ampliat el pressupost final de les darreres convocatòries i que es preveu que el pressupost d'enguany finalment també s'ampliï. Així mateix, es posa de manifest que les dates de

convocatòria i de resolució dels ajuts s'han anat avançant en el temps. Tot i així, no s'han inclòs criteris econòmics en la convocatòria MOBINT per al curs 2014-2015, tal com el Síndic havia reclamat.

El Síndic ha insistit que també es tinguin en compte criteris d'equitat i de no-discriminació per raons econòmiques, i que, juntament amb els d'excel·lència acadèmica, s'hi incloguin criteris de capacitat econòmica.

### Queixa 09820/2014

Una estudiant amb una qualificació de notable alt de mitjana es queda sense la beca MOBINT. Planteja que el país de destinació i el coneixement específic de l'idioma determina la concessió de la beca més que l'expedient acadèmic.

L'estudiant demana que els ajuts arribin a tothom que ho necessiti i que no es limitin en funció del pressupost limitat disponible.

El Síndic exposa a la persona interessada que ha recomanat a l'Administració que s'ampliï la possibilitat que els estudiants catalans amb dificultats econòmiques puguin gaudir de l'oportunitat d'aprenentatge de terceres llengües, intercanvi de coneixement, apropament a altres cultures i experiències internacionals que proporcionen aquests tipus d'ajuts.



### 34. ABSENCIA D'ALGUNA LENGUA OFICIAL EN ELS MITJANS ELECTRÒNICS POSATS A DISPOSICIÓ DELS CIUTADANS

Els mitjans electrònics faciliten la creació de diversos canals de relació entre les administracions públiques, i també entre aquestes i els ciutadans, que permeten incrementar l'intercanvi d'informació i de participació i serveixen per millorar l'eficàcia, l'eficiència, la transparència, la proximitat i l'obertura de les administracions públiques als ciutadans.

La Llei estatal 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics, disposa que aquests tenen dret a la igualtat en l'accés electrònic als serveis de les administracions públiques i, per tant, cal evitar tota discriminació per raó de llengua en els mitjans electrònics. Concretament, en la disposició addicional sisena estableix que les seues electròniques els titulars de les quals tingui competència sobre territoris amb règim de cooficialitat lingüística han de possibilitar l'accés als seus continguts i serveis en les llengües corresponents.

La Llei catalana 29/2010, de 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics al sector públic de Catalunya, palesa que les administracions públiques estan al servei dels ciutadans. En conseqüència, cal garantir l'accessibilitat, la transparència i la seguretat, i facilitar les relacions entre tots els actors (entre les mateixes administracions entre si i les d'aquestes amb els ciutadans).

En aquest sentit, estableix que el sector públic català ha de facilitar l'ús dels mitjans electrònics en les relacions amb els ciutadans per mitjà de diversos instruments, d'entre els quals hi ha la creació d'eines multilingües que facilitin la tramitació dels procediments administratius en la llengua escollida pels ciutadans, com a mínim en les llengües oficials a Catalunya.

No hi ha dubte que l'ús dels mitjans electrònics pels ciutadans que hi tinguin accés està condicionat per la llengua en què les entitats que integren el sector

públic posen les aplicacions a disposició dels ciutadans. Enguany, tot i que les queixes presentades en matèria de vulneració de drets lingüístics no són numèricament rellevants, cal destacar les referides a l'absència d'alguna llengua oficial en webs institucionals.

#### Cal evitar les discriminacions lingüístiques en els mitjans electrònics dels serveis públics

Concretament, el Síndic va tenir coneixement de la manca de disponibilitat en llengua castellana de la pàgina web dels Mossos d'Esquadra i va decidir obrir una actuació d'ofici amb caràcter previ a la presentació d'una queixa d'un ciutadà, que, alhora, també va manifestar el seu descontentament per la manca d'aquesta llengua en el web govern.cat.

El fet que una web institucional estigui únicament disponible en català i en anglès vulnera el que estableix la Llei 29/2010, de 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics al sector públic de Catalunya, que, en la disposició addicional cinquena, disposa que les aplicacions que les entitats que integren el sector públic posen a disposició dels ciutadans han de permetre que la consulta, la participació i la tramitació es puguin fer en la llengua oficial escollida per la persona interessada i han de permetre canviar l'opció lingüística en qualsevol moment.

Atès que, d'acord amb el que disposa l'article 6 de l'Estatut d'autonomia, el català és la llengua pròpia i oficial de Catalunya, i també hi són oficials el castellà i la llengua occitana (denominada aranès a l'Aran), el Síndic ha suggerit a l'administració competent que, per no vulnerar els drets lingüístics de la ciutadania, es donin les ordres oportunes perquè en el termini més breu possible s'incorporin en els webs objecte de queixa les tres llengües oficials. Aquest suggeriment ha estat acceptat i està pendent de compliment.

Amb relació a l'Administració estatal, i atès que l'article 3.3 de la Constitució espanyola estableix explícitament que “la riquesa de les diferents modalitats lingüístiques d'Espanya és un patrimoni cultural que serà objecte d'especial respecte i protecció”, consta que a finals de l'any 2014 el Parlament de Catalunya va aprovar la Moció 152/X, sobre la defensa del caràcter plurilingüe de l'Estat, per la qual instava el Govern català a fer les gestions pertinents amb el Govern espanyol perquè revisés la comunicació dels llocs web d'organismes oficials, de manera que reflectissin el plurilingüisme de l'Estat i donessin la informació en totes les llengües oficials.

Es tractava, doncs, d'una estratègia per potenciar, d'una banda, el caràcter plurilingüe de l'Estat i, de l'altra, la llengua pròpia, que encara no té un ús normalitzat ni en les institucions de l'Estat ni en l'Administració perifèrica de l'Estat. La finalitat era que l'Estat adoptés mesures per possibilitar l'ús de les llengües pròpies diferents del castellà en l'àmbit de les seves institucions.

**S'ha de possibilitar l'accés dels ciutadans als continguts de les aplicacions en les llengües cooficials**

En defensa del caràcter plurilingüe de l'Estat, i amb motiu del compliment d'aquesta Moció, el Departament de Cultura s'ha adreçat enguany als presidents del Congrés i del Senat per reiterar la petició i la necessitat que aquestes cambres legislatives incorporin i

reflecteixin la pluralitat lingüística de l'Estat en el marc de la seva activitat i en les seves pàgines web, atès el seu alt caràcter institucional i representatiu.

El finiment de la legislatura ha fet decaure el seguiment del compliment de la Moció. Així, si bé algun portal institucional de l'Administració general de l'Estat, com ara [administracion.gob.es](http://administracion.gob.es), remet als web dels ministeris en què es pot trobar informació en català, el que realment hi ha traduït a aquesta llengua són únicament els noms dels apartats, però no es pot consultar en català la informació concreta.

Enguany el Síndic també ha dut a terme actuacions en el marc de les queixes referides als butlletins oficials del Parlament i de la província de Lleida, la informació dels quals no estava disponible en castellà. Concretament, s'ha recordat al Parlament que, ateses les disposicions estatutàries sobre la llengua pròpia i les llengües oficials, tant pel que fa als drets lingüístics com a la prohibició de discriminació lingüística, cal garantir la disponibilitat lingüística tant de l'activitat parlamentària com de la informació institucional de la cambra i els seus òrgans.

En el cas del BOP de Lleida, sense desconèixer que l'article 8.2 de la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística, estableix que la publicació en el *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya* de les disposicions generals i les resolucions normatives del Govern, de l'Administració i les institucions de la Generalitat i de les administracions locals de Catalunya es fa en edicions simultànies en català i en castellà, el Síndic va recomanar la disponibilitat lingüística de la informació publicada en el butlletí de la província, recomanació que s'ha acceptat.

### Queixa 03639/2015

El promotor de la queixa manifestava la seva disconformitat amb el fet que el *Butlletí Oficial de la Província de Lleida* només es publicués en llengua catalana.

Malgrat que en el DOGC es fan edicions simultànies en català i castellà de les disposicions generals i les resolucions normatives del Govern, de l'Administració i les institucions de la Generalitat i de les administracions locals de Catalunya, certament no queda garantit que les persones que no coneixen el català, però sí una altra llengua oficial a Catalunya, puguin tenir coneixement mitjançant aquest butlletí dels actes, els edictes, els acords, les notificacions i altres anuncis administratius.

Atès que el *Butlletí Oficial de la Província* és un servei públic d'àmbit provincial i les diputacions són les responsables d'editar-lo i de gestionar-lo, el Síndic va demanar a la Diputació de Lleida que donés les ordres oportunes per garantir la disponibilitat en castellà de la informació continguda en aquesta publicació.

### Queixa 04649/2015

El Síndic va tenir coneixement de la manca de disponibilitat en llengua castellana de la pàgina web dels Mossos d'Esquadra. El fet que aquesta web estigui únicament disponible en català i en anglès vulnera el que estableix la Llei 29/2010, de 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics al sector públic de Catalunya, que, en la disposició addicional cinquena, estableix que les aplicacions que les entitats que integren el sector públic posen a disposició dels ciutadans han de permetre que la consulta, la participació i la tramitació es puguin fer en la llengua oficial escollida per la persona interessada i han de permetre canviar l'opció lingüística en qualsevol moment.

Atès que, d'acord amb el que disposa l'article 6 de l'Estatut d'autonomia, el català és la llengua oficial de Catalunya, i també hi són oficials el castellà i la llengua occitana (denominada aranès a l'Aran), el Síndic ha suggerit a l'administració competent que, per no vulnerar els drets lingüístics de la ciutadania, es donin les ordres oportunes perquè en el termini més breu possible s'incorporin al web el castellà i l'aranès, i es proporcioni a la institució informació sobre el calendari previst per dur a terme aquesta actuació.

## ACTUACIONS D'OFICI

AO 00073/2015  
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa al fet que la web dels Mossos d'Esquadra estigui disponible únicament en català i anglès

El Síndic ha tingut coneixement de la manca de disponibilitat en llengua castellana de la pàgina web dels Mossos d'Esquadra, la qual cosa vulnera el que estableix la Llei 29/2010, de 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics al sector públic de Catalunya. Per aquest motiu, ha suggerit a la Direcció General de la Policia que doni les ordres oportunes perquè com més aviat millor s'incorporin a la web dels Mossos d'Esquadra les versions en castellà i aranès. Aquesta petició ja ha estat traslladada a l'òrgan que controla les webs institucionals de la Generalitat.

AO 00086/2015  
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a la interposició per part del Govern espanyol d'un recurs que pretén que s'ampliï el període de matrícula escolar a Catalunya del curs 2015/2016 perquè els alumnes triïn la llengua vehicular

El Síndic ha obert una actuació d'ofici arran del recurs contenciós administratiu interposat pel Govern espanyol, mitjançant el qual demana que s'ampliï la matrícula escolar a Catalunya per tal que l'alumnat pugui triar el castellà com a llengua vehicular i que, en les classes on hi hagi un alumne que hagi manifestat de forma expressa aquesta voluntat, es faci un 25% de l'horari lectiu en castellà.

El Departament d'Ensenyament ha informat que la tramitació del procés de matriculació va continuar amb absoluta normalitat, tot i que el procediment judicial contra la inactivitat de la Generalitat en el desplegament normatiu de la disposició addicional 38 de la LOE i contra la Resolució ENS/280/2015 continua obert.

AO 00103/2015  
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a la vaga de fam que ha iniciat un conseller a Aquitània en defensa de la llengua occitana

El Síndic ha tingut coneixement que el periodista i conseller a Aquitània pel partit Occità Dàvid Grosclaude ha començat una vaga de fam en defensa de la llengua occitana, amb la qual vol denunciar la manca d'actuació de l'Estat francès amb relació a la creació de l'Oficina Pública de la Llengua Occitana, projecte que va ser votat per les assemblees regionals d'Aquitània i de Migdia-Pirineus el mes de juny de 2014. Per aquest motiu, ha obert una actuació d'ofici, que ha traslladat al Defensor dels Drets francès a fi que s'interessi pel resultat d'aquesta acció i l'informi de les actuacions que hagi dut a terme.

Posteriorment, s'han finalitzat les actuacions en aquest assumpte, atesa la fi de la vaga de fam i la promesa del Govern francès de crear l'Oficina de la Llengua Occitana.

AO 00116/2015  
En tramitació

**Actuació d'ofici oberta arran d'una presumpta discriminació lingüística en la retirada de la custòdia d'un menor**

El Síndic ha obert una actuació d'ofici per estudiar la possible vulneració per raó de llengua del principi d'igualtat en el cas de la mare d'un menor, a la qual s'ha retirat la custòdia del seu fill perquè ha decidit traslladar-se a viure a Catalunya per motius laborals. Per retirar-li la custòdia s'ha al·legat que el trasllat comportaria la modificació dels hàbits i costums del menor i l'escolarització en un idioma diferent. En el marc d'aquesta actuació d'ofici, s'ha demanat al Justícia de Aragón que s'interessi per aquest assumpte i informi el Síndic sobre si l'actuació judicial podria constituir una discriminació per raó de llengua.



## ■ ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT





## INTRODUCCIÓ

El capítol IV està dedicat íntegrament a retre comptes, d'una banda, dels compliments 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 del Síndic per part de les institucions objecte d'investigació.

En la figura 13 i la taula 15 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 pàgines anteriors d'aquest mateix informe, el percentatge d'acceptació total o parcial de les resolucions del Síndic és molt elevat, concretament del 98,4%, i el compliment d'aquestes acceptacions també presenta proporcions molt similars.

Els casos de compliment que recull aquest apartat es presenten a partir d'una petita mostra d'entre totes les resolucions complertes durant el 2015. La informació i el resum de tots els casos es poden trobar a l'espai web de les actuacions del 2015 ([www.sindic.cat/resolucions](http://www.sindic.cat/resolucions)).

Pel que fa a les resolucions no acceptades, s'han reproduït totes. 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, de 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.

## 4.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

### Polítiques socials

#### 1. Salut

**Q 03839/2013**

**Manca de resposta a una reclamació presentada mitjançant l'aplicació del web del Departament de Salut**

Departament de Salut

El Síndic ha suggerit al Departament de Salut que doni les ordres oportunes perquè es faci arribar un escrit al promotor que doni resposta a les qüestions que va plantejar, és a dir, que, d'una banda, se li confirmi per escrit que ha de reutilitzar les agulles que se li proporcionen, malgrat que el fabricant indica que són d'un sol ús, i, de l'altra, que se li justifiquin les raons per les quals les ha de reutilitzar i les pot reutilitzar i les raons que avalen que de nou se li hagi reduït el nombre d'agulles que se li faciliten.

El Departament ha informat que el 30 de juliol de 2015 va fer arribar un escrit al promotor del qual se'n desprèn que es va produir un error i que ja s'han fet les gestions oportunes per subministrar-li el material suficient perquè no hagi de reutilitzar agulles.

**Q 00853/2014**

**Manca de registre d'un escrit de queixa en un CAP i temps d'espera excessiu per a la visita mèdica**

Departament de Salut

El Síndic ha recordat al Departament de Salut que tots els CAP i consultoris han de disposar de les unitats d'atenció a l'usuari i també dels fulls de reclamació corresponents, que s'han de poder presentar i registrar, i li ha suggerit que s'adoptin les mesures oportunes per investigar l'actuació del professional responsable de la desatenció de la dona del promotor de la queixa.

El Departament ha informat que la Unitat d'Atenció al Ciutadà del Servei d'Atenció Primària del Vallès Occidental ha sol·licitat que els CAP disposin de registre oficial per tal de facilitar les gestions als ciutadans a l'hora de registrar documents adreçats a l'Administració i garantir-ne la tramitació. En relació amb la demora en atendre la dona del promotor, s'indica que es va convocar una reunió a fi de prendre mesures davant de situacions puntuals d'excessiva demanda domiciliària, en la qual es va proposar elaborar un protocol per reforçar el servei i activar-lo en situacions com la que es posa de manifest en la reclamació del promotor.

**Q 04320/2014****Disconformitat amb el cobrament per la còpia d'una història clínica a l'Hospital del Vendrell**

Departament de Salut

En el marc d'altres queixes similars a aquesta, el Síndic va suggerir al Departament de Salut que es deixés de percebre la prestació econòmica per les còpies de la documentació clínica i que dictés les instruccions oportunes per suspendre'n el cobrament. També li va suggerir que adoptés les mesures oportunes per tal d'iniciar el procediment de devolució dels cobraments indegudament efectuats als afectats que així ho demanessin.

L'Administració ha informat que ha donat les instruccions oportunes a l'Institut Català de la Salut per tal que s'abstingui, de forma immediata, de demanar la contraprestació objecte de la queixa i iniciï el procediment de devolució a les persones que ho sol·licitin, dels imports percebuts indegudament.

**Q 05518/2014****Queixa relativa a la situació assistencial d'un noi amb un grau de discapacitat del 68% que pateix diabetis mellitus grau I i esquizofrènia**

Departament de Salut

El Síndic ha suggerit al Departament de Salut que estudiï la possibilitat d'ingressar el noi en un recurs idoni de rehabilitació i que vetlli per tal que els proveïdors sanitaris facin un seguiment de les mesures proposades per resoldre els problemes relacionats amb les malalties orgàniques i psiquiàtriques que pateix, a fi que no pugui minvar l'atenció integral i de qualitat assistencial que se li ha de proporcionar. D'altra banda, atès que els pares van sol·licitar la residència psiquiàtrica vehiculitzada per al seu fill i aquest està en llista d'espera, el Síndic ha suggerit al Departament que s'estudiï la possibilitat de trobar un recurs idoni de llarga estada rehabilitador per a aquest noi, que no pot continuar vivint al domicili familiar.

El Departament ha informat que els professionals del Centre de Salut Mental d'Adults van considerar que una rehabilitació més intensiva del noi internat en una residència o a llarga estada podria incidir favorablement en l'evolució del pacient, i per aquest motiu es van iniciar els tràmits de l'ingrés.

**Q 06404/2014****Disconformitat amb la manca de devolució de l'import cobrat per obtenir una còpia en suport digital del resultat d'unes proves diagnòstiques**

Departament de Salut

El Síndic ha suggerit al Departament de Salut que doni les instruccions oportunes perquè en el termini més breu possible es retorni a la promotora la quantitat de 10 euros que va abonar el mes de febrer de 2014 per obtenir una còpia en format CD d'una imatge radiodiagnòstica.

El Departament ha informat que ja ha retornat l'import que es va cobrar a la promotora.

**AO 00004/2015****Actuació d'ofici relativa als horaris 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 que estudiï la possibilitat de fer extensiva i de promoure l'ampliació horària del servei d'hemodinàmica a ciutats com Lleida i Girona i als hospitals de les regions sanitàries de Catalunya que ho necessitin, a fi d'evitar el greuge comparatiu dels ciutadans d'aquestes zones en relació amb els ciutadans que viuen en àrees d'influència d'hospitals amb atenció les vint-i-quatre hores.

El Servei Català de la Salut ha informat que l'octubre de 2012 es va fer una primera ampliació horària perquè l'Hospital Universitari Joan XXIII de Tarragona, l'Hospital Universitari Dr. Josep Trueta de Girona i l'Hospital Universitari Arnau de Vilanova de Lleida tinguessin capacitat per atendre els infarts durant dotze hores, els set dies de la setmana. Arran dels bons resultats d'aquesta ampliació, el Pla director de cirurgia cardíaca va elaborar un informe tècnic amb la recomanació d'ampliar els serveis d'hemodinàmica d'aquests centres hospitalaris perquè poguessin donar cobertura les vint-i-quatre hores tots els dies de l'any. Aquesta ampliació es va fer efectiva el 16 de febrer de 2015 i al llarg de l'any se n'avaluarà l'impacte real.

**Q 03675/2015****Disconformitat amb la demora d'una visita especialitzada al servei de cirurgia vascular de l'Hospital Sant Joan de Déu de Manresa**

Departament de Salut

El Síndic ha suggerit al Departament de Salut que s'adoptin les mesures organitzatives necessàries a fi de reduir el termini d'espera en consultes externes amb l'especialista en cirurgia vascular d'aquest centre sanitari de Manresa, i que s'avanci al màxim possible la visita que té reprogramada el promotor per al dia 22 de juliol de 2015.

El Departament ha comunicat que es va avançar la visita amb l'especialista i que el promotor va ser visitat el dia 1 de juliol de 2015.

**Q 03870/2015****Queixa relativa a la demora en una intervenció de pròtesi de genoll a l'Hospital Comarcal de Calella**

Departament de Salut

El Síndic ha recordat al Departament de Salut l'existència del 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, en general, respecte del que es preveu en el Decret 354/2002, i li ha suggerit que adopti les mesures organitzatives que siguin necessàries per tal que es respectin aquests ter-

minis i que el CatSalut es posi en contacte amb el promotor perquè pugui exercir els seus drets i ser intervingut sense més demora.

El Departament ha informat que l'Hospital ja va fixar la data d'intervenció, cosa que ha confirmat el promotor de la queixa.

**Q 04418/2015****Disconformitat amb un canvi de metge de capçalera**

Departament de Salut

El Síndic ha suggerit al Departament de Salut que doni les ordres oportunes perquè es valori de nou la situació del promotor i de la seva dona i s'accepti la seva petició de retorn al contingent del metge que tenien fins ara, i l'insta a seguir treballant en la regulació de la lliure elecció d'EAP i de metge de capçalera o pediatre mitjançant un nou instrument normatiu de què es

va informar el mes d'octubre de 2014, a l'efecte d'acabar amb la provisionalitat de la Instrucció de l'any 2003.

Les persones interessades han estat retornades al contingent del doctor que els havia atès fins ara, tal com demanaven.

**Q 07928/2015****Demora en la realització d'una prova mèdica a l'Hospital Universitari Sant Joan de Reus**

Departament de Salut

El Síndic ha recordat al Departament de Salut els compromisos establerts en l'Ordre SLT/102/2015, de 21 d'abril, en la qual es fixen els terminis de referència per a l'accessibilitat a les prestacions sanitàries que són a càrrec del CatSalut, i li suggereix que s'adoptin les mesures organitzatives necessàries per fixar el termini de la prova diagnòstica que s'ha de practicar

a la persona interessada per tal que consti en el registre de llistes d'espera i se li pugui fer dins dels terminis de referència corresponents.

La promotora de la queixa ha informat que ja se li ha programat la prova de què estava pendent.

**2. Serveis socials****Q 05417/2011****Disconformitat amb la manca de cobrament de l'import corresponent al mes de juliol de 2011 de la prestació de la renda mínima d'inserció**

Departament d'Empresa i Ocupació

El Síndic ha suggerit al Departament d'Empresa i Ocupació que s'adoptin les mesures oportunes per tal que es facin efectius els endarreriments que quedin pendents d'abonar a la persona interessada en concepte de renda mínima d'inserció al més aviat possible.

El Departament ha informat que ja s'ha fet el pagament dels endarreriments corresponents a l'expedient de la persona interessada.

**Q 05429/2011****Manca de pagament d'una prestació de la renda mínima d'inserció**

Departament d'Empresa i Ocupació

El Síndic ha suggerit al Departament d'Empresa i Ocupació que adopti les mesures oportunes per abonar les prestacions reconegudes que quedin pendents, sense més demora.

La Direcció General d'Economia Social i Cooperativa i Treball Autònom ha informat que s'ha dut a terme el pagament de l'import corresponent a l'expedient de la persona interessada.

**Q 01695/2012****Disconformitat amb la tramitació d'una sol·licitud de servei residencial per a una persona amb una incapacitat reconeguda**

Departament de Benestar Social i Família

El Síndic ha suggerit al Departament de Benestar Social i Família que s'adoptin les mesures oportunes per resoldre convenientment la demanda de servei residencial per al fill del promotor, de manera que s'aconsegueixi el seu ingrés en un centre adequat com més aviat millor.

El promotor de la queixa ha informat que finalment es va assignar al seu fill un recurs residencial adequat a les seves necessitats.

**Q 04759/2012****Disconformitat amb la denegació d'una sol·licitud de la renda mínima d'inserció**

Departament d'Empresa i Ocupació

El Síndic ha suggerit al Departament d'Empresa i Ocupació, d'una banda, que s'anul·li la resolució de 5 d'agost de 2013 i s'estimi el recurs d'alçada interposat per la persona interessada; i de l'altra, que en primera instància es reconegui el dret d'aquesta persona a percebre la prestació de renda mínima d'inserció amb efectes a partir de quatre mesos des que va presentar la sol·licitud sense

interrupció fins que, eventualment, es pugui produir alguna situació que ho impedeixi i, subsidiàriament, fins a l'abril de 2012 -data en què consta l'alta al RETA del seu marit.

El Departament d'Empresa i Ocupació ha informat que s'ha revisat la resolució de la persona interessada i s'ha modificat.

**Q 05843/2012****Incompliment de la normativa d'accessibilitat i possible afectació de la legalitat urbanística en relació amb una terrassa autoritzada davant un local públic de l'Ametlla de Mar**

Ajuntament de l'Ametlla de Mar

D'una banda, el Síndic insta l'Ajuntament a adoptar, en el termini màxim de quinze dies, les mesures que consideri necessàries a fi de restablir les condicions d'accessibilitat a la vorera en qüestió i alliberar l'espai actualment ocupat per la terrassa d'un restaurant, que ocupa l'espai públic i hi impedeix el trànsit dels vianants. I de l'altra, suggereix al Departament de Benestar Social i Família que

estudii la possibilitat d'iniciar un procediment sancionador en relació amb els fets exposats en aquesta resolució contra els diferents actors implicats en l'incompliment de la normativa d'accessibilitat.

L'Ajuntament de l'Ametlla de Mar ha informat de la retirada de la terrassa del restaurant.

**Q 06326/2012****Manca d'accessibilitat de les instal·lacions dels Serveis Territorials d'Agricultura, Ramaderia, Pesca, Alimentació i Medi Natural de Tarragona**

Departament d'Agricultura, Ramaderia, Pesca, Alimentació i Medi Natural

El Síndic ha suggerit al Departament d'Agricultura, Ramaderia, Pesca, Alimentació i Medi Natural que valori la possibilitat de millorar, com més aviat millor, els accessos de l'immoble al qual fa referència la persona interessada, de manera que es garanteixi a totes les persones la possibilitat d'accedir de manera autònoma com a mínim a la planta baixa. Igualment, suggereix que s'estudii la possibilitat d'implementar altres solucions alternatives que permetin garantir l'accessibilitat al servei d'atenció al públic en les instal·lacions referides, i que es destini un espai de la primera planta de l'edifici per atendre les persones amb discapacitat i mobilitat reduïda que requereixin ser ateses en alguna de les dependències de les plantes superiors.

El Departament va informar que s'estaven fent els tràmits necessaris per canviar la ubicació de l'oficina a un nou emplaçament durant el primer trimestre de 2015. I afegia que les noves dependències compleixen els requeriments de la normativa d'accessibilitat a Catalunya. Actualment, el trasllat ja s'ha dut a terme.

**Q 07250/2013****Disconformitat amb les condicions d'accessibilitat d'una parada d'autobús de Castelldefels**

Ajuntament de Castelldefels

L'Ajuntament de Castelldefels va informar que instal·laria una plataforma a la parada d'autobús a fi de resoldre la situació d'inaccessibilitat denunciada. Tot i això, atès que el promotor s'ha tornat a adreçar al Síndic per manifestar que encara no s'ha instal·lat la plataforma, la institució

ha demanat a l'Ajuntament informació sobre la data prevista per instal·lar-la.

El promotor ha exposat que ja s'ha resolt l'objecte de la seva queixa i la plataforma ja ha estat instal·lada.

**Q 08010/2013****Manca d'ajuda de l'Administració a una persona que no pot atendre correctament el seu fill major d'edat, el qual pateix una patologia mental i té reconeguda un discapacitat del 96% i un grau III nivell 2 de dependència**

Departament de Benestar Social i Família

El Síndic ha demanat al Departament de Benestar Social i Família que adopti les mesures alternatives que consideri necessàries i adequades per garantir la integritat tant de la promotora com del seu fill i, molt especialment, de l'altra filla menor d'edat que conviu en el nucli familiar amb la mare. A parer del Síndic, cal adoptar les mesures cautelars necessàries per garantir que el fill de la promotora no tornarà al domicili familiar un cop sigui donat d'alta del servei sanitari en què es troba ingressat.

El Departament de Benestar Social i Família ha informat que, segons la fundació tutora del noi, aquest no ha tornat a viure amb la mare i des de la fundació se l'ajuda a gestionar un habitatge. També s'informa que se li ha tramitat la pensió no contributiva i el complement corresponent. Pel que fa a l'atenció sanitària s'explica que se li fa un seguiment al centre de salut mental per a adults de Ciutat Vella, a la Unitat de Neurologia de l'hospital del Mar i al CAP de Drassanes. A més, sembla que la relació entre mare i fill ha millorat i que la comunicació és fluida.

**Q 08574/2013****Manca d'actuació suficient dels serveis socials de Premià de Dalt davant la situació de les persones que tenen concedida l'ajuda per aliments i han d'acudir als punts de distribució d'aliments**

Ajuntament de Premià de Dalt

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Premià de Dalt que, per tal de facilitar la tasca de les organitzacions i entitats que presten el servei de distribució d'aliments solidaris, i amb coordinació dels serveis socials municipals que canalitzen i controlen la demanda, faciliti pautes per elaborar protocols d'atenció i serveis comuns, derivació de situacions de conflicte i gestió i distribució d'aliments entre punts de distribució i entitats per

tal de garantir la dieta equilibrada que garanteix la Cartera de Serveis Socials en aquest municipi.

L'Ajuntament ha indicat que s'ha enviat a la promotora de la queixa un escrit mitjançant el qual es dóna resposta a la seva reclamació i se la informa de les actuacions dutes a terme per optimitzar la distribució d'aliments.

**Q 01368/2014****Disconformitat amb la manca de represa d'una prestació de la renda mínima d'inserció**

Departament d'Empresa i Ocupació

El Síndic ha suggerit al Departament d'Empresa i Ocupació que revisi l'expedient de la promotora i que valori de nou la seva situació. I, si escau, que s'anul·li la resolució d'extinció de la prestació de renda mínima d'inserció i se'n repregui el pagament des de la data en què la persona interessada reunia els requisits per percebre-la.

El Departament ha informat que ha tornat a revisar l'expedient de la promotora i que no considera procedent anul·lar l'extinció de la prestació, perquè entén que era adequada.

**Q 02052/2014****Disconformitat amb el procediment de reconeixement de la situació de dependència i del dret d'accés als serveis i a les prestacions vinculades**

Departament de Benestar Social i Família

El Síndic ha suggerit al Departament de Benestar Social i Família que adopti les mesures necessàries per iniciar, si escau, un procediment de revisió del PIA de la persona interessada, i a l'Ajuntament de Terrassa que es posi en contacte amb aquesta persona i l'informi de la possibilitat de revisar-li el PIA i de tramitar-lo, si escau, en aplicació de les previsions de l'Ordre BSF/339/2014.

La persona interessada ha informat que es va emetre la resolució PIA i se li va reconèixer i abonar la prestació que havia sol·licitat.



**Q 06232/2014****Queixa relativa a la situació de risc en què es troba una família**

Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat que doni les instruccions oportunes per tal que, si encara no s'ha fet, els serveis socials d'atenció primària elaborin un pla de treball per garantir l'atenció de les necessitats bàsiques d'aquesta família i per millorar la seva situació socioeconòmica. També li ha recomanat que en l'elaboració d'aquest pla de treball els serveis socials d'atenció primària tinguin especialment present que en aquesta família hi ha tres menors afectats, i que cal garantir-los un nivell adequat de

vida, tal com preveuen la Convenció de les Nacions Unides sobre els drets de l'infant i la Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.

L'Ajuntament ha tramès un informe en què es detallen les diverses intervencions fetes i s'expliquen els punts del pla de treball de tractament que s'ha fixat amb la família, a més de les condicions del seguiment.

**Q 06620/2014****Manca de resolució d'una sol·licitud de revisió de grau de discapacitat**

Departament de Benestar Social i Família

El Síndic ha suggerit al Departament de Benestar Social i Família que agiliti la tramitació i l'avaluació de la sol·licitud de revisió de grau de discapacitat formulada per la promotora i que es resolgui en el termini més breu possible.

El Departament ha informat que en data 16 de febrer de 2015 es va dictar la resolució de la sol·licitud de revisió de grau de discapacitat presentada per la promotora.

**Q 08518/2014****Disconformitat amb la demora en la resolució d'una sol·licitud de pensió de jubilació no contributiva**

Departament de Benestar Social i Família

El Síndic ha suggerit al Departament de Benestar Social i Família que s'agiliti la tramitació de la sol·licitud formulada pel promotor i que es resolgui en el termini més breu possible.

Segons ha informat el Departament, s'ha resolt la sol·licitud del promotor, el qual des del gener de 2015 està cobrant la pensió de jubilació i la prestació complementària.

**Q 08666/2014****Disconformitat amb la manca de pagament d'una prestació econòmica per cuidador no professional**

Departament de Benestar Social i Família

El Síndic ha suggerit al Departament de Benestar Social i Família, d'una banda, que faci efectiu el pagament a la promotora de la quantia corresponent als endarreriments de la prestació econòmica segons la periodificació establerta, amb l'abonament de la part corresponent als anys 2012, 2013, i 2014; i de l'altra, que li faci arribar una resposta en castellà a la reclamació que va formular, segons va demanar.

El Departament ha informat que en la nòmina del mes de març de 2015 es va fer efectiu l'abonament de la quantia corresponent als ajornaments amb pagament fixat per als anys 2012, 2013 i 2014, i que s'ha enviat a la promotora un escrit, en castellà, en resposta a la seva reclamació.

**Q 03826/2015****Manca de pagament de l'import concedit en concepte d'ajut del Programa d'atenció social a les persones amb discapacitat**

Departament de Benestar Social i Família

El Síndic ha demanat al Departament de Benestar Social i Família que doni les instruccions oportunes a fi que s'agiliti al màxim la tramitació de les reclamacions presentades pel promotor en dates 10 de desembre de 2014 i 25 de març de 2015 i que s'hi doni resposta sense demora, ja que s'ha superat el termini legalment establert. També li ha demanat que, si escau, es faci el pagament de l'ajut econòmic del Programa d'atenció social a les persones amb discapacitat concedit al promotor per resolució de data 25 de juny de 2014.

El Departament ha informat que en data 25 de juny de 2014 es va emetre la resolució mitjançant la qual es concedien al promotor tots els ajuts que havia sol·licitat per un import de 2.450 euros, i que en la nòmina del mes de juliol es va confirmar el pagament d'aquesta quantitat.

**3. Treball****Q 07742/2014****Manca de resposta de l'Ajuntament d'Olot a un escrit**

Ajuntament d'Olot

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament que agilitzi al màxim la tramitació de la sol·licitud del promotor.

L'Ajuntament ha indicat que ha tramès un escrit de resposta al promotor amb tota la informació que demanava.

**Q 07937/2014****Manca de resposta de la Inspecció de Treball a diversos escrits**

Departament d'Empresa i Ocupació

El Síndic ha demanat al Departament que agilitzi al màxim la tramitació de les sol·licituds del promotor.

El Departament d'Empresa i Ocupació ha informat que, un cop fetes les actuacions de comprovació i anàlisi arran de les denúncies presentades pel promotor, no s'han pogut constatar els fets que denunciava, i que tal com estableix l'article 20.4 de la Llei 23/2015, ordenadora del Sistema d'Inspecció de Treball i Seguretat Social, els informes van ser enviats al promotor en data 4 de setembre de 2015.

**Q 08057/2014****Manca de resposta a un escrit presentat al Servei d'Ocupació de Catalunya**

Departament d'Empresa i Ocupació

El Síndic ha demanat al Departament d'Empresa i Ocupació que agilitzi al màxim la tramitació de la sol·licitud del promotor.

L'Administració ha confirmat que el 30 de juliol de 2015 es va trametre al promotor la resposta escrita a la seva sol·licitud de 12 de maig de 2014, en la qual se l'informa que quan va demanar el certificat de participació en accions ocupacionals no havia iniciat cap itinerari d'inserció, raó per la qual no tenia dret a obtenir aquesta certificació en aquell moment.

**Q 08569/2014****Manca de resposta a un recurs d'alçada formulat amb motiu de la desestimació d'una beca d'ajut a la conciliació**

Departament d'Empresa i Ocupació

El Síndic ha demanat al Departament d'Empresa i Ocupació que doni les instruccions oportunes a fi que s'agiliti al màxim la tramitació del recurs interposat pel promotor i que es dicti resolució expressa sense demora, ja que s'ha superat amb escreix el termini legalment establert.

En data 3 de març de 2015 es va dictar la resolució que desestimava el recurs d'alçada formulat pel promotor.

**Q 09141/2014  
i altres****Queixa relativa a l'inici de procediments sancionadors endegats pel Servei d'Ocupació de Catalunya contra perceptors de prestacions per desocupació que no van renovar la demanda d'ocupació**

Departament d'Empresa i Ocupació

El Síndic ha suggerit al Departament d'Empresa i Ocupació que, en aplicació del principi de retroactivitat de la norma sancionadora més favorable per als afectats, es deixin sense efecte i s'arxivin tots els procediments sancionadors iniciats pel Servei d'Ocupació de Catalunya per manca de renovació de la demanda d'ocupació entre el 24 de maig i el 3 d'agost de 2013, i que s'anul·lin, si escau, totes les resolucions que s'hagin dictat en relació amb aquesta qüestió.

Per resolució de la Secretaria d'Ocupació i Relacions Laborals s'ha acordat arxivar tots els expedients sancionadors iniciats pel Servei d'Ocupació de Catalunya per manca de renovació de la demanda d'ocupació entre el 24 de maig i el 3 d'agost de 2013.

## 4. Infància i adolescència - Educació i recerca

**Q 05395/2012****Queixa relativa a l'actuació dels Serveis Socials de Calafell en un nucli familiar format per la mare i els seus tres fills, atesa la previsió que l'Administració assumeixi la tutela dels infants**

Departament de Benestar Social i Família

Atès que la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència ha informat que es va fer la proposta de tutela i acolliment residencial per a un dels infants però que no s'ha pogut aplicar perquè la família ha marxat del domicili i se'n desconeix el parador, el Síndic ha suggerit al Departament de Benestar Social i Família que adopti totes les mesures possibles per fer efectiva la mesura de protecció d'aquest infant.

El Departament ha informat que es va localitzar l'infant. La Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència va recollir-lo i el va acompanyar a un centre d'acollida, i en l'actualitat es troba ingressat en un centre residencial d'acció educativa.

**Q 02466/2013****Disconformitat amb el termini suposadament excessiu de concessió/re-novació de la targeta d'aparcament individual per a persones amb discapacitat a la ciutat de Barcelona**

Ajuntament de Barcelona

El Síndic ha demanat a l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat que agilitzi al màxim possible la tramitació de la targeta d'aparcament individual sol·licitada pel promotor de la queixa.

El Síndic ha constatat que, arran de les mesures endegades per l'Ajuntament, el tràmit de concessió de la targeta d'aparcament per a persones amb discapacitat s'ha reduït dels quatre mesos que estableix la normativa com a termini màxim a poc més d'un mes.

**AO 04492/2013****Actuació d'ofici per estudiar el possible tancament del casal L'Amic de Tarragona, que gestiona una unitat d'escolarització compartida, per manca de finançament i de suport institucional**Ajuntament de Tarragona  
Departament d'Ensenyament

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament de Tarragona que revisi, conjuntament amb el Departament d'Ensenyament, el conveni per a la gestió de la unitat d'escolarització compartida (UEC) amb l'objectiu de vetllar per tal que aquesta unitat tingui el mateix calendari escolar que els centres ordinaris on es desenvolupa l'educació secundària obligatòria, i que l'alumnat adscrit a la UEC, que presenta necessitats especials de suport educatiu, pugui ser atès en igualtat d'oportunitats que la

resta d'alumnat escolaritzat als centres educatius ordinaris.

Tant l'Ajuntament com el Departament han confirmat que el nou conveni estableix que la UEC iniciarà l'activitat el 15 de setembre, igual que els centres ordinaris que ofereixen estudis d'ESO.

**Q 07344/2013****Disconformitat amb el recurs que s'ha assignat a una menor tutelada per la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència i resident al centre d'acollida Mas Garriga**

Departament de Benestar Social i Família

El Síndic ha demanat al Departament de Benestar Social i Família que faci les gestions necessàries i urgents per assignar el recurs més adequat per a l'atenció i la protecció de la filla de la promotora.

La Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència ha informat que des que la menor va ingressar al CREI Mas Ritort s'ha observat una evolució molt positiva. D'acord amb aquest progrés positiu, s'ha fet una proposta de mesura protectora en un pis assistit que permeti a la menor reforçar la seva autonomia per definir el seu projecte de futur i consolidar la millora de les relacions amb la família.

**Q 07866/2013****Disconformitat amb l'Ajuntament de Llívia per la supressió d'ajuts econòmics a les famílies amb menors discapacitats**

Ajuntament de Llívia

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament de Llívia que, si bé la supressió de les bonificacions per als infants amb discapacitat no és discriminatòria ni irregular des d'un punt de vista legal, valori la conveniència de reincorporar en el futur mesures de discriminació positiva en l'accessibilitat econòmica de l'esplai municipal per als infants amb discapacitat, si convé, condicionant els ajuts a les dificultats econòmiques de les famílies, i especialment si la situació pressupostària de l'Administració local millora.

L'Ajuntament ha informat que, si bé no hi ha disponibilitat pressupostària i no s'han reincorporat ajuts directes per garantir l'accessibilitat econòmica de l'esplai municipal per als infants amb discapacitat, el fill de la persona interessada participa a l'esplai en un grup més reduït i amb una atenció especial, d'acord amb les seves necessitats educatives.

**Q 00283/2014****Queixa per la vacunació d'una menor contra el virus del papil·loma humà sense el consentiment de la mare**

Departament de Salut

El Síndic ha suggerit al Departament de Salut que iniciï un procés de revisió (en col·laboració amb l'Ajuntament de Caldes de Montbui, si escau) del compliment dels circuits de comprovació de les autoritzacions per a l'administració de vacunes a l'alumnat i que adopti mesures per controlar i garantir que es respecten aquestes autoritzacions.

El Departament de Salut ha informat que els professionals de pediatria del CAP de Caldes de Montbui es van reunir amb la direcció del centre escolar i es va revisar l'actual procediment de vacunació. En aquesta reunió es va acordar que en endavant el document que els pares fan arribar per autoritzar o no la vacunació dels seus fills es recollirà la setmana prèvia al dia concertat per a la vacunació, la qual cosa permetrà als professionals que es desplacen als centres educatius per dur a terme les vacunacions agrupar prèviament els alumnes segons tinguin o no l'autorització dels pares/tutors, informar els centres escolars dels alumnes als quals no caldrà convocar i consultar els pares si ho consideren necessari.

**Q 08079/2014****Disconformitat amb la manca de pagament de la prestació econòmica per cures en l'entorn familiar que té reconeguda un infant en virtut de la Llei de la dependència**

Departament de Benestar Social i Família

El Síndic ha suggerit al Departament de Benestar Social i Família que adopti les mesures necessàries per fer efectiu el pagament de la prestació a la persona interessada.

En l'informe de la Secretaria d'Inclusió Social i de Promoció de l'Autonomia Personal s'indica que en la nòmina del mes de gener de 2015 es va efectuar el pagament de l'import total dels ajornaments periodificats per un import de 2.088,43 euros.

**Q 08766/2014****Queixa relativa a la manca d'actuació suficient dels serveis socials de Centelles davant la situació d'una menor**

Ajuntament de Centelles

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Centelles que elabori una planificació de la intervenció centrada en les necessitats de l'infant a fi d'analitzar, valorar i fer el seguiment de la qualitat de vida d'aquesta menor i valorar el grau de cobertura de les seves necessitats de caràcter físic/biològic, de les seves necessitats cognitives i de les seves necessitats emocionals i socials, amb l'objectiu de prendre les mesures necessàries perquè aquestes necessitats siguin en tot moment cobertes. També li suggereix que, si observa dificultats en la intervenció dels serveis socials per millorar el benestar d'aquesta menor, es posi en contacte amb l'equip d'atenció a la infància i l'adolescència de la zona perquè pugui assessorar l'Ajuntament i estudiar

quines mesures es poden endegar per millorar la situació d'aquesta família i les seves habilitats parentals, en interès superior de l'infant.

L'Ajuntament ha informat que els Serveis Socials de Centelles, en coordinació amb els Serveis Socials de Roda de Ter, fan un treball amb els progenitors, vinculat a uns plans de millora, amb l'objectiu de garantir que les necessitats de l'infant queden cobertes. A més, s'informa que per facilitar l'estabilitat de la menor, s'ha acordat extrajudicialment modificar el règim de custòdia compartida, mantenint-la sempre a Roda i caps de setmana alterns a Centelles.

**Q 09671/2014****Disconformitat amb l'actuació d'uns agents de la Policia Local de Lliçà de Vall**

Ajuntament de Lliçà de Vall

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Lliçà de Vall que revisi l'actuació de la Policia Local en relació amb el fill de la promotora i que adopti mesures per garantir en el futur que les actuacions de la Policia Local adreçades a menors d'edat es duen a terme en presència dels seus progenitors i amb la màxima garantia del seu dret a la intimitat.

L'Ajuntament ha informat que s'ha redactat un Protocol d'actuacions amb menors, seguint el model d'actuació de la Policia de la Generalitat, ajustat al marc normatiu vigent en matèria d'infància.

**Q 09749/2014****Denegació d'una sol·licitud de canvi d'habitatge per part del Patronat Municipal de l'Habitatge de Barcelona a una víctima de maltractaments**

Ajuntament de Barcelona

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Barcelona que dugui a terme les actuacions oportunes de manera coordinada amb els serveis que atenen les filles de la promotora, com ara l'escola o el centre de salut i, si escau, les autoritats policials o judicials, per valorar la possible situació de risc en què es troba aquesta família, atesos els antecedents de violència patits, i que en funció d'això valori si per al benestar i la seguretat de les menors sí que seria més convenient un canvi de do-

micili. Si fos així, caldria que l'Ajuntament fes les gestions oportunes per proveir la família d'un habitatge més adequat a les seves necessitats, especialment les de les dues menors.

L'Ajuntament ha informat que la promotora de la queixa va signar el contracte de l'adjudicació d'un nou habitatge el dia 30 de setembre de 2015 i se li van lliurar les claus a l'acte.

**Q 00668/2015****Disconformitat amb la manca de pagament de la prestació econòmica per cures en l'entorn familiar que té reconeguda un infant en virtut de la Llei de la dependència**

Departament de Benestar Social i Família

El Síndic ha suggerit al Departament de Benestar Social i Família que adopti les mesures necessàries per fer efectiu el pagament de la prestació aprovada en el marc de la Llei de la dependència al fill del promotor.

Segons ha informat el Departament, el mes de febrer de 2015 es va efectuar el primer pagament de la prestació econòmica per cures a l'entorn familiar, per un import de 268,79 euros.

**Q 03719/2015 i altres****Manca de pagament de la prestació econòmica de caràcter universal per infant a càrrec corresponent als anys 2010 i 2011**

Departament de Benestar Social i Família

El Síndic ha demanat al Departament de Benestar Social i Família que es faci efectiva la prestació per infant a càrrec de les persones interessades, com a mínim la part corresponent al 2010.

El Departament ha informat que ja s'ha fet el pagament de la prestació corresponent a l'any 2010 a les persones interessades.

**Q 06133/2012****Disconformitat amb la manca d'atenció de les necessitats educatives especials d'un infant en una escola de Barcelona**

Consorti d'Educació de Barcelona

El Síndic ha demanat al Consorti d'Educació de Barcelona, d'una banda, que de cara al curs 2014/2015 consolidi les condicions d'escolarització d'enguany al fill de la promotora, i que introdueixi les millores que escaiguin a fi de garantir plenament el seu dret a l'educació i al màxim desenvolupament possible; i de l'altra, que revisi els procediments d'assignació d'hores de vetllador a fi de garantir que les necessitats d'aquest suport educatiu siguin el criteri fonamental a l'hora de

decidir sobre les assignacions d'hores a cada alumne i centre, i parteixin d'una valoració tècnica, cas per cas, d'aquestes necessitats de suport.

La persona interessada ha comunicat que tant l'any passat com l'any en curs l'atenció i l'evolució del seu fill són molt satisfactòries, de manera que s'entén que s'han complert els suggeriments del Síndic.

**Q 06870/2012****Retard en la resposta de l'Ajuntament de Cervelló a una sol·licitud d'informació sobre les beques de l'escola bressol municipal**

Ajuntament de Cervelló

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Cervelló, d'una banda, que en el futur qualsevol modificació de la quota de la llar d'infants, inclosos descomptes o bonificacions per l'establiment o supressió de beques i ajuts, s'estableixi amb antelació suficient perquè pugui ser coneguda per les famílies durant el procés de preinscripció; i de l'altra, que estudiï fórmules per tornar a introduir polítiques d'accessibilitat econòmica a la llar d'infants municipal, a fi de garantir el dret a l'educació en igualtat d'oportunitats dels infants socialment desfavorits.

El Síndic ha observat que l'Annex a l'ordenança reguladora dels preus públics vigent al municipi estableix, en relació amb els preus públics pels serveis prestats a les llars d'infants municipals, que "en situacions d'escassa capacitat econòmica, les tarifes contingudes en el punt anterior es reduiran fins a un 50%. A efectes d'obtenir aquesta reducció, s'haurà de presentar la corresponent sol·licitud, adjuntant amb còpia de l'última declaració d'IRPF, a l'Àrea de Serveis Socials. Aquest Servei informará sobre la procedència d'aplicar el benefici sol·licitat i el percentatge que es considera adient aplicar". Amb l'establiment d'aquesta reducció, el Síndic entén que s'accepta parcialment el seu suggeriment, atès que la reducció és prevista pels serveis complementaris però no per al "preu d'ensenyament horari complet".

**Q 07410/2012****Paralització de la construcció d'una escola a Rubí**Ajuntament de Rubí  
Departament d'Ensenyament

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament de Rubí que, conjuntament amb el Departament d'Ensenyament, planifiqui l'execució de les millores necessàries al centre per garantir el dret a l'educació en condicions de qualitat, i que concreti la temporalització de les obres necessàries.

El Departament ha informat que ja s'han iniciat els tràmits de signatura del conveni amb l'Ajuntament de Rubí per transferir un import de 300.000 euros per a l'execució de les obres de remodelació de la consergeria, els serveis higiènics, els paviments i la fusteria de l'interior de l'escola, i de reforma de la instal·lació elèctrica i de calefacció.

**Q 04563/2013****Queixa relativa a la problemàtica d'assetjament escolar, discriminació i violència que afecta els adolescents LGTBI a les escoles i instituts**

Departament d'Ensenyament

El Síndic ha suggerit al Departament d'Ensenyament que promogui actuacions específiques per abordar aquesta problemàtica i, en concret, que estableixi mecanismes protocolitzats de detecció i seguiment, programes de formació específica en assetjament homofòbic adreçats al professorat de secundària i programes d'intervenció i de sensibilització envers la problemàtica que pateixen els alumnes LGTBI (lesbianes, gais, transgèneres, bisexuals i intersexuals).

El Departament d'Ensenyament ha informat de les actuacions que ha dut a terme en relació amb aquesta qüestió, que donen un impuls a la prevenció, detecció i intervenció dins de l'àmbit escolar de situacions d'odi i discriminació per motius d'orientació afectiva i sexual; aporten recursos formatius, eines i materials didàctics adreçats al professorat, a l'alumnat i a les famílies, i contribueixen a la creació de models positius per a la comunitat educativa.



**Q 07214/2013****Disconformitat amb la denegació d'una sol·licitud de devolució de l'import del servei de menjador d'una escola bressol municipal de Barcelona**

Ajuntament de Barcelona

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Barcelona que faci front a la devolució efectiva a la persona interessada de l'import del preu públic del servei d'alimentació corresponent al mes de desembre de 2012.

L'Ajuntament ha indicat que la devolució es va fer efectiva el 31 de juliol de 2014.

**Q 07335/2013****Disconformitat amb el Consell Comarcal d'Osona per la denegació d'un ajut individual de servei de menjador escolar**

Consell Comarcal d'Osona

El Síndic ha demanat al Consell Comarcal que en el moment que es formalitzi la proposta que de cara el curs vinent el llindar màxim d'accés als ajuts s'estableixi en funció de la renda dels membres de la unitat familiar i s'estableixin les bases dels ajuts de menjador d'aquest consell comarcal de cara al curs vinent li ho comuniqui.

El Síndic ha revisat les bases reguladores d'aquests ajuts enguany i ha observat que, tal com havia avançat el Consell Comarcal, s'ha suprimit l'establiment d'un únic llindar de renda familiar, de manera que actualment el nivell de renda es mesura en funció de l'índex de renda de suficiència de Catalunya i el nombre de membres de la unitat familiar.

**Q 07762/2013****Manca de resposta del Departament d'Ensenyament a una sol·licitud d'ajudes per a l'alumnat amb necessitats específiques de suport educatiu**

Departament d'Ensenyament

El Síndic ha suggerit al Departament d'Ensenyament que valori la possibilitat que la Inspecció educativa es posi en contacte amb la persona interessada per orientar-la, a fi que, si ho considera oportú, pugui presentar les al·legacions que consideri i accedir a l'ajut, si escau.

El Departament d'Ensenyament va informar que la persona interessada ja havia presentat les seves al·legacions, i posteriorment que ja s'ha resolt de forma favorable el recurs presentat per la família i s'ha fet efectiu el pagament de l'ajut en data 30 de desembre de 2014.

**Q 08240/2013****Disconformitat amb la supressió del servei de transport i menjador escolar per als alumnes de primer d'ESO d'un centre de formació i treball de Cerdanyola del Vallès**

Departament d'Ensenyament i Consell Comarcal del Vallès Occidental

D'una banda, el Síndic ha demanat al Departament d'Ensenyament que garanteixi la provisió del servei de transport escolar a l'alumnat amb dificultats d'accessibilitat al centre, i que estudiï cas per cas l'alumnat que eventualment es pugui quedar fora del servei de transport escolar per manca de disponibilitat de vacants suficients, per garantir el transport i l'escolarització en condicions adequades. I de l'altra, ha demanat al Consell Comarcal del Vallès Occidental i al Departament d'Ensenyament que estudiïn les possibilitats de restablir la gratuïtat del servei de transport escolar al centre o, alternativament, que estableixin una convocatòria d'ajuts econòmics per al transport escolar no obligatori per als infants amb discapacitat que garanteixi que cap alumne deixi

de fer-ne ús o en quedi exclòs per raons econòmiques. També els ha demanat que atorguin ajuts de menjador escolar als alumnes amb discapacitat escolaritzats al centre d'educació especial.

El Consell Comarcal del Vallès Occidental ha signat un conveni amb l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès per als cursos 2013/2014 i 2014/2015 segons el qual l'Administració local assumeix el cost del preu públic que les famílies han de satisfer per utilitzar el servei escolar de transport no obligatori. Així doncs, la provisió d'aquest servei està garantida de manera gratuïta per als sis alumnes residents a Cerdanyola del Vallès actualment escolaritzats al centre.

**Q 08886/2013 i altres****Disconformitat amb l'increment de les taxes de les escoles oficials d'idiomes**

Departament d'Ensenyament

El Síndic ha recomanat al Departament d'Ensenyament: 1. Que s'introdueixin mesures d'ajut específiques per compensar l'augment significatiu de les taxes a les escoles oficials d'idiomes (EOI), com ara la creació de beques i la possibilitat de fraccionar els pagaments. 2. Que s'introdueixin mesures destinades a evitar que la planificació es basi únicament en criteris de demanda, a fi de garantir que l'encariment de les taxes no suposi una reducció de la demanda d'aprenentatge d'algunes llengües de demanda més feble i el tancament de grups per manca d'alumnes suficients. 3. Que es prenguin mesures d'optimització dels estudis d'idiomes a les EOI (alternatives a les mesures econòmiques) per augmentar el compromís dels alumnes i per combatre la irregularitat en l'assistència i l'abandonament. 4. Que es prenguin mesures de promoció i ampliació de l'oferta pública d'aprenentatge de les llengües estrangeres si els cursos de les EOI tenen una demanda molt superior a l'oferta del Departament d'Ensenyament. 5. Que es valori la penalització econòmica de la primera repetició en el cas dels alumnes que, malgrat haver assistit a classe i haver aprofitat el curs, no hagin pogut superar-lo.

El Departament d'Ensenyament ha informat que: s'ha fet arribar a les escoles l'oferta de beques per a ensenyaments d'idiomes i s'ha incidit en la necessitat de transmetre a l'alumnat tota la informació; s'han revisat els webs dels centres per tal de poder esmenar la poca visibilitat de la informació referent a les beques, bonificacions i exempcions; s'està fent el seguiment de les diferents experiències d'organització i flexibilització dels ensenyaments d'idiomes; s'han ampliat les places de les proves lliures de la convocatòria extraordinària del mes de febrer per tal que l'alumnat que vol aprendre idiomes al marge del context formal de l'aula pugui acreditar els seus coneixements mitjançant l'obtenció dels certificats de nivell intermedi (B1) o de nivell avançat (B2), els quals tenen una taxa d'inscripció molt més reduïda que les altres certificacions amb la mateixa equivalència; s'ha ampliat el nombre de centres que imparteixen el nivell C1 d'anglès, francès i alemany; s'ha programat una primera convocatòria de proves lliures de nivell C1 el juny de 2015 per tal d'atendre la demanda de les persones que vulguin acreditar aquest nivell pagant una taxa d'inscripció més reduïda que les altres certificacions amb la mateixa equivalència, i s'ha ampliat l'oferta formativa d'anglès en la modalitat no presencial a l'Institut Obert de Catalunya, que té la consideració d'escola oficial d'idiomes, i està previst que el proper curs 2015-2016, ja s'ofereixin tots els blocs per assolir els nivells bàsic, intermedi i avançat.

**Q 00465/2014****Manca de devolució de l'import d'una matrícula universitària a la Universitat Politècnica de Catalunya**

Universitat Politècnica de Catalunya

El Síndic ha suggerit a la UPC, d'una banda, que valori de nou la situació del promotor i la petició que va formular; i de l'altra, que revisi els criteris per acordar la devolució de l'import de la matrícula regulats a la normativa acadèmica de la Universitat d'acord amb les circumstàncies personals i econòmiques de la persona interessada, i que estableixi els requisits que consideri més adients.

La Universitat ha informat que, un cop revisat el cas de la persona interessada i ateses les circumstàncies acreditades, s'ha decidit retornar-li l'import abonat en concepte de preu de la matrícula. Un cop això s'hagi comunicat a la persona interessada, s'ingressarà immediatament aquest import al compte corrent que va indicar en la seva sol·licitud de devolució.

**Q 03754/2014****Manca d'accessibilitat de l'edifici de primària de l'escola Baldiri i Reixac, de Badalona**

Departament d'Ensenyament

El Síndic ha demanat al Departament d'Ensenyament que abordi la resolució definitiva d'accessibilitat de l'edifici al més aviat possible.

El Departament d'Ensenyament ha informat que ja s'han executat les obres d'instal·lació de l'ascensor, el sanitari i la rampa del centre.

**Q 03993/2014****Disconformitat amb la puntuació definitiva atorgada a una alumna d'un institut escola artístic en el procés d'admissió als ensenyaments de l'ESO, pel fet de no poder beneficiar-se dels punts de germans al centre adscrit**

Consorci d'Educació de Barcelona

El Síndic ha demanat al Consorci d'Educació de Barcelona que, conjuntament amb el Departament d'Ensenyament, estudiï la necessitat d'adequar la resolució que desplega la normativa que regula l'admissió d'alumnat en el cas d'alumnat admès a l'institut en qüestió i d'especificar el procés que cal seguir no només en l'accés a aquest centre sinó també en la sortida i reincorporació als centres ordinaris, també quan hi ha alumnes amb germans.

El Departament ha informat que ha aprovat la Resolució ENS/280/2015, de 18 de febrer, per la qual s'aproven les normes de preinscripció i matrícula d'alumnes als centres del Servei d'Educació de Catalunya i altres centres educatius, en els diversos ensenyaments sostinguts amb fons públics, per al curs 2015-2016, que modifica el redactat previst a la normativa corresponent al curs anterior, la Resolució ENS/260/2014. Així, la consideració d'alumnes del centre anterior, que podia generar dubtes d'interpretació, ha estat substituïda per l'aplicació de les mateixes prioritats d'adscripció que els alumnes del centre anterior. Així mateix, s'especifica que aquesta previsió s'aplica només als efectes únics i exclusius d'aplicar el criteri d'adscripció.

**Q 04108/2014****Queixa relativa a la manca d'actuació d'una escola de Santa Coloma de Gramenet davant l'agressió patida per un alumne en l'àmbit familiar**

Departament d'Ensenyament

El Síndic ha suggerit al Departament d'Ensenyament que, en cas que no s'hagi fet, informi el centre sobre el contingut del Protocol d'actuació entre els departaments de Benestar Social i Família i d'Ensenyament, de detecció, notificació, derivació i coordinació de les situacions de maltractament infantil i adolescent en l'àmbit educatiu, de 4 de juny de 2012, i el circuit que s'hi estableix, i que adopti mesures perquè pugui ser

aplicat en el futur davant de situacions de sospita o certa de maltractament a alumnes del centre.

El Departament ha assenyalat que l'escola ha estat informada del contingut del Protocol d'actuació i del circuit establert per tal que s'apliqui en cas que es produeixin situacions de sospita o certa de maltractament a alumnes del centre.

**Q 05262/2014****Queixa relativa a les necessitats educatives d'una menor que pateix un trastorn del desenvolupament psicomotor, secundari a cromosomopatia**

Departament d'Ensenyament

El Síndic ha demanat al Departament d'Ensenyament que valori si l'ampliació de la dotació de la mestra d'educació especial faria possible l'escolarització de l'alumna un segon dia a l'escola ordinària amb garanties d'atenció adequada de les seves necessitats educatives especials, i que, en cas afirmatiu, faci efectiu aquest

suport i amplii la modalitat d'escolaritat compartida a dos dies per setmana.

El Departament ha previst incrementar les hores d'escolarització compartida d'aquesta alumna al centre ordinari per al curs 2015/2016, que passaran de quatre a nou hores.

**Q 05756/2014****Queixa relativa a la manca d'aplicació de la bonificació de família nombrosa a un estudiant del Grau d'Enginyeria en Tecnologies Industrials a la Universitat de Girona**

Universitat de Girona

El Síndic ha suggerit a la Universitat de Girona que valori de nou la possibilitat d'aplicar la bonificació de família nombrosa a la matrícula del promotor.

La Universitat ha acceptat els suggeriments del Síndic i ha aplicat la bonificació en aquest cas.

**Q 07985/2014****Disconformitat amb el tipus de vidres que s'han col·locat a les finestres d'una escola de Sant Antoni de Calonge**

Ajuntament de Sant Antoni de Calonge

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament que continuï amb les actuacions ja iniciades amb el contractista per esmenar aquest incompliment del Codi tècnic de l'edificació.

El Síndic ha constatat que el canvi de vidres no laminats s'ha dut a terme adequadament.

Q 08737/2014

**Disconformitat amb l'import de l'ajut individual de menjador escolar corresponent al curs 2014-2015**

Ajuntament d'Olot

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament d'Olot que els serveis socials estudiïn la situació socioeconòmica de la família i, en cas de necessitat, valorin les possibilitats de suport econòmic per garantir l'atenció de les necessitats socials i educatives bàsiques dels infants, sense excloure l'escolaritat del suport econòmic que es presta. També ha demanat que els serveis socials estudiïn la necessitat d'oferir suport econòmic a la família per a l'accés al casal d'estiu municipal.

De la resposta de l'Ajuntament se'n desprèn que els infants estan inscrits a unes activitats amb un cost total que ascendeix a 663 euros, i que tenen concedida una beca del 75%, de manera que l'import que han de pagar és de 165,75 euros, amb la possibilitat de fer-ho a terminis fins al mes de maig de 2016.

Q 09459/2014

**Queixa relativa a l'anul·lació d'una matrícula per al Grau de Disseny i Desenvolupament de Videojocs de la UPC**

Departament d'Economia i Coneixement

El Síndic ha suggerit al Departament d'Economia i Coneixement que es resolgui de manera degudament fonamentada i motivada l'anul·lació de la matrícula al Grau de Disseny i Desenvolupament de Videojocs a la UPC del promotor, tot garantint els seus drets de defensa i la possibilitat d'interposar els recursos que corresponguin.

El Departament ha informat que el mes de desembre de 2014 es va trametre un escrit al promotor en què se li indicava el motiu de l'anul·lació de la matrícula i la possibilitat d'interposar recurs de reposició contra la resolució.

Q 09930/2014

**Dificultats per empadronar una família a l'Ajuntament de Badalona per problemes en la identitat d'un infant**

Ajuntament de Badalona

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Badalona que empadroni al seu domicili actual, un cop fetes les comprovacions oportunes amb relació a la seva residència efectiva al municipi, aquests tres ciutadans nigerians i els garanteixi l'accés als serveis públics que requereixin, en especial a l'infant.

L'Ajuntament ha informat que ha empadronat aquests tres ciutadans d'acord amb els suggeriments del Síndic.

Q 01133/2015

**Queixa relativa a l'actuació del Consorci d'Educació de Barcelona davant la manca de manteniment adequat del pati d'una escola de Barcelona**

Consorci d'Educació de Barcelona

El Síndic ha recordat que el manteniment dels equipaments educatius i les àrees de joc i lleure en condicions de seguretat adequades és responsabilitat de l'Administració corresponent, i que no es pot al·legar el desconeixement de l'estat deficient de les instal·lacions com a motiu per no haver dut a terme les tasques d'inspecció, manteniment i supervisió que requereixen aquests equipaments periòdicament, sobretot si hi ha

queixes sobre el manteniment general de l'escola que ja de per si haurien hagut de motivar una visita per verificar l'estat general i detectar possibles mancances.

En aquest cas concret s'informa que s'ha resolt l'objecte de la queixa i s'ha adequat la instal·lació que es trobava en males condicions.

**Q 04917/2015****Queixa relativa a la plaça escolar assignada a un infant de Mataró**

Departament d'Ensenyament

El Síndic ha demanat al Departament d'Ensenyament que informi la persona interessada dels centres de Mataró amb places vacants que es trobin a menys distància del domicili familiar que l'escola assignada d'ofici i que, en cas que no n'hi hagi de més propers, i en vista del possible dèficit de planificació de l'oferta escolar a la zona de residència de la persona interessada, s'ofereixi

la possibilitat d'atorgar una plaça al fill de la promotora a un centre més proper, si convé, mitjançant una ampliació de ràtio.

El Departament ha informat que el fill de la promotora ha pogut accedir a un centre més pròxim al seu domicili.

**5. Discriminació****AO 00001/2015****Actuació d'ofici relativa a l'existència d'un videojoc a Internet que té com a objectiu matar homosexuals**

Departament d'Interior

El Síndic ha demanat al Departament d'Interior que les unitats especialitzades dels Mossos d'Esquadra responsables de la investigació dels delictes d'odi i discriminació investiguin l'existència del videojoc, conjuntament amb el fiscal coordinador del Servei de Delictes d'Odi i Discriminació i, si escau, amb els representants de les institucions que treballen en la prevenció i la lluita contra la discriminació.

El Departament ha tramès un informe de la Direcció General de la Policia en què s'enumeren les actuacions dutes a terme des de l'àmbit policial i a requeriment de les autoritats judicials corresponents.

## Administració pública i tributs

### 1. Administració pública

**Q 07309/2011**

**Disconformitat amb la tramitació de cinc expedients sancionadors incoats per l'Ajuntament de Badalona**

Ajuntament de Badalona

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament que deixi sense efectes els cinc expedients sancionadors els intents de notificació dels quals van donar com a resultat "desconegut", atès que no consta que l'Ajuntament fes cap activitat d'investigació per fer efectius els intents de notificació personal.

L'Ajuntament va dictar una resolució en data 6 d'octubre de 2015 de devolució del recàrrec de constrenyiment reduït en els cinc expedients sancionadors de trànsit, i s'ha comprovat que el 21 d'octubre es va trametre la resolució al promotor.

**Q 03213/2012 i altres**

**Disconformitat amb el fet que els interventors de Transports Metropolitans de Barcelona no informin de la possibilitat d'abonar la percepció mínima per viatjar sense títol amb la reducció del 50%**

Transports Metropolitans de Barcelona

El Síndic ha recomanat a transports Metropolitans de Barcelona que proposi la modificació de l'article 52 de la Llei 26/2009, de 23 de desembre, de mesures fiscals, financeres i administratives, en el sentit d'incorporar un termini de quaranta-vuit hores des de la notificació de la denúncia per fer efectiu el pagament bonificat, i també que estableixi mecanismes alternatius al pagament en mà a l'interventor per fer efectiu aquest pagament bonificat. També li ha suggerit que revisi si a la butlleta de percepció mínima que es

va lliurar al promotor de la queixa hi consta la informació referent al pagament amb bonificació.

En data 13 de març s'ha publicat la Llei 3/2015, d'11 de març, de mesures fiscals, financeres i administratives, que recull els suggeriments fets pel Síndic.

**Q 07411/2012****Condicions d'ús d'un equipament esportiu municipal a Teià**

Ajuntament de Teià

El Síndic ha recomanat a l'Ajuntament que es reguli el règim de funcionament i les condicions d'ús del complex esportiu, que haurà de determinar, entre altres aspectes, els drets i les obligacions dels usuaris; que es formalitzi el règim d'ús singular de l'equipament reconegut a l'entitat promotora de la queixa per a la pràctica de les activitats esportives que li són pròpies; que es formalitzi expressament i de forma motivada el recurs formulat per l'entitat promotora de la queixa contra la denegació de la sol·licitud de subvenció que va formalitzar, i que es restitueixi el subministrament elèctric a les dependències cedides en ús a l'entitat esportiva, amb la finalitat de permetre el desenvolupament normal de les seves activitats.

L'Ajuntament ha tramès una còpia del conveni d'utilització del complex esportiu municipal (temporada 2014-2015) subscrit amb el club promotor de la queixa en data 15 d'octubre de 2014. L'objectiu d'aquest conveni consisteix a formalitzar i precisar els termes bàsics de col·laboració entre l'Ajuntament i l'entitat esportiva per al desenvolupament de les activitats d'entrenament i competició de l'entitat que es duen a terme al complex esportiu. Aquest any està prevista la signatura del conveni corresponent a la temporada 2015-2016.

**Q 00961/2013****Disconformitat amb una sanció imposada per dipositar residus fora de l'element de contenció corresponent**

Ajuntament de Barcelona

El Síndic considera que ni la denúncia ni la prova indiciària aportada a l'expedient reuneixen l'eficàcia probatòria per acreditar que la persona interessada va dur a terme la conducta infractora i que li és imputable la responsabilitat derivada de la infracció, i ha suggerit a l'Ajuntament de Barcelona que, d'acord amb l'article 105.1 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, es revoqui la resolució sancionadora que ha estat imposada a aquesta persona.

El Departament de Medi Ambient i Serveis Urbans de l'Ajuntament ha informat que s'ha acceptat el suggeriment formulat pel Síndic i s'ha revocat la resolució sancionadora imposada a la promotora.

**Q 01553/2013****Retard en el pagament d'una indemnització acordada arran de l'expropiació d'una finca**

Departament de Territori i Sostenibilitat

El Síndic 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 aquest dret i, de retruc, es poden estar afectant altres drets que depenen d'aquests pagaments, la qual cosa pot arribar a deixar persones i entitats en situacions d'extrema dificultat. És per aquest motiu que cal activar, en la mesura que sigui viable,

els mecanismes extraordinaris de finançament disponibles per revertir aquesta situació al més aviat possible.

En data 12 de gener de 2015 el Departament de Territori i Sostenibilitat ha comunicat que ha fet efectiu el pagament a la persona interessada.



**Q 02971/2013****Disconformitat amb l'Ajuntament de Sant Joan Despí per la manca de convocatòria d'una audiència pública en relació amb el pressupost municipal de l'any 2013**

Ajuntament de Sant Joan Despí

El Síndic ha recordat a l'Ajuntament de Sant Joan Despí la necessitat de convocar audiència pública en els termes establerts a l'article 7 del Reglament de participació ciutadana amb relació a l'elaboració del pressupost municipal, sens perjudici de proposar-ne, si ho considera oportú, la modificació al Ple municipal.

L'Ajuntament ha informat que el 9 de desembre de 2014 es va dur a terme una audiència pública, el dia 10 un xat obert a tota la ciutadania i el 15 un plenari d'entitats. També ha indicat que el 2015 es durà a terme també l'audiència pública i la resta d'accions complementàries.

**Q 05510/2013****Disconformitat amb la manca de renovació d'una comissió de serveis en l'àmbit de la salut i amb la negativa a adjudicar una plaça a la ciutat de Barcelona**

Departament de Salut

El Síndic ha suggerit al Departament de Salut, d'una banda, que el Servei de Prevenció de Riscos Laborals avalui la promotora per determinar si la seva minusvalidesa pot comportar una situació de risc i, si escau, quines mesures preventives i de protecció s'han d'adoptar; i de l'altra, que valori la possibilitat de traslladar la persona interessada a una plaça vacant o no, via permuta o encàrrec de funcions, propera al seu domicili, sens perjudici d'examinar si s'han modificat les seves circumstàncies, de manera que sigui possible resoldre l'atorgament d'una nova comissió de serveis a instància de la direcció.

L'Institut Català de la Salut ha informat que la promotora de la queixa ha participat en la convocatòria de mobilitat voluntària de zeladors arran de la qual li ha estat adjudicada una de les vint-i-una destinacions que va triar voluntàriament, i que no hi ha cap inconvenient a fer-li una avaluació de riscos.

**Q 05893/2013****Disconformitat amb dues denúncies per l'estacionament inadequat de dos vehicles i amb la manca de resposta de l'Ajuntament de Torrelles de Llobregat a un escrit relatiu a aquesta qüestió**

Ajuntament de Torrelles de Llobregat

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament que retorni al promotor l'import que va abonar en concepte de taxa de retirada del vehicle per part de la grua municipal.

L'Ajuntament ha informat que va anul·lar la taxa de retirada del vehicle propietat del promotor per part de la grua municipal i que li va retornar l'import de 150 euros que havia abonat.

**Q 06511/2013 i altres**      **Disconformitat amb la manca de transparència en la regulació i en el procés de gestió de la borsa d'interins de serveis penitenciaris**

Departament de Justícia

El Síndic ha recomanat al Departament de Justícia, d'una banda, que faci pública en el seu web la regulació de la borsa d'interins de serveis penitenciaris mitjançant la publicació de l'acord de 12 de juliol de 2006 i les modificacions posteriors; i de l'altra, que incorpori en el web les aplicacions oportunes perquè els integrants de la borsa puguin accedir, mitjançant la consulta en línia i amb la identificació prèvia que es determini, a les dades actualitzades de la llista confeccionada.

La Direcció General de Serveis Penitenciaris ha informat de la posada en funcionament de les aplicacions oportunes a la pàgina web del Departament perquè els integrants de la borsa d'interins de serveis penitenciaris puguin consultar la seva situació a les llistes.

**Q 08670/2013**      **Disconformitat amb la incoació d'un expedient sancionador a nom d'un menor per viatjar en tren amb un títol de transport no validat**

Departament de Territori i Sostenibilitat

El Síndic ha suggerit al Departament de Territori i Sostenibilitat, d'una banda, que estudiï la possibilitat de notificar de manera fefaent al domicili dels menors la percepció mínima, en què consti l'advertiment de la incoació del procediment sancionador en el cas d'impagament de la percepció en el termini legalment establert; i de l'altra, que doni les ordres oportunes per tal que es resolgui en el termini més breu possible el recurs d'alçada presentat per la persona interessada en data 21 de novembre de 2013.

En data 13 de març s'ha publicat la Llei 3/2015, d'11 de març, de mesures fiscals, financeres i administratives, que afegeix l'apartat 9 a l'article 52 de la Llei 7/2004 (Servei de transport públic de viatgers) en el sentit suggerit pel Síndic.

**Q 02009/2014**      **Disconformitat amb la tramitació d'un procediment sancionador incoat pel Servei Català de Trànsit**

Departament d'Interior

El Síndic ha demanat al Departament d'Interior que doni les ordres oportunes per tal que, amb caràcter general, es pugui disposar d'un element de prova en els expedients sancionadors quan els denunciants neguin la comissió d'infraccions captades per mitjà de lectors de matrícules. Pel que fa a les al·legacions presentades pel promotor contra la incoació de l'expedient sancionador, el Síndic ha demanat al Departament que

doni les ordres oportunes per tal que es tramiti i es notifiqui la resolució dins del termini establert reglamentàriament i legalment.

El Departament ha informat que ha resolt l'arxivament de l'expedient sancionador incoat contra el promotor de la queixa.

**Q 02030/2014****Disconformitat amb la tramitació d'una sol·licitud de canvi de nom d'una llicència de gual a Santa Coloma de Gramenet**

Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament que iniciï les actuacions oportunes per promoure la modificació de l'Ordenança d'ocupació de la via pública per tal que especifiqui que el titular d'una autorització de gual n'ha d'adaptar les dimensions a la normativa vigent. També li ha suggerit que adapti la informació que es facilita a la pàgina web municipal i per altres canals sobre el canvi de titularitat d'un gual de manera que s'indiqui expressament que requerirà nova autorització i

que serà considerada com a alta de gual, amb els requisits propis d'aquesta tramitació.

L'Ajuntament ha informat el Síndic sobre les actuacions que ha dut a terme respecte de la informació facilitada al web municipal i dels treballs iniciats per modificar l'Ordenança de la via pública en el sentit que suggeria el Síndic.

**Q 02265/2014****Queixa d'un regidor de l'Ajuntament de Riudoms per la manca de disponibilitat d'un espai per a l'exercici de les seves funcions**

Ajuntament de Riudoms

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament de Riudoms que tingui en compte que la manca d'espai és un problema que s'allarga en el temps, i que miri de donar-hi resposta al més aviat possible.

L'Ajuntament ha informat que ha condicionat un despatx per a cada grup municipal a l'edifici Epicentre Gaudí.

**Q 02362/2014****Disconformitat amb l'Ajuntament de Torredembarra per la manca de devolució de l'import pagat arran d'una sanció per circular amb excés de velocitat, després que s'establissin nous límits de velocitat al tram de via en qüestió**

Ajuntament de Torredembarra

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament de Torredembarra que doni les ordres oportunes per tal que, d'una banda, s'apliqui la retroacció favorable de la nova velocitat aprovada al Decret d'alcaldia 565, de 8 de març de 2012, i s'ordini la devolució al promotor dels ingressos indegudament percebuts; de l'altra, es doni resposta com més aviat

millor a l'escrit que el promotor va presentar el 16 de setembre de 2013.

L'Ajuntament ha informat que s'ha acordat la devolució de les sancions indegudament cobrades amb relació a les multes imposades arran de la detecció per radar d'un excés de velocitat.

**Q 03744/2014****Manca d'actuació de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet davant diverses queixes relatives a centres escolars que reben un ajut del Programa de reutilització de llibres de text, de finançament municipal**

Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet que, per a properes convocatòries, comprovi específicament que en tota la informació que les famílies reben sobre els llibres no reutilitzats que han d'adquirir s'hi indica la possibilitat d'adquirir-los en qualsevol establiment, sense que l'escola orienti les famílies a adquirir-los al mateix centre. En aquest sentit, i sens perjudici que aquesta informació s'envii a les famílies, els anuncis que indiquin la possibilitat d'adquirir-los al centre haurien de mencionar expressament que les famílies poden optar lliurement a adquirir-los a qualsevol establiment.

L'Ajuntament ha informat que les comprovacions fetes arran de la denúncia de la persona interessada van evidenciar que una escola havia modificat el model de carta tramès als pares, de manera que no s'indicava amb claredat la quantia subvencionada per alumne, l'aportació familiar ni el dret de les famílies a adquirir els llibres i el material a qualsevol establiment. El Servei d'Educació informarà l'escola sobre l'obligació d'enviar les cartes a les famílies d'acord amb el model aprovat. També ha informat que es preveu incorporar dues modificacions al Programa de reutilització per al curs vinent: que les cartes a les famílies s'enviïn el mes de juny, un cop supervisades pel Servei d'Educació, i que serà obligatori lliurar una còpia de les cartes trameses a les famílies al Servei d'Educació durant el mes de juliol.

**Q 04479/2014****Queixa d'un regidor de l'Ajuntament de Begur amb relació a l'accés a participar en la ràdio pública del municipi**

Ajuntament de Begur

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament que l'informi sobre el criteri utilitzat per decidir sobre la garantia que tenen els membres del consistori de participar en els mitjans d'informació i difusió municipals, i si té aprovat un reglament que reguli les condicions d'accés i d'ús dels mitjans d'informació i difusió municipals per part dels regidors i els grups constituïts al si de la corporació, d'acord amb el que estableix l'article 170.2 del Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril.

L'Ajuntament de Begur ha informat que adoptarà les mesures oportunes per donar compliment a l'article 170.2 del Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya i que, una vegada aprovat el Reglament d'ús i accés als mitjans de comunicació municipals, facilitarà l'accés de tots els grups a la ràdio municipal.

**Q 06087/2014****Disconformitat amb la resolució d'un procediment sancionador iniciat per l'Ajuntament de Calella per infracció de l'Ordenança municipal de convivència ciutadana i via pública**

Ajuntament de Calella

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament de Calella que doni les ordres oportunes per tal que es retregui el procediment al moment en què caldria haver notificat al promotor la comissió de la infracció, de manera que el promotor pugui optar pel pagament bonificat de la sanció. A més, atès que el promotor ha exposat que a causa de la situació precària en què es troba no podrà fer efectiu el pagament, el Síndic ha demanat a l'Ajun-

tament que estudiï la possibilitat de substituir la multa econòmica per treballs en benefici de la comunitat.

L'Ajuntament ha tramès còpia de la resolució de retroacció de l'expedient sancionador i de les alternatives que s'han ofert al promotor, a banda del justificant de recepció de la resolució.

**Q 06325/2014****Incompliment de la normativa a l'hora de fer la repartició dels espais del mercat del passeig del Mar a Palamós**

Ajuntament de Palamós

El Síndic ha recordat a l'Ajuntament que si preten, a iniciativa pròpia o petició d'algun concessionari, modificar l'emplaçament o l'orientació d'alguna de les parades amb relació al que estableix l'Ordenança que regula el mercat d'estiu al passeig del Mar de Palamós, aquest canvi requereix l'acord dels concessionaris afectats i també la modificació de l'Ordenança per acord plenari, abans de fer efectiva aquesta modificació.

L'Ajuntament ha informat que en data 28 d'abril de 2015 el Ple municipal va aprovar la modificació de l'Ordenança que regula el mercat d'estiu al passeig del Mar de Palamós. Entre altres mesures, aquesta modificació ha comportat un canvi en la situació de la parada assignada a la mare de la promotora, per permuta amb la ubicació d'una parada de nova creació.

**Q 06678/2014****Disconformitat amb la derivació desigual que fan els serveis socials municipals de Montcada i Reixac a les òptiques del municipi**

Ajuntament de Montcada i Reixac

El síndic ha recordat que el subministrament d'ulleres de forma continuada s'hauria de formalitzar d'acord amb les normes sobre contractes del sector públic i caldria especificar-ne les condicions i el preu amb què s'adjudica. Així mateix, per evitar una situació de desigualtat competencial entre els establiments de la ciutat, caldria oferir-los a tots la possibilitat de prestar aquest servei amb unes mateixes condicions i formalitzar aquesta oferta i les condicions per escrit.

L'Ajuntament ha informat que ha tramès als establiments d'òptica del municipi un escrit mitjançant el qual els ofereix participar en el programa de serveis socials municipals per a persones sense recursos i en què consten les condicions econòmiques de la compra d'ulleres.

**Q 07104/2014**

**Disconformitat amb una sanció de trànsit de l'Ajuntament de Cambrils**

Ajuntament de Cambrils

---

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament de Cambrils que doni les ordres oportunes per revocar la sanció imposada a la persona interessada per la comissió d'una infracció greu que, llevat que hi hagi noves proves que no s'hagin aportat, està tipificada com a lleu.

L'Ajuntament ha acceptat el suggeriment del Síndic de forma expressa i ha revocat la sanció imposada per la comissió d'una infracció greu que es qualifica com a lleu i que comporta la devolució a la persona interessada dels ingressos indegudament percebuts per la comissió de la infracció denunciada.

**Q 08108/2014**

**Manca de resposta de l'Ajuntament de Badalona a una sol·licitud d'accés a informació sobre els pressupostos municipals del 2014**

Ajuntament de Badalona

---

El Síndic ha recordat el deure de l'Administració de donar resposta expressa a les sol·licituds que els ciutadans li plantegen, i ha suggerit a l'Ajuntament de Badalona que faciliti al promotor la informació que demana o bé que se li indiquin els motius pels quals entén que no hi ha de tenir accés.

L'Ajuntament ha informat que el mes de maig de 2015 va trametre a la persona interessada la informació que demanava.

**Q 08228/2014**

**Manca de pagament a l'Ajuntament de Figaró-Montmany dels ajuts establerts en el Fons de barris corresponents a la convocatòria de l'any 2009**

Departament de Territori i Sostenibilitat

---

El Síndic ha demanat al Departament de Territori i Sostenibilitat que adopti les mesures oportunes perquè el pagament de les quantitats justificades es pugui fer efectiu, promovent, si escau, les modificacions pressupostàries necessàries en el moment en què això sigui possible.

D'acord amb la darrera informació facilitada, s'ha generat crèdit al pressupost de 2015 del Departament per poder tramitar el pagament de les quantitats justificades i pendents de pagament.

**Q 08862/2014****Disconformitat amb el fet que en les convocatòries públiques de treball i a la pàgina web del Centre de Cultura Contemporània de Barcelona (CCCB) no hi consti el salari que correspon al lloc convocat**

Centre de Cultura Contemporània de Barcelona (CCCB)

El Síndic recomana al CCCB, d'una banda, que en les properes convocatòries públiques s'inclouï el salari de cada una de les places que es convoquen, de manera que qualsevol persona interessada pugui tenir aquesta informació sense necessitat de fer una petició concreta; i de l'altra, que dugui a terme les actuacions necessàries per ajustar la seva activitat i complir el que estableix la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, abans que la norma entri en vigor. Aquesta llei estableix en l'article 8 la informació que l'Administració ha de fer pública en aplicació del principi de transparència i, en con-

cret, que s'ha de fer pública la plantilla, la relació de llocs de treball i el règim retributiu.

El CCCB ha comunicat que està treballant en l'adaptació de la seva pàgina web a la Llei 19/2014, i que en les properes convocatòries de recursos humans apareixerà el salari que correspongui als llocs de treball convocats, a més de tota la informació relativa al personal laboral i a l'activitat contractual de l'entitat.

**Q 09313/2014****Disconformitat amb l'actualització d'un complement de pensió de jubilació**

Departament de Salut

El Síndic ha recomanat al Departament de Salut que revisi la resolució desestimatòria del recurs de reposició presentat per la persona interessada el 13 d'octubre de 2014 i la deixi sense efecte, i que en dicti una de nova que estimi, amb efectes des de l'1 de gener de 2014, l'import del complement de pensió de jubilació al·legat per aquesta persona.

L'informe elaborat per l'Institut Català de la Salut dóna compte de la resolució dictada el 28 d'abril de 2015, que reconeix a la promotora el dret a percebre el complement de pensió per a l'any 2014 en la quantia de 930,31 euros al mes i deixa sense efecte la resolució recorreguda, de 13 d'octubre de 2014.

**Q 00917/2015****Manca de resposta de l'Ajuntament de Torrelles de Llobregat a un escrit relatiu a l'estat de la xarxa elèctrica municipal**

Ajuntament de Torrelles de Llobregat

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament que, si encara no ho ha fet, valori la sol·licitud del promotor tenint en compte la Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, i li doni accés als documents que demana o bé l'hi denegui de forma motivada en una excepció concreta.

L'Ajuntament ha informat que el 15 de juny de 2015 va trametre un escrit de resposta al promotor juntament amb la informació que sol·licitava.

**Q 04199/2015****Manca de resolució d'una sol·licitud de permís per cura de fill menor afectat per càncer o malaltia greu**

Departament d'Ensenyament

El Síndic ha suggerit al Departament d'Ensenyament que resolgui expressament i al més aviat possible la petició de la promotora del permís per cura de fill menor afectat per malaltia greu, després de consultar, si escau, la Direcció General de Funció Pública i sens perjudici de posar-se en contacte també amb la persona interessada en el cas que, per dictar la resolució, calgués disposar de més documentació sobre l'atenció o el tractament que rep el menor al domicili.

L'informe de la Direcció General de Professorat i Personal de Centres Públics dona compte de la resolució dictada el 7 de juliol de 2015 pel director territorial a Girona, notificada el 15 de juliol a la persona interessada, per la qual s'ha resolt autoritzar-li la reducció de jornada durant el període d'1 de setembre de 2015 a 31 d'agost de 2016.

**Q 04830/2015****Disconformitat amb la denegació del retorn parcial de la paga extraordinària i addicional del mes de desembre de 2012**

Universitat Autònoma de Barcelona

El Síndic ha demanat a la Universitat Autònoma de Barcelona que, un cop es verifiqui que el promotor compleix els requisits establerts, se li faci efectiu l'abonament de l'import corresponent a la part de la paga extraordinària i addicional del mes de desembre de 2012.

La Universitat ha informat que ha acceptat el suggeriment del Síndic i que retornarà les quantitats meritedes pel promotor en concepte de la paga que reclamava.

**Q 04497/2015****Disconformitat d'una antiga treballadora de l'Ajuntament de Solsona amb un ofici que se li ha tramès en què se li demana si té cap inconvenient perquè es faciliti un informe municipal seu a un regidor de l'oposició**

Ajuntament de Solsona

El Síndic considera que correspon a l'Administració estimar o no la sol·licitud d'accés a informació pública presentada pel regidor, de manera que ha demanat a l'Ajuntament que, sense més dilació, resolgui aquesta sol·licitud, tenint en compte que, llevat que concorrin causes de denegació legalment establertes, la sol·licitud ha de ser estimada i s'ha de facilitar la informació a la persona sol·licitant.

L'Ajuntament ha informat que en la Comissió Especial de Comptes del dia 27 de maig de 2015 el regidor que havia sol·licitat l'accés a la informació va tenir l'oportunitat d'examinar la documentació corresponent.



**Q 05026/2015****Disconformitat amb la retenció i l'embargament posterior d'un import d'un compte corrent**

Consell Comarcal del Baix Empordà

El Síndic ha demanat al Consell Comarcal del Baix Empordà que doni les ordres oportunes per tal que es revisi l'actuació administrativa i es resolgui retornar al promotor l'import indegudament recaptat, amb els interessos que corresponguin, d'acord amb les disposicions legals vigents.

El Consell Comarcal ha informat que revisarà l'actuació administrativa i la consegüent devolució de les quantitats indegudament embargades al promotor.

**Q 05247/2015****Queixa relativa a una sanció imposada a partir d'una denúncia de la Policia Local de Montcada i Reixac per deixar una bossa d'escombraries a l'interior d'una paperera**

Ajuntament de Montcada i Reixac

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Montcada i Reixac que retrotragui les actuacions sancionadores al moment de la primera notificació en el procediment de referència, sens perjudici de la prescripció de la infracció, si escau. També li demana que valori de nou si l'autoria del fet infractor ha quedat suficientment acreditada en el procediment de referència.

L'Ajuntament de Montcada i Reixac ha informat que ha anul·lat la sanció imposada a la persona interessada i que ha ordenat la devolució de l'import que havia pagat.

**Q 05591/2015****Disconformitat amb una sanció de trànsit imposada a una empresa per manca d'identificació del conductor responsable d'una infracció**

Ajuntament de Terrassa

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament que, davant de denúncies per infraccions de trànsit comeses amb vehicles d'empresa, d'una banda, quan s'envii a l'empresa titular del vehicle la notificació de denúncia amb el requeriment d'identificació del conductor responsable, es faci sense la carta de pagament que permet dur a terme el pagament bonificat, per eliminar tota possibilitat de confusió; i d'altra banda, que a la notificació s'especifiquin les dades que es requereixen per entendre complert el requeriment d'identificació del conductor i s'indiqui l'adreça a la qual s'ha de fer arribar la resposta si no es disposa de certificat digital per fer-ho a través de la

seu electrònica. Pel que fa a aquest cas concret, demana a l'Ajuntament que revisi el cas per comprovar si el requeriment d'identificació del conductor responsable es pot considerar degudament efectuat, i que, si escau, valori la possibilitat de deixar sense efecte l'expedient sancionador tramitat per manca d'identificació del conductor responsable de la infracció.

L'Ajuntament ha informat que ha deixat sense efecte l'expedient sancionador tramitat contra l'empresa.

## 2. Tributs

Q 05779/2011

**Disconformitat amb una sèrie d'errades en el càlcul de la taxa metropolitana de tractament de residus respecte d'una factura d'aigua**

Àrea Metropolitana de Barcelona

El Síndic entén que caldria revisar els criteris que es fixen en l'article 5 de l'Ordenança fiscal reguladora de les taxes metropolitanas de tractament i disposició final de residus municipals a fi que per calcular la quota tributària de la taxa es tinguin en compte criteris pels quals hi hagi una correlació entre la càrrega tributària que s'imposa i el servei efectivament prestat i rebut pel subjecte passiu. L'aplicació de l'article 5 comporta que, en casos de canvis de titularitat de pòlisses, la tarifa de la taxa s'obté segons els consums d'aigua de l'anterior titular del contracte d'aigua i no es té en compte

cap paràmetre per al càlcul de la quota que estigui vinculat directament amb el beneficiari del servei.

L'Àrea Metropolitana de Barcelona ha informat que ha acceptat el suggeriment de revisar l'article 5 de l'Ordenança en el sentit d'assimilar les situacions de canvi de titularitat a situacions de baixa del contracte de subministrament per al càlcul de la quota tributària de la taxa.

Q 04396/2012 i altres

**Manca de resposta de l'Ajuntament de Roses a unes al·legacions relatives a la taxa per la prestació dels serveis de prevenció d'incendis forestals**

Ajuntament de Roses

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Roses que revisi la decisió presa de liquidar la taxa per al servei de prevenció d'incendis al promotor si la finca de la qual és propietari no es troba a una distància de menys de cinc-cents metres de terrenys forestals i si té continuïtat amb la trama urbana, i que revisi d'ofici el contingut l'apartat 8 de l'article 5 de l'Ordenança fiscal núm. 9, reguladora de les taxes per la prestació de serveis municipals.

L'Ajuntament ha revisat el contingut de l'Ordenança fiscal número 9, i, finalment, ha acordat modificar-la, en el sentit de suprimir la taxa sobre prevenció d'incendis forestals, ja que s'ha considerat que la configuració actual del servei afecta o beneficia de forma generalitzada tots els veïns del municipi.

Q 04799/2012

**Disconformitat amb la manca de resposta de l'Ajuntament de Sabadell a una sol·licitud d'aplicació de l'exempció de l'impost de vehicles de tracció mecànica d'un vehicle que està a nom d'una persona que té una discapacitat del 33%**

Ajuntament de Sabadell

El Síndic ha recomanat a l'Ajuntament que modifiqui l'Ordenança fiscal núm. 2.3, reguladora de l'impost de vehicles de tracció mecànica, i que s'elimini el requisit de "certificat emès pel Departament de Benestar Social i Família de la Generalitat de Catalunya amb el percentatge de discapacitat i els barems de mobilitat i assistència de tercera persona" i s'adeqüi a l'article 93.1.e) i 93.2 del Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, que aprova el Text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals.

L'Ajuntament ha modificat l'Ordenança fiscal reguladora de l'impost de vehicles de tracció mecànica per a l'any 2015, en la qual suprimirà el requisit d'acreditar la superació dels barems de mobilitat i d'assistència de tercera persona per poder gaudir de l'exempció de l'impost de vehicles de tracció mecànica per raó de vehicles matriculats a nom de persones amb discapacitat per al seu ús exclusiu.

**Q 05878/2012****Disconformitat amb l'Ajuntament de Cornellà de Llobregat per una liquidació de l'impost sobre l'increment de valor de terrenys de naturalesa urbana**

Ajuntament de Cornellà de Llobregat

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Cornellà de Llobregat el deure de l'Administració d'informar adequadament les persones sobre el compliment de les seves obligacions tributàries i l'exercici dels seus drets, l'insta a resoldre de forma degudament motivada l'escrit que el promotor va presentar en data 9 d'agost de 2012 i li demana que revisi l'import del valor cadastral del sòl que es fa constar en la liquidació de l'impost.

El Síndic ha constatat que l'Ajuntament ha dut a terme les tasques de comprovació oportunes per corroborar que el valor cadastral del sòl que es va fer constar en la liquidació de la plusvàlua és correcte. També s'ha comprovat que mitjançant Decret d'alcaldia de 10 de juliol de 2014 es va donar finalment resposta expressa i motivada a l'escrit del promotor de 9 d'agost de 2012. Finalment, l'Organisme de Gestió Tributària ha resolt favorablement la sol·licitud de fraccionament del promotor, i ha estimat parcialment el recurs que amb posterioritat va presentar contra la diligència d'embargament de comptes corrents, un cop acreditat que part de l'import embargat tenia la consideració de salari inembargable.

**Q 08130/2012****Disconformitat amb la liquidació de l'impost sobre l'increment dels terrenys de naturalesa urbana per un habitatge de Montornès del Vallès**

Ajuntament de Montornès del Vallès

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament que valori la possibilitat d'adoptar mesures perquè les persones que han perdut el seu habitatge habitual en un moment anterior a l'exercici del 2013 perquè no han pogut continuar fent front a les obligacions hipotecàries que al seu dia van concertar no vegin agreujada la seva situació pel fet d'haver d'assumir el pagament de l'impost sobre l'increment dels terrenys de naturalesa urbana, i que aquestes mesures siguin aplicades al promotor d'aquesta queixa si s'acredita que l'habitatge transmès constituïa l'habitatge habitual del subjecte passiu de la plusvàlua i es tracta d'una dació en pagament.

En data 5 de juliol de 2014 va entrar en vigor el Reial decret llei 8/2014, de 4 de juliol, d'aprovació de mesures urgents per al creixement, la competitivitat i l'eficiència, que introdueix, amb efectes des de l'1 de gener de 2014 i per als fets imposables anteriors a aquesta data no prescrits, una exempció en l'impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana per a les persones físiques que transmetin el seu habitatge habitual mitjançant dació en pagament, o com a conseqüència d'un procediment d'execució hipotecària, sempre que es compleixin els requisits establerts: que es tracti de l'habitatge habitual i que el deutor o qualsevol altre membre de la unitat familiar no disposi d'altres béns o drets en quantia suficient per satisfer el deute hipotecari i evitar l'alienació de l'habitatge. L'Ajuntament ha confirmat que s'ha aplicat al promotor l'exempció prevista segons el nou marc legal.

**Q 02925/2013****Disconformitat amb un expedient de constreyniment que tramita l'Ajuntament de Granollers**

Ajuntament de Granollers

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Granollers que dugui a terme les actuacions oportunes per anul·lar les sancions imposades al promotor llevat que pugui acreditar la seva responsabilitat en la comissió de les infraccions.

L'Ajuntament ha revocat els expedients sancionadors oberts a nom del promotor i li ha retornat els imports que havia ingressat.

**Q 04596/2013****Disconformitat amb la incoació de tres expedients tributaris relatius a l'impost sobre l'increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana i amb la incoació d'un expedient sancionador per manca de compliment de l'obligació de presentar la declaració-liquidació de l'impost**

Ajuntament de Vilanova i la Geltrú

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament que revisi la decisió presa i acordi anul·lar les liquidacions de l'impost sobre l'increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana perquè les transmissions dels immobles no estan subjectes a l'impost, anul·lar la sanció imposada al promotor de la queixa i retornar-li els ingressos indeguts més els interessos que corresponguin i fer-los efectius al més aviat possible.

L'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú ha informat que ha revisat l'expedient i ha comprovat que la devolució de les quantitats indegudament ingressades es va efectuar mitjançant transferència de 31 de maig de 2014, per un import de 281,80 euros, quantitat que no incloïa els interessos de demora.

**Q 04803/2013****Disconformitat amb la manca de notificació de l'avís de pagament de l'impost sobre vehicles de tracció mecànica arran d'una incidència amb l'adreça que constava a la base de dades de l'Administració**

Ajuntament de Sant Adrià de Besòs

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Sant Adrià de Besòs, d'una banda, que revisi l'adreça fiscal que li consta del promotor i que, en cas que no sigui la correcta, dugui a terme les actuacions necessàries per modificar-la; i de l'altra, que doni resposta al correu electrònic que el promotor hi va trametre en data 14 de juny de 2013.

L'Ajuntament ha informat que ha dut a terme les actuacions de comprovació oportunes per revisar l'adreça que constava a la base de dades municipal i l'ha substituït per l'adreça correcta. També ha comunicat que s'ha fet efectiva la devolució de l'import pel recàrrec cobrat i les costes del procediment.

**Q 04922/2013****Disconformitat amb l'embargament d'un compte bancari per un deute tributari amb l'Ajuntament de Gualba**

Ajuntament de Gualba

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Gualba que resolgui sobre la prescripció del dret de l'Ajuntament a liquidar la contribució especial als promotors de la queixa i sobre la nul·litat de la liquidació pels defectes en la notificació.

L'Ajuntament ha informat que, d'acord amb els suggeriments del Síndic, el 10 de març de 2015 la Junta de Govern va acordar declarar la nul·litat de la liquidació girada als promotors de la queixa i retornar-los la quantitat objecte d'embargament, i declarar prescrit el dret de l'Ajuntament a exigir el pagament de les contribucions especials perquè ja ha transcorregut el termini establert en l'article 66 de la Llei general tributària.

**Q 05589/2013****Disconformitat amb la liquidació de la taxa d'escombraries domiciliàries practicada per l'Ajuntament de Ribes de Freser en relació amb un immoble del municipi**

Ajuntament de Ribes de Freser

El Síndic ha conclòs que l'Administració només pot girar una quota de la taxa per recollida d'escombraries per al domicili de referència, i ha suggerit a l'Ajuntament que doni les ordres oportunes per tal d'anul·lar els rebuts de la taxa per recollida d'escombraries girats per duplicat i, si no canvien les circumstàncies en l'immoble en qüestió, que d'ara endavant es giri només una liquidació.

L'Ajuntament ha tramès documentació que certifica que ja ha fet l'abonament a la persona interessada dels ingressos indeguts més els interessos corresponents.

**Q 05970/2013****Disconformitat amb l'Ajuntament de Cervelló per la no-aplicació en l'impost de vehicles de tracció mecànica de l'exempció per a vehicles matriculats a nom de persones amb discapacitat**

Ajuntament de Cervelló

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament que incorpori les modificacions oportunes en l'Ordenança fiscal reguladora de l'impost de vehicles de tracció mecànica.

El Síndic ha comprovat que s'ha dut a terme la modificació de l'Ordenança reguladora de l'impost sobre vehicles de tracció mecànica d'acord amb les recomanacions formulades per la institució.

**Q 01295/2014****Disconformitat amb l'aplicació de la taxa per l'entrada de vehicles en un habitatge de Sitges**

Ajuntament de Sitges

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament que revisi les liquidacions de la taxa de gual corresponent a aquest objecte tributari i les doni de baixa, si no pot acreditar-ne l'ús; que valori la possibilitat de regular el supòsit de fet plantejat pel promotor com a supòsit en què no es produeix el fet imposable de la taxa, i que valori la possibilitat de dur a terme altres actuacions -com per exemple, col·locar un piló davant de la porta del garatge- que resultin més assequibles econòmicament, a fi i efecte de suprimir el gual.

L'Ajuntament ha demanat a l'Organisme de Gestió Tributària que doni de baixa el gual del promotor, anul·li el càrrec per import de 87 euros de l'any 2014 pel concepte de taxa d'entrada i sortida de vehicles i/o gual i ordeni la devolució dels imports satisfets dels anys anteriors que legalment es puguin retornar per aquest concepte. També ha informat que es reserva el dret de col·locar, a la vorera i davant de l'entrada de vehicles de la finca, un piló, tal com recomana el Síndic.

**Q 04868/2014****Disconformitat amb el fet que l'Ajuntament de Peralada hagi establert tarifes diferents per a alguns serveis municipals en funció de si els usuaris estan empadronats al municipi o no**

Ajuntament de Peralada

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Peralada que revisi i modifiqui l'Ordenança general dels preus públics del municipi a fi de suprimir el criteri de la residència/empadronament com a element de determinació de les quotes del casal d'estiu; que revisi i modifiqui les ordenances fiscals reguladores de les taxes per la prestació del servei municipal de llar d'infants i per la prestació de serveis esportius, amb la finalitat de suprimir el criteri de la residència/empadronament al municipi com a criteri de determinació de la quota tributària de les taxes, i que iniciï les actuacions oportunes per instar la modificació del contracte de gestió de servei públic d'acord amb el qual l'Ajuntament de Peralada presta, de forma indirecta, el servei de piscina municipal, per suprimir el criteri de la residència/empadronament al municipi com a criteri de determinació dels preus de les entrades i dels abonaments al servei de piscina.

L'Ajuntament ha informat que ha modificat els preus de la llar d'infants i del casal d'estiu municipal, i ha eliminat la diferència de preus que inicialment s'havia establert en funció de l'empadronament. Pel que fa als preus i abonaments al servei de piscina municipal, es constata la voluntat de l'Ajuntament d'establir unes tarifes úniques, eliminant també el criteri de l'empadronament, atès que informa que té previst licitar el contracte de gestió del servei de piscina municipal i que en el plec de clàusules administratives hi consti unes tarifes úniques, de manera que la temporada vinent aquesta qüestió estigui resolta.

**Q 05072/2014****Disconformitat amb la denegació d'una sol·licitud de bonificació del 50% de la taxa metropolitana de tractament de residus associada al subministrament d'aigua per pensió mínima**

Àrea Metropolitana de Barcelona

El Síndic ha suggerit a l'Àrea Metropolitana de Barcelona que revisi la resolució emesa a la promotora de la queixa i efectui les actuacions administratives pertinents a fi de reconèixer-li el dret a gaudir de la bonificació del 50% de la taxa metropolitana de tractament de residus.

L'Àrea Metropolitana de Barcelona ha aportat còpia del Decret de gerència aprovat en data 17 d'octubre d'enguany, que resol estimar la petició de la promotora d'aplicació del 50% de la bonificació de la taxa metropolitana de tractament de residus i efectuar la devolució de l'import corresponent en concepte de devolució d'ingressos indeguts.

**Q 08517/2014****Disconformitat amb la negativa de l'Ajuntament de Salou a liquidar uns rebuts de l'impost de vehicles de tracció mecànica pendents de pagament**

Ajuntament de Salou

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Salou que revisi els deutes que en la data de la sol·licitud del promotor (25 d'octubre de 2014) no es trobaven en fase d'execució forçosa i, per tant, se'n podia fer el pagament de conformitat amb l'article 63.1 de la Llei general tributària.

L'Ajuntament de Salou ha acceptat els suggeriments del Síndic i ha admès el pagament del rebut corresponent a l'IVTM del vehicle del promotor.

**Q 09372/2014****Disconformitat amb la manca de devolució de l'import corresponent a la taxa per la retirada d'un vehicle de la via pública després que es declarés el sobreseïment de l'expedient per inexistència d'infracció**

Ajuntament de Badalona

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Badalona que doni resposta a la sol·licitud de devolució de l'import de 121,30 euros del promotor.

L'Ajuntament ha informat que, mitjançant resolució de 13 de març de 2015, ha resolt estimar la sol·licitud presentada pel promotor i procedir a la devolució de l'import que va abonar.

**Polítiques territorials****1. Medi ambient****Q 02846/2009****Manca de resposta de l'Ajuntament de Cabrera d'Anoia a diverses sol·licituds sobre la recollida d'arbres caiguts a causa d'una ventada**

Ajuntament de Cabrera d'Anoia

L'Ajuntament va informar que quedaven pendents de recollir i netejar alguna part dels boscos que estan a tocar de la urbanització en què viu la persona interessada, perquè l'Ajuntament va dur a terme la neteja segons les seves possibilitats. En aquest sentit, el Síndic va suggerir-li que efectués la neteja d'aquesta zona abans que arribés la temporada estival, a fi de minimitzar el risc d'incendis.

L'Ajuntament ha comunicat que en data 4 d'abril de 2014 es van donar per finalitzats els treballs per restaurar les condicions de salubritat i higiene a la zona de què es queixava la persona interessada.

**Q 04742/2010****Manca d'actuació de l'Ajuntament de Badalona davant la reclamació per les molèsties d'un colomar situat en una teulada**

Ajuntament de Badalona

El Síndic ha recordat a l'Ajuntament que l'article 5.2 de l'Ordenança municipal de tinença d'animals prohibeix la cria domèstica pel consum propi o la venda d'aus de corral, coloms, conills i altres animals anàlegs en domicilis particulars, en patis, terrasses, solars o en altres locals, espais i instal·lacions del nucli urbà. Per tant, li suggereix que ordeni el tancament i la retirada del colomar per incompliment de l'Ordenança municipal.

L'Ajuntament ha informat que ja s'han retirat tots els coloms, tal com havia requerit al propietari del colomar, i la promotora de la queixa ha confirmat que ha millorat molt la situació, malgrat que encara sent alguns coloms i el colomar encara hi és, en condicions higienicosanitàries inadequades.

**Q 06229/2010****Manca de resposta expressa de l'Ajuntament de Castellbell i el Vilar a diversos escrits relatius a una possible vulneració de la normativa urbanística municipal**

Ajuntament de Castellbell i el Vilar

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Castellbell i el Vilar, en primer lloc, que un cop fetes les inspeccions tècniques pertinents determini si la tanca de separació de les parcel·les i el tancat secundari instal·lat sobre aquesta tanca s'adeqüen a les normes urbanístiques aplicables en aquest municipi; en segon lloc, que, si escau, incoï expedient de protecció de la legalitat urbanística; i en tercer lloc, que doni resposta expressa als escrits presentats per la persona interessada i l'informi del resultat de les actuacions practicades.

Atès que s'ha dut a terme l'execució voluntària de la resolució de restauració de la realitat física alterada i l'ordre jurídic vulnerat, el Síndic dóna per tancades les seves actuacions en aquest assumpte.

**Q 07179/2012****Disconformitat amb la manca d'actuació de l'Ajuntament de Sant Pere de Ribes davant les molèsties per soroll i brutícia que ocasiona un establiment del municipi**

Ajuntament de Sant Pere de Ribes

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Sant Pere de Ribes que adopti les mesures pertinents per tal de garantir el compliment de la Llei 11/2009, de 6 de juliol, de regulació administrativa dels espectacles públics i les activitats recreatives, i de les ordenances municipals pel que fa al respecte del descans dels veïns, la utilització de la terrassa i el compliment dels horaris d'obertura i tancament, si cal amb l'inici dels procediments sancionadors corresponents contra els responsables de les infraccions. També li ha demanat que faci els mesuraments necessaris per tal d'objectivar el nivell d'aïllament acústic necessari entre l'establiment objecte de queixa i l'habitatge de la promotora, amb la finalitat de garantir el com-

pliment de la normativa vigent en matèria de protecció contra la contaminació acústica, i que valori de nou la possibilitat de reduir l'horari de funcionament del local si persisteixen els motius de queixa, segons recull la normativa vigent.

La promotora de la queixa ha informat que s'ha retirat la terrassa de l'establiment i que les molèsties han minvat considerablement.

**Q 03108/2013****Disconformitat amb la manca d'actuació de l'Ajuntament del Vendrell davant les molèsties que ocasiona una guingueta de platja**

Ajuntament del Vendrell

El Síndic ha recomanat a l'Ajuntament, d'una banda, que reguli mitjançant una ordenança els horaris i el funcionament de les terrasses de les activitats de la zona turística del municipi; i de l'altra, que revisi i redueixi els horaris de tancament de les guinguetes del municipi, i que els

ajusti als usos de les platges, en horari de tancament similar a la resta de terrasses de l'entorn.

L'Ajuntament ha assenyalat que ha començat a elaborar una ordenança reguladora dels horaris de les terrasses ubicades a la via pública.



**Q 06243/2013****Manca d'actuació de l'Ajuntament de Tordera davant les queixes per les molèsties que ocasionen les activitats d'un polígon industrial**

Ajuntament de Tordera

El Síndic considera que correspon a l'Ajuntament de Tordera adoptar les mesures necessàries per evitar que facin ús del camí amb accés a la depuradora tots els vehicles que no siguin de veïns, i li ha demanat que indiqui quines són les alternatives que ha estudiat en relació amb les inundacions que es produeixen pel desnivell que hi ha a la cruïlla dels carrers Verge de Montserrat i Anselm Clavé i quan es portaran a terme les obres necessàries per resoldre les deficiències existents.

L'Ajuntament ha indicat que per evitar l'ús indiscriminat del camí d'accés a la depuradora s'ha ordenat a la Policia Local que en faci un control, primer informant els conductors i més endavant imposant sancions als vehicles que no puguin justificar l'ús de la via. Pel que fa a les inundacions del carrer Verge de Montserrat, la solució proposada pels serveis tècnics consistirà a ampliar la secció de les reixes de desguàs dels embornals del carrer i ampliar la secció dels tubs de descàrrega dels embornals als col·lectors generals, entre d'altres.

**Q 07521/2013****Disconformitat amb la decisió de l'equip de govern de Salt de retirar l'aigua de les fonts públiques del municipi**

Ajuntament de Salt

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament que valori la possibilitat, quan les disponibilitats pressupostàries ho permetin, de canviar les fonts existents per fonts que només permetin beure aigua.

L'Ajuntament ha informat que a les nou fonts que sempre han estat obertes se n'hi ha afegit una altra, ja reparada i operativa, a la plaça de la Llibertat, i que ha iniciat reparacions en vuit fonts més, que es preveu que el mes de juny puguin estar en funcionament.

**Q 07843/2013****Disconformitat amb la manca d'actuació de l'Ajuntament de Cubelles davant les molèsties per sorolls que provoquen les guinguetes de la platja**

Ajuntament de Cubelles

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament que revisi els horaris de tancament de les guinguetes, els ajusti als usos de les platges i en limiti l'ús de la música d'ambient per evitar molèsties als veïns; que es faci constar en el Pla d'usos de temporada de platges el fet que les guinguetes puguin disposar de música ambiental, i les característiques i les condicions que han de tenir els aparells, i que en cas de denúncies per part dels veïns provinents de l'activitat que desenvolupa una guingueta en concret, s'efectuï una sonometria des del domicili del denunciador a fi d'objectivar les molèsties.

L'Ajuntament ha informat que s'ha incorporat la limitació de música en viu a les guinguetes de platja. Excepcionalment, i amb motiu de dates assenyalades (Sant Joan, Festa Major...) s'hi podran fer activitats si es disposa d'autorització municipal prèvia, l'horari de l'acte està limitat a les 23 hores, s'enfoquen els equips de música cap al mar i no se sobrepassa el límit dels 65 dB.

Q 08897/2013

**Disconformitat amb les molèsties per sorolls que provoquen els jocs de petanca que es duen a terme als Jardins de la Pau del Prat de Llobregat**

Ajuntament del Prat de Llobregat

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament del Prat de Llobregat que, a banda de regular específicament l'horari d'ús de les pistes de petanca, faci complir els horaris que estableix l'Ordenança de civisme i convivència ciutadana en l'article 52.1. Tot això, sens perjudici de la decisió que es pugui adoptar de canvi d'ubicació de la pista que provoca molèsties a la persona interessada.

L'Ajuntament ha informat que la Policia Local va imposar quatre denúncies a persones que jugaven a petanca de matinada, que van resultar en quatre expedients sancionadors per incompliment de l'Ordenança de civisme i convivència ciutadana, en concret per infracció de l'article 77.22 per "alterar el descans dels veïns". Pel que fa a un possible canvi d'ubicació de les pistes de petanca, l'Ajuntament no ho considera apropiat ni necessari, ja que les úniques molèsties efectivament comprovades són les dels quatre expedients sancionadors mencionats. Tot i això, es compromet, mitjançant la Policia Local, a continuar vigilant i controlant que l'ús d'aquestes pistes no afecti la convivència veïnal de la zona, acudint-hi immediatament cap cop que es requereixi la presència dels agents i denunciant i tramitant els expedients sancionadors corresponents en tots els casos en què es comprovin les molèsties.

Q 08962/2013

**Manca de resposta de l'Ajuntament de Castelló d'Empúries a un escrit de queixa per les molèsties que ocasionen els gossos d'una parcel·la del municipi**

Ajuntament de Castelló d'Empúries

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Castelló d'Empúries que la Policia Local del municipi efectui un seguiment al domicili en què es troben els gossos per tal de comprovar si els animals es deixen a l'exterior i, si escau, fer adoptar les mesures corresponents.

L'Ajuntament ha informat que entre finals de gener i començaments de febrer de 2015 la Policia Local va efectuar diversos controls al domicili denunciat, i que s'han incoat dos expedients sancionadors per infracció de l'article 42.U de l'Ordenança municipal de protecció, control i tinença d'animals, que estan en fase de proposta de resolució i pendents de notificació.

**Q 00740/2014****Manca d'actuació de l'Ajuntament de Vilanova del Camí davant les molèsties que provoquen els assajos musicals que es duen a terme en un edifici de titularitat pública**

Ajuntament de Vilanova del Camí

El Síndic suggereix a l'Ajuntament que habiliti sense més dilacions un nou espai on es puguin dur a terme els assajos, ja sigui en el lloc on estava previst o, en cas que encara no estigui preparada la nova ubicació, en un altre indret en què el trasllat es pugui fer de forma immediata i no pugui ocasionar molèsties als veïns.

L'informe de l'Ajuntament assenyala que s'ha habilitat una nova instal·lació situada en un polígon industrial per tal que s'hi duguin a terme els assajos que van motivar la queixa de la promotora, i que en la data de la tramesa de l'informe s'estava efectuant el trasllat.

**Q 00816/2014****Molèsties per sorolls al municipi d'Olot**

Ajuntament d'Olot

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament d'Olot que, sense més demora, concerti una cita amb la persona interessada per practicar un mesurament sonomètric des del seu domicili.

Segons s'informa, en data 15 de gener de 2015 representants de l'Ajuntament es van reunir amb la persona interessada i van acordar convocar l'empresa per tal que posés fi o minimitzés algunes males pràctiques que duïa a terme i que contribuïen a augmentar les emissions de sorolls. L'empresa va mostrar la seva voluntat de minimitzar amb la màxima brevetat possible totes les molèsties de les quals fossin responsables i es va comprometre a informar l'Ajuntament un cop s'haguessin implantat les millores, a fi que el consistori pogués fer les comprovacions pertinents.

**Q 01754/2014****Manca d'actuació de l'Ajuntament de Barcelona davant les molèsties que provoca la brutícia d'un solar al centre de la ciutat**

Ajuntament de Barcelona

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament que, a banda de la neteja del solar, valori la possibilitat d'adoptar altres mesures preventives -com ara reforçar-ne el tancament- per evitar que es torni a produir l'acumulació de brutícia i les consegüents molèsties que van motivar aquesta queixa.

L'Ajuntament ha informat que durà a terme els treballs de neteja del solar i farà un nou tancament per evitar que es torni a produir l'acumulació de brutícia.

**Q 01886/2014**

**Manca d'actuació de l'Ajuntament de Barcelona davant les molèsties per sorolls que provoca una activitat de bar**

Ajuntament de Barcelona

---

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament que prengui les mesures oportunes per evitar que situacions com la que exposa el promotor es tornin a produir, i que escurci el temps de tramitació de les denúncies per donar una resposta efectiva a les problemàtiques que els ciutadans plantegin.

L'Ajuntament ha informat que, atès que el titular de l'activitat no havia solucionat els problemes de la persiana i no constava que hagués fet cap altra actuació des de l'Ordre de cessament de l'activitat, se n'ha fixat el precintament.

**Q 05948/2014**

**Manca de resposta de l'Ajuntament de Vallgorguina a un escrit de queixa per les molèsties que ocasionen uns ruscs d'abelles**

Ajuntament de Vallgorguina

---

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament que insti el titular d'aquesta activitat no legalitzada, encara que sigui d'autoconsum, a obtenir les autoritzacions que regula el Decret 40/2014, de 25 de març, i a complir les condicions d'ubicació pel que fa a les distàncies que ha de mantenir respecte de nuclis de població en la nova destinació.

L'Ajuntament ha informat, i així s'ha constatat en les fotografies que tramet, que en la inspecció que va efectuar el 24 d'abril de 2015 es va comprovar la inexistència dels quatre ruscos d'abelles.

**Q 06350/2014**

**Disconformitat amb la manca d'actuació de l'Ajuntament de Torredembarra amb relació al mal estat de la riera de la Rasa**

Ajuntament de Torredembarra

---

El Síndic ha recomanat a l'Ajuntament que valori la possibilitat d'impulsar els tràmits oportuns per tal de mantenir l'espai en condicions adequades.

L'Ajuntament ha comunicat que el 14 de gener de 2015 l'inspector d'obres públiques i serveis va informar favorablement de la neteja del solar i que, mitjançant el Decret núm. 138/2015, dictat el 26 de gener, el regidor delegat d'urbanisme va resoldre declarar complert l'ordre d'execució incoat l'empresa propietària del solar.

**Q 07956/2014****Queixa per les molèsties de sorolls que ocasionen diversos bars de Sant Adrià de Besòs**

Ajuntament de Sant Adrià de Besòs

El Síndic suggereix a l'Ajuntament que adopti les mesures necessàries per resoldre el problema, com per exemple efectuar un reforç policial en aquell indret, a fi d'evitar que els clients del local pertorbin el descans dels veïns.

L'Ajuntament ha informat que en data 18 de març de 2015 es va incoar un expedient sancionador al local objecte de queixa per incompliment de l'horari màxim de tancament de l'establiment i per manca d'assegurança de responsabilitat civil obligatòria. En data 13 de maig de 2015 es va dictar la resolució de l'expedient, per la qual s'imposa una multa de 5.000 euros a la titular del bar, alhora que es decreta la mesura cautelar i provisional de tancament d'aquest local per un període de sis mesos, la qual es fa efectiva el dia 27 de maig de 2015.

**Q 08429/2014****Queixa relativa al servei de recollida d'escombraries al nucli d'Estaron, pertanyent al municipi de la Guingueta d'Àneu**

Consell Comarcal del Pallars Sobirà

El Síndic ha suggerit al Consell Comarcal del Pallars Sobirà que la solució que es pretén adoptar, que s'entén que és la col·locació de contenidors d'escombraries, es faci efectiva abans que comenci la temporada d'estiu.

El Consell Comarcal ha informat que ja s'ha donat una solució a aquest problema, atès que s'han instal·lat contenidors de rebuig, paper, vidre i envasos, i s'adequarà el servei de recollida a les necessitats del poble.

**Q 08756/2014****Queixa per les molèsties que provoquen a una comunitat de propietaris de Barcelona tres contenidors d'escombraries ubicats a sobre de la vorera**

Ajuntament de Barcelona

El Síndic ha conclòs que l'emplaçament actual dels contenidors suposa un greuge comparatiu amb la resta dels veïns i una càrrega excessiva que la comunitat de propietaris promotora de la queixa no té el deure de suportar. Per aquest motiu, suggereix a l'Ajuntament de Barcelona que cerqui una solució més idònia per ubicar els contenidors en qüestió.

L'Ajuntament ha informat que en data 12 de maig de 2015 s'ha canviat la ubicació dels contenidors, i que es farà un seguiment de com evoluciona el canvi.

## 2. Urbanisme i habitatge

Q 02116/2011

**Disconformitat amb la manca de resposta de l'Administració a diverses denúncies relatives als defectes de construcció d'uns habitatges de Barcelona**

Societat Metropolitana de Rehabilitació i Gestió (REGESA)

El Síndic ha suggerit a la Societat Metropolitana de Rehabilitació i Gestió (REGESA) que dugui a terme les obres i millores en els habitatges de les denunciants, amb la finalitat de reparar les fissures i esclotxes que hi han aparegut.

REGESA ha informat que ha complert els suggeriments del Síndic i ha reparat determinades esquerdes aparegudes a l'habitatge de les persones interessades. Segons l'informe tramès, la resta de fissures són de caràcter estètic provocades per l'assentament de l'edifici i no presenten cap perill estructural ni són conseqüència de cap defecte constructiu. La reparació d'aquestes fissures, doncs, forma part del manteniment habitual de l'edifici i, per tant, es considera que la reparació no correspon a REGESA.

Q 07725/2012

**Manca d'actuació de l'Ajuntament de Tàrraga davant l'existència de dos edificis en mal estat**

Ajuntament de Tàrraga

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament que valori l'estat d'aquestes construccions i que, en exercici de les competències regulades en els articles 97 i 98 del Text refós de la Llei d'urbanisme, ordeni les obres necessàries per mantenir-les en condicions d'ús, conservació i rehabilitació o bé en declari la ruïna i imposi als propietaris les obligacions que en derivin.

L'Ajuntament ha comunicat que el 31 de juliol de 2015 es va concedir llicència d'obres per autoritzar el projecte bàsic i d'execució de la nova coberta i estabilització estructural de murs d'aquests edificis.

Q 01222/2013

**Queixa relativa a la legalitat de les obres que s'han dut a terme en una finca d'Esparreguera**

Ajuntament d'Esparreguera

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament d'Esparreguera que notifiqui a la persona interessada que l'obra que denuncia ha passat a ser legalitzable en virtut de l'anul·lació del Pla d'ordenació urbanística municipal i amb l'aplicació del planejament anterior, i que en conseqüència s'ha arxivat l'expedient de protecció de la legalitat urbanística obert arran de la seva denúncia.

L'Ajuntament d'Esparreguera ha informat que va notificar a la promotora de la queixa el Decret d'alcaldia núm. 6216, de 2 d'octubre de 2014, pel qual es resol arxivar l'expedient de protecció de la legalitat urbanística en qüestió.

**Q 03485/2013****Manca de resposta de l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts a un escrit relatiu a l'abocament d'aigües residuals al col·lector d'aigües pluvials**

Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts, d'una banda, que faci les gestions oportunes per tal de comprovar si el propietari de la finca denunciada ha executat les obres de connexió dels embornals a la xarxa de clavegueres que passa pel carrer amb una bomba d'impulsió; i de l'altra, que, arran d'aquestes comprovacions, doni resposta expressa a les reclamacions del promotor, tant pel que fa al punt de connexió com a les dimensions del col·lector d'evacuació.

L'Ajuntament ha informat que el 21 d'octubre de 2014 els serveis tècnics municipals, el tècnic de medi ambient i un representant de la companyia concessionària del servei van fer una inspecció de la xarxa de clavegueres de la finca i van verificar que s'havia dut a terme l'obra amb una bomba d'impulsió, tal com demanava el Síndic. També ha informat que s'ha fet arribar l'informe tècnic corresponent al promotor de la queixa.

**Q 06446/2013****Manca d'actuació de l'Ajuntament de Castell-Platja d'Aro davant les queixes per la construcció d'una tanca**

Ajuntament de Castell-Platja d'Aro

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Castell-Platja d'Aro que en cas que el propietari de la tanca no hagi executat voluntàriament la seva ordre de substituir el filat de plàstic de la part superior de la tanca i adequar-lo a la normativa, iniciï el procediment d'execució forçosa.

L'Ajuntament ha informat que s'ha adaptat la tanca de la finca a la normativa urbanística vigent.

**Q 08937/2013****Queixa relativa al mal estat d'alguns solars d'una urbanització del Vendrell**

Ajuntament del Vendrell

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament del Vendrell que agiliti les seves actuacions en compliment de les competències que li corresponen d'acord amb l'article 197 del Text refós de la Llei d'urbanisme, i li ha demanat que detalli quants terrenys de la urbanització es troben encara sense tanca i sense vorera i en quin estat de tramitació es troben les ordres d'execució en cada un dels terrenys pendents de regularitzar.

L'Ajuntament ha informat que tots els solars d'aquesta urbanització disposen de tanca i s'ha executat la pavimentació de la vorera, de manera que el Síndic considera acceptat el seu suggeriment.

**Q 02780/2014****Disconformitat amb l'incompliment d'un expedient de protecció de la legalitat urbanística incoat per l'Ajuntament de Vielha e Mijaran**

Ajuntament de Vielha e Mijaran

El Síndic ha recordat a l'Ajuntament que l'exercici de la potestat de la protecció de la legalitat urbanística és obligatori per a les administracions públiques, que estan obligades a activar els mecanismes establerts legalment per restaurar l'ordre jurídic transgredit i la realitat física alterada.

L'Ajuntament ha informat que en data 28 de novembre de 2014 ha emès una resolució de compliment de la legalitat urbanística, després que l'estructura denunciada hagi estat retirada.

**Q 03498/2014****Disconformitat amb la construcció d'unes torres d'electricitat dins d'un terreny sense el consentiment del propietari**

Ajuntament de Vilanova del Camí

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Vilanova del Camí que dugui a terme la inspecció tècnica pertinent a fi de determinar si les obres es van executar de conformitat amb el projecte presentat al seu dia i sobre el qual es va obtenir la llicència corresponent.

L'Ajuntament ha dut a terme una inspecció per determinar si les obres executades s'ajusten a la llicència que es va atorgar. L'informe tècnic emès conclou que la llicència municipal d'obres atorgada autoritza exclusivament tasques de millora en la línia existent, consistents en la reposició dels suports en mal estat i l'estesa de nova línia per donar subministrament a través del traçat existent, autorització que coincideix amb l'obra realitzada.

**Q 06323/2014****Queixa relativa al conflicte amb un veí que dificulta l'accés per un camí que transcorre limítrof a les seves terres, al municipi d'Aitona**

Ajuntament d'Aitona

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament que comprovi amb la inspecció corresponent si s'han enretirat els obstacles de la zona de policia del camí i que actuï en exercici de les seves competències com a titular d'aquesta via.

Segons ha acreditat l'Ajuntament, el 28 de maig de 2015 es va comprovar mitjançant una inspecció ocular que s'han enretirat els materials de la zona de policia del camí, el qual és totalment transitable.

**Q 08863/2014****Disconformitat amb l'Àrea Metropolitana de Barcelona perquè no ha ponderat els ingressos en funció del nombre de membres de la unitat familiar per accedir a una subvenció per a la rehabilitació d'edificis d'ús residencial i habitatges**

Àrea Metropolitana de Barcelona

El Síndic ha suggerit a l'Àrea Metropolitana de Barcelona, d'una banda, que, llevat que justifiqui legalment l'aplicació del coeficient de ponderació 1 a l'hora d'efectuar el còmput dels ingressos familiars o de la unitat de convivència, garanteixi que els ingressos familiars o de la unitat de convivència dels sol·licitants d'ajuts de rehabilitació de la convocatòria de subvenció de l'any 2014 siguin ponderats, no només segons la zona geogràfica sinó també segons el nombre de membres de la unitat familiar; i de l'altra, que, en futures convocatòries de subvencions que tingui previst aprovar, es tingui en consideració la necessitat d'incloure, de forma expressa, la ponderació dels ingressos familiars o de la unitat de convivència en els termes establerts

en el Pla per al dret a l'habitatge, per evitar confusions i dubtes d'interpretació sobre els ingressos que han d'acreditar els sol·licitants dels ajuts per a la rehabilitació.

L'Àrea Metropolitana de Barcelona ha dut a terme les modificacions normatives necessàries per garantir que els ingressos dels sol·licitants dels ajuts per a la rehabilitació siguin ponderats en funció del nombre de membres de la unitat familiar, tal com havia plantejat el promotor i suggerit el Síndic.



**Q 01456/2015****Necessitat d'una família d'accedir a un habitatge atesa la imminent pèrdua del seu habitatge habitual**

Departament de Territori i Sostenibilitat

El Síndic ha suggerit al Departament de Territori i Sostenibilitat que, amb caràcter d'urgència, la Mesa de valoració per a situacions d'emergències econòmiques i socials de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya porti a terme una valoració d'aquest cas d'acord amb el que estableix el Reglament de la Mesa i es resolgui sobre el dret d'aquesta família a accedir a un habitatge en règim de lloguer amb una renda assequible als seus ingressos econòmics abans del 16 de setembre de 2015 o que, en tot cas, es portin a terme les gestions ne-

cessàries per prorrogar la data de llançament fins que es prevegi el realotjament d'aquesta família.

El Departament de Territori i Sostenibilitat ha informat que aquest cas ha estat valorat per la Mesa i que, atesa la situació d'emergència social en què es trobava aquesta família, s'ha resolt favorablement sobre l'adjudicació d'un habitatge.

**Consum****Q 02472/2010 i altres****Disconformitat amb la pretensió de l'empresa Agbar de donar per finalitzada la prestació del servei de subministrament d'aigua potable als veïns d'una zona del municipi d'Argentona**

Ajuntament d'Argentona

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament d'Argentona que iniciï els tràmits oportuns per garantir la prestació del servei de subministrament d'aigua a aquelles zones que es vegin afectades pel tancament de l'actual servei provinent de l'aqüeducte de Dosrius.

El Síndic ha tingut coneixement que ja s'han executat les obres relatives a la portada d'aigua als habitatges de les persones afectades.

**Q 07522/2013****Disconformitat amb una factura de Gas Natural**

Gas Natural

El Síndic ha suggerit a Gas Natural que, atès que ja disposa de registres suficients per conèixer el consum de la promotora (sis mesos, des del 29 d'abril de 2013 fins al 29 d'octubre de 2013), faci una nova facturació del període comprès entre el mes de març de 2012 i el mes de març de 2013, a fi d'ajustar al màxim el consum i el deute que la promotora ha de satisfer.

La comercialitzadora ha anul·lat les factures emeses amb data 12 d'agost de 2014, atès que fan referència a un període superior a un any, i ha generat les factures rectificatives corresponents. Aquesta acció ha generat un abonament de 504,80 euros, que ha estat ingressat en el compte bancari de la promotora.

**Q 08167/2013****Disconformitat amb la facturació d'Endesa**

Endesa

El Síndic ha suggerit a Endesa que torni a facturar al promotor el període comprès entre el mes de gener 2012 i el dia 26 de juny de 2012, moment en què la distribuïdora va substituir el comptador.

Endesa ha comunicat que ha refet les factures de tot un any per funcionament irregular de l'equip de mesura, i en conseqüència ha retornat al promotor per transferència bancària els imports que havia abonat indegudament.

**Q 02398/2014****Disconformitat amb l'Autoritat del Transport Metropolità per la denegació del bescanvi d'una targeta T-10 de cinc zones sense utilitzar**

Autoritat del Transport Metropolità

El Síndic ha suggerit a l'Autoritat del Transport Metropolità que valori de nou la sol·licitud de la promotora i, en conseqüència, que adopti les mesures adients per a efectuar el bescanvi de la targeta T-10 de cinc zones que ha motivat la seva queixa.

L'Autoritat del Transport Metropolità ha informat que efectuarà el bescanvi de la targeta T-10 de cinc zones de l'any 2013 de la persona interessada per una targeta d'enguany, amb l'abonament previ de la diferència de tarifa corresponent i de la presentació de la targeta de transport.

**Q 04773/2014****Disconformitat amb l'import d'una factura emesa per Endesa**

Endesa

El Síndic ha suggerit a Endesa que rectifiqui la factura objecte de reclamació i que tingui en compte la lectura final de desmuntatge de 89.499 kWh, tal com apareix a la fotografia aportada pel promotor, i no de 89.565 kWh com reclamava la companyia.

La Direcció Comercial d'Endesa a Catalunya ha informat que ha tornat a emetre la factura objecte de queixa tenint en compte la lectura que va aportar el promotor. Això ha comportat un saldo resultant a favor del promotor de 10,51 euros, que ja van ser abonats per transferència bancària al seu compte corrent.

**Q 07011/2014****Disconformitat amb ONO per aplicar una penalització per permanència tot i que és l'operadora la que no pot oferir el servei**

Vodafone-ONO

El Síndic ha suggerit a ONO, d'una banda, que anul·li l'import aplicat en concepte de penalització per baixa anticipada del servei, atès que la baixa va estar motivada per la incapacitat tècnica d'ONO de proveir els serveis contractats; i de l'altra, que faci totes les actuacions necessàries per tal d'excloure les dades personals de la promotora de qualsevol arxiu de consulta de solvència econòmica en què hagin estat introduïdes per petició de la companyia.

Aquests suggeriments han estat acceptats per la companyia, que s'ha compromès a abonar els càrrecs sol·licitats a la promotora per import de 240 euros.

**Q 09262/2014****Disconformitat amb la facturació per part d'Orange d'un servei de telefonia fixa que no ofereix**

Orange

El Síndic ha suggerit a Orange que anul·li les dues factures que reclama a la promotora, de maig i juny de 2014, atès que aquesta va passar a ser clienta de Movistar a mitjan febrer de 2014.

El Servei al Client d'Orange indica que la companyia ha anul·lat el deute per import de 58,24 euros de la promotora i que ha dut a terme les gestions necessàries per excloure les seves dades personals dels arxius de consulta de solvència econòmica en els quals hagin pogut ser inclosos a petició de la companyia.

**Q 01735/2015****Dificultats per donar-se d'alta del servei de telefonia d'Orange**

Orange

El Síndic ha suggerit a Orange que anul·li el compromís de permanència associat al producte contractat per tal que el promotor pugui contractar els serveis amb una altra operadora. També li ha demanat que retorni els imports de les factures emeses els mesos de gener, febrer i abril de 2015, perquè el promotor no ha disposat del servei.

Orange ha informat que ha donat de baixa el servei del promotor i no li ha facturat el període en què no ha pogut gaudir dels serveis.

**Q 10459/2015****Queixa relativa al fet que Movistar segueixi facturant un producte de televisió que ja havia estat donat de baixa**

Telefónica España, SA

El promotor de la queixa demana que Movistar li retorni els imports cobrats per un producte de televisió que havia donat de baixa, i el Síndic ha sol·licitat informació a la companyia en relació amb aquest assumpte.

Movistar ha informat que retornarà els imports cobrats indegudament per la no-cancel·lació administrativa del producte.

## Seguretat ciutadana i justícia

**AO 00804/2009**

### **Actuació d'ofici per estudiar la regulació de les comunicacions entre interns als centres penitenciaris**

Departament de Justícia

El Síndic considera necessari que s'unifiqui la disparitat de criteris i requisits existents per autoritzar les comunicacions entre interns de centres penitenciaris, tot respectant l'organització interna del centre pel que fa als horaris d'aquestes comunicacions. En particular, considera necessari regular mitjançant una instrucció o una circular tots els requisits de temporalitats exigibles, el procediment establert per poder comunicar-se, els supòsits de canvi de parella, les parelles intercentres o sorgides en el medi penitenciari o qualsevol altre aspecte que correspongui.

La Direcció General de Serveis Penitenciaris ha indicat que atès que s'ha posat de manifest la necessitat de disposar d'uns criteris comuns d'actuació homogenis en els centres penitenciaris pel que fa a la regulació i les formalitzacions dels procediments per autoritzar les comunicacions de caràcter íntim dels interns, ha emès la Instrucció 02/2015, reguladora de les comunicacions íntimes de les persones internes en centres penitenciaris de Catalunya, la qual cosa el Síndic valora molt positivament.

**Q 06334/2012**

### **Disconformitat amb la resposta del Col·legi de Metges de Tarragona a un escrit de queixa per l'actuació d'un facultatiu**

Col·legi de Metges de Tarragona

El Síndic ha demanat al Col·legi de Metges de Tarragona que es motivi la resolució del novembre de 2012 d'arxivament i sobreseïment de la queixa presentada per la promotora contra l'actuació professional d'un metge, i que se li indiquin els recursos que pot interposar contra aquesta resolució.

El Col·legi ha comunicat que ha incorporat a totes les resolucions d'expedients d'informació reservada i expedients disciplinaris el peu de recurs, sense diferenciar si hi ha o no legitimitat per impugnar els acords per part de la persona denunciada.

**Q 04716/2013****Queixa relativa a les molèsties que causen els vehicles intervinguts i posats a disposició judicial estacionats al voltant de l'edifici del Jutjat de Puigcerdà**

Departament de Justícia

El Síndic ha suggerit al Departament de Justícia, en primer lloc, que els Serveis Territorials de Justícia de Girona es posin en contacte amb l'Ajuntament de Puigcerdà per intentar trobar un indret on poder estacionar els vehicles intervinguts judicialment i evitar les molèsties als veïns; en segon lloc, que s'elabori un procediment de treball que reguli el procés de custòdia i l'estacionament dels vehicles intervinguts que passen a disposició judicial; i en tercer lloc, que en l'elaboració del procediment de treball hi participi l'Àrea Bàsica Policial Cerdanya, els diferents jutges de Puigcerdà, l'Ajuntament de Puigcerdà i qualsevol altre òrgan jurisdiccional que el Departament de Justícia consideri oportú.

El Síndic ha rebut un informe elaborat per la Secretaria de Relacions amb l'Administració de Justícia en què es fa constar que el juliol de 2014, com a resultat de les diferents reunions de treball que el Departament de Justícia havia impulsat amb les diferents institucions implicades en aquest assumpte, es van arribar a consensuar uns "Criteris de col·laboració i coordinació interinstitucional per a la gestió eficient dels efectes judicials, consistents en vehicles, embarcacions i altres objectes intervinguts de caràcter similar". També s'assenyala quins són els objectius d'aquests criteris i es posa èmfasi en el fet que d'ençà de l'acord esmentat els esforços s'han centrat en el partit judicial de Figueres, ja que en aquesta demarcació hi ha un gran volum de vehicles intervinguts. Finalment, s'indica que la directora dels Serveis Territorials del Departament de Justícia a Girona té previst, per al dia 19 de juny de 2015, desplaçar-se a Puigcerdà per mantenir reunions amb la jutgessa, la secretària judicial, l'alcalde i els responsables de l'Àrea Bàsica Policial Cerdanya.

**Q 02074/2014****Disconformitat amb la manca de resolució d'una sol·licitud de trasllat de centre penitenciari per raons de vinculació familiar**

Departament de Justícia

El Síndic ha suggerit al Departament de Justícia que prengui les mesures oportunes per estudiar de nou la sol·licitud de trasllat del promotor a un centre penitenciari de la província de Girona i que ho faci al més aviat possible, de manera que, si no hi ha raons judicials que ho impedeixin, s'estimi la seva sol·licitud.

La Direcció General de Serveis Penitenciaris ha revisat l'expedient del promotor i ha observat que el seu centre de destí de compliment és el Centre Penitenciari Puig de les Basses, tal com havia sol·licitat, per raons de vinculació familiar. També s'informa que el promotor serà traslladat pròximament a aquest centre, un cop s'obrin les dependències que queden per posar en funcionament, atès que aquest equipament s'ha posat en marxa de manera esglaonada.

**Q 03605/2014****Manca de resposta del Col·legi de Gestors Administratius de Catalunya a una queixa contra una gestoria per una possible actuació negligent**

Col·legi de Gestors Administratius de Catalunya

El Síndic ha demanat al Col·legi que adopti les mesures necessàries per evitar retards injustificats en la tramitació de les denúncies que presentin els ciutadans contra els col·legiats per fets que puguin ser constitutius d'infraccions deontològiques.

El Col·legi ha informat que en data 4 de maig de 2015 va sol·licitar al ponent de la comissió responsable que informés dels motius de la dilació de l'expedient de la persona interessada. Un vegada analitzades les causes, es va comprovar que efectivament s'havien produït dilacions no justificades en aquest expedient, motiu pel qual s'han adoptat les mesures necessàries per evitar retards injustificats en la tramitació de les denúncies presentades pels ciutadans contra gestors administratius col·legiats.

**Q 04826/2014****Queixa relativa a una agressió patida per un intern al Centre Penitenciari Quatre Camins**

Departament de Justícia

El Síndic ha demanat al Departament de Justícia que doni les indicacions oportunes perquè l'Equip Multidisciplinari del Departament Especial del Centre Penitenciari Quatre Camins valori el canvi de centre de l'intern al més aviat possible.

La Direcció General de Serveis Penitenciaris ha acceptat la sol·licitud de trasllat del promotor al Centre Penitenciari d'Homes de Barcelona per raons de caràcter regimental, segons resolució de data 4 de febrer de 2015.

**Q 05097/2014****Manca de motivació de les resolucions del Col·legi d'Administradors de Finques de Barcelona-Lleida i impossibilitat d'interposar-hi recurs en contra**

Col·legi d'Administradors de Finques de Barcelona-Lleida

El Síndic ha suggerit que les resolucions que dicti el Col·legi d'Administradors de Finques de Barcelona-Lleida estiguin sempre degudament motivades i amb peu de recurs i, d'acord amb el criteri comú adoptat per la resta de col·legis professionals, s'informi els ciutadans de la possibilitat d'interposar recurs directament contra la jurisdicció contenciosa administrativa en què tinguin la condició de part interessada.

El Col·legi ha informat que ha acceptat el suggeriment del Síndic i que a partir d'ara els escrits que s'enviïn des de la Comissió Deontològica portaran ressenya de l'acte dictat, per tal que la persona interessada s'assabenti que és un acte de tràmit contra el qual no es pot interposar recurs.

**Q 08126/2014****Queixa d'un intern del Centre Penitenciari de Ponent en vaga de fam perquè li atorguin un trasllat de centre**

Departament de Justícia

El Síndic ha recomanat al Departament de Justícia que s'adoptin les mesures necessàries per gestionar el trasllat de l'intern a un centre penitenciari de fora de Catalunya.

La Direcció General de Serveis Penitenciaris ha informat que el 8 de gener de 2015 el promotor va ser traslladat al Centre Penitenciari de Sevilla 2.

**Q 08542/2014****Queixa per la desestimació d'una sol·licitud de trasllat de centre penitenciari per motius de vinculació familiar**

Departament de Justícia

La Direcció General de Serveis Penitenciaris va informar que no s'havia pogut iniciar la tramitació de la sol·licitud de trasllat de l'intern a un centre penitenciari de Catalunya perquè mancaven els informes preceptius de vinculació familiar, i que havia iniciat les gestions per reclamar aquesta documentació. El Síndic ha demanat a la Direcció General que li comuniqui la resolució que finalment es dicti.

La Direcció General ha comunicat al Síndic que la petició de trasllat de l'intern ha estat aprovada, i que aquesta persona va ingressar al Centre Penitenciari Brians 2 el 7 de maig de 2015.

**Q 09140/2014****Queixa per la dificultat amb què es troba un intern del Centre Penitenciari Puig de les Basses perquè li atorguin un permís**

Departament de Justícia

El Síndic considera que la Junta de Tractament del Centre Penitenciari Puig de les Basses utilitza un criteri incorrecte, sense tenir en compte la continuïtat del tractament quan un intern és traslladat des d'un altre centre, de manera que ha suggerit al Departament de Justícia que, en la propera junta de tractament dedicada a la valoració de permisos, es valori la sol·licitud de permís demanada pel promotor el mes de desembre de 2014.

La Direcció General de Serveis Penitenciaris ha informat que s'ha valorat la sol·licitud de permís que l'intern va fer el mes de desembre de 2014 i que ha estat aprovada per Junta de Tractament de 22 de gener de 2015.

**Q 00125/2015****Manca de resposta a dues reclamacions presentades a l'Ajuntament i a la Policia Local de Salou en relació amb uns fets esdevinguts en data 8 d'agost de 2014**

Ajuntament de Salou

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament de Salou que articuli els mecanismes necessaris per gestionar i atendre les queixes que presentin els ciutadans relacionades amb el servei policial, sense cap requisit de viabilitat previ. En cas que no es pugui estudiar a fons l'assumpte que es plantegi, el Síndic suggereix que igualment s'informi de manera raonada dels motius d'aquesta limitació. També li ha demanat que en l'escrit de resposta que s'envii al promotor de la queixa se li ofereixi la possibilitat de ser atès per algun comandament de la Policia Local de Salou o la persona que es designi a aquest efecte, a fi que aquest pugui plantejar i exposar el que consideri més adient sobre el seu cas.

La Policia Local de Salou ha informat que va respondre per escrit al promotor de la queixa i s'hi van posar en contacte telefònic, i que li van oferir rebre'l a la Prefectura. Es posa de manifest, doncs, que s'ha donat resposta satisfactòria al suggeriment del Síndic d'oferir al promotor ser rebut per algun comandament policial, malgrat que ell hagi rebutjat aquesta possibilitat.

**Universitats, cultura i llengua****Q 02057/2014****Disconformitat amb la notificació en català dels rebuts tramesos per l'Institut Municipal d'Hisenda de l'Ajuntament de Barcelona**

Ajuntament de Barcelona

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament de Barcelona que d'ara endavant trameti al promotor en castellà, d'acord amb el seu desig manifestat, totes les notificacions i les comunicacions que se li adrecin de forma personal.

L'Institut Municipal d'Hisenda ha tramès al promotor en llengua castellana els rebuts de què es queixava. A pesar que aquest organisme ha comunicat que encara no està plenament operatiu el sistema que permetrà el dret d'opció lingüística dels ciutadans en les seves relacions de caràcter tributari i fiscal amb l'Ajuntament, el Síndic considera que amb aquesta actuació concreta s'ha complert el seu suggeriment.

**Q 05000/2014****Disconformitat amb el fet que la notificació de l'impost sobre vehicles de tracció mecànica 2014 es faci només en llengua catalana**

Ajuntament de Barcelona

El Síndic ha demanat a l'Institut Municipal d'Hisenda que atengui la voluntat que es desprèn de l'escrit del promotor i que se li faciliti la versió en castellà de la notificació d'aquest impost.

L'Institut Municipal d'Hisenda ha informat que ha tramès al promotor la notificació en castellà de l'impost sobre vehicles de tracció mecànica 2014.



**Q 01713/2015****Disconformitat amb el fet que l'Ajuntament d'Hostalric no hagi respost en llengua castellana l'escrit que hi va adreçar un ciutadà**

Ajuntament d'Hostalric

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament que trameti al promotor en castellà, d'acord amb el seu desig manifestat, totes les notificacions i les comunicacions que de forma personal se li adrecin per tal de respectar els seus drets lingüístics.

L'Ajuntament d'Hostalric ha comunicat que d'acord amb el que disposa la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística, d'ara endavant es remetran al promotor totes les comunicacions i les notificacions en castellà si així ho sol·licita.

**Q 08637/2015****Queixa per la resposta en castellà de l'oficina d'atenció al ciutadà de Granollers a una consulta formulada en català**

Ajuntament de Granollers

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament de Granollers que doni les ordres oportunes per tal que, en endavant, es respecti el règim legal vigent sobre l'ús de la llengua de les administracions públiques catalanes, sense exigir a la ciutadania que demani expressament la traducció al català

de les comunicacions o les notificacions que se'ls adrecin.

L'Ajuntament ha informat que s'ha traslladat el suggeriment del Síndic als comandaments i agents de la policia local.

## 4.2. RESOLUCIONS NO ACCEPTADES

### Polítiques socials (2)

#### 1. Educació i recerca (1)

**Q 04181/2012**

**Queixa referida a l'accés a ajuts de suport a l'estudi per part dels alumnes residents a zones rurals**

Departament d'Ensenyament

El promotor de la queixa explicava que viu en una zona rural i que, per tal que el seu fill, de disset anys, pugui continuar els estudis, ha d'anar a viure a Tarragona, però que no disposa de recursos suficients. Anteriorment, podia demanar una beca perquè residís al Complex Educatiu de Tarragona, però aquestes beques han deixat de convocar-se.

A fi de compensar les desigualtats d'accés als ensenyaments postobligatoris de l'alumnat resident en zones rurals, el Síndic va demanar al Departament d'Ensenyament que convoqués les beques de desplaçament i de residència per a alumnes que resideixen en comarques amb baixa densitat de població per al curs 2012/2013, tal com s'havia fet en cursos precedents.

El Departament d'Ensenyament, però, ha informat que la convocatòria de beques de desplaçament i residència va suprimir-se per la necessitat de prioritzar els ajuts més directament orientats a combatre les situacions de pobresa, com ara les beques de menjador escolar. Tot i això, ha afegit que l'alumnat pot participar a la convocatòria de beques de caràcter general per a estudiants d'ensenyaments postobligatoris que publica cada curs escolar el Ministeri d'Educació, a partir de les quals també es compensen les desigualtats territorials i es financen les despeses de desplaçament d'aquest alumnat.

#### 2. Salut (1)

**Q 03555/2012**

**Disconformitat amb l'exclusió automàtica de la llista d'espera per sotmetre's a un tractament de reproducció humana assistida en complir els quaranta anys**

Departament de Salut

La promotora de la queixa manifestava la seva disconformitat amb el fet que l'Hospital de la Vall d'Hebron la va informar que en fer els quaranta anys quedaria exclosa automàticament de la llista d'espera en què es trobava per sotmetre's a un tractament de reproducció humana assistida.

El Síndic va posar de manifest la paradoxa que es produeix quan s'exigeix a la pacient un requisit d'edat que s'acompleix inicialment però que es deixa d'acomplir en un moment determinat perquè ha anat passant el temps i l'Administració no li ha pogut oferir a temps la

prestació a què té dret, i va suggerir al Departament de Salut que valorés la possibilitat que la persona interessada pogués iniciar el tractament de fecundació in vitro abans que se l'hagués d'excloure de la llista d'espera per haver fet els quaranta anys.

El Departament, però, ha fet una remissió al límit d'edat de quaranta anys fixat en el protocol, a una llista d'espera actual de quatre anys a l'Hospital de la Vall d'Hebron per a una fecundació in vitro i a la garantia de l'equitat del sistema per a totes les pacients que suposa seguir l'ordre d'inclusió en la llista d'espera.

## Administració pública i tributs (29)

### 1. Administració pública (26)

**Q 04073/2010**

#### **Disconformitat amb l'Institut Municipal d'Hisenda per la tramitació de dos expedients sancionadors de trànsit**

Ajuntament de Barcelona

El promotor de la queixa manifestava la seva disconformitat amb l'Institut Municipal d'Hisenda per la tramitació de dos expedients sancionadors de trànsit incoats per infracció de l'Ordenança de circulació i dels quals no va rebre cap notificació.

En una primera resolució, el Síndic va suggerir a l'Administració que retrotraqués el procediment i admetés a tràmit els recursos plantejats pel promotor a fi d'examinar el fons de les qüestions que plantejava i resoldre-les. En una resolució posterior, el Síndic va posar de manifest que les resolucions dels recursos formulats pel promotor no havien estat ajustades a dret, ja que l'Institut Municipal d'Hisenda va resoldre

inadmetre'ls a tràmit per extemporanis, i que entenia que d'acord amb la normativa vigent calia haver-ne valorat el contingut. Per tant, va demanar a l'Administració que revisés l'expedient tenint en compte el suggeriment relatiu a la resolució dels recursos plantejats pel promotor.

Tot i això, l'Administració interpreta que l'aplicació dels preceptes legals aplicables a la qüestió que planteja el promotor no comporta cap vulneració dels seus drets ni infracció de les disposicions legals, atès que es té en compte igualment el termini d'un mes per a la interposició del recurs de reposició. No accepta, doncs, el suggeriment del Síndic.

**Q 04567/2011**

#### **Disconformitat amb una sanció per no haver identificat el conductor d'un vehicle**

Diputació de Barcelona

La promotora de la queixa va manifestar la seva disconformitat amb una sanció que se li havia imposat perquè no va identificar el conductor del vehicle del qual és titular l'empresa que representa en el moment en què se l'hi va requerir. Exposava que va identificar el conductor en data 13 d'agost de 2010, però va cometre un error involuntari en la transcripció del número de permís de conduir del conductor identificat, de manera que posteriorment va aportar un nou número. En data 11 de febrer de 2011, però, es va notificar a l'empresa la resolució sancionadora mitjançant la qual no s'admetia la identificació del conductor del vehicle perquè s'havia fet extemporàniament.

El Síndic va suggerir a l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona que revisés

aquest expedient i que considerés la possibilitat d'acceptar les al·legacions fetes per l'empresa, ja que s'havia constatat l'existència d'un error en la transcripció del número de llicència de conduir del conductor identificat, i que, tot respectant la possible prescripció de la infracció d'origen, es notifiqués degudament l'expedient sancionador per infracció en matèria de trànsit al conductor identificat.

L'Organisme de Gestió Tributària, però, ha posat de manifest que després de tornar a examinar les actuacions dutes a terme en el marc d'aquest expedient sancionador de trànsit no hi ha nous elements de judici que desvirtuïn els informes emesos per aquest Organisme, motiu pel qual es ratifica en el criteri adoptat.

**Q 04837/2011****Desacord amb una plaça assignada pel Departament d'Ensenyament abans d'emetre la resolució definitiva a una sol·licitud de revisió de l'adjudicació provisional**

Departament d'Ensenyament

El promotor de la queixa manifestava la seva disconformitat amb el fet que abans que s'hagués resolt la seva sol·licitud de revisió de la resolució provisional d'adjudicacions per al curs 2011-2012 en què se li denegava la comissió de serveis, va poder comprovar al seu expedient a l'ATRI que en data 1 de setembre de 2011 s'havia d'incorporar a l'institut en què té la destinació definitiva.

Encara que el fet que el promotor no aportés la documentació que avalava la seva sol·licitud de comissió de serveis donés lloc a la desestimació de la seva reclamació en les llistes definitives de data 27 de juliol de 2011 i que, en conseqüència, el promotor hagués de tornar al centre on tenia la seva destinació definitiva, la qüestió que va formular en data 22 de juliol de 2011 no es podia donar per resolta amb la publicació de la llista definitiva en què no s'estimava la sol·licitud de comissió de serveis.

Per tant, amb independència que el resultat final de la manca de presentació de documentació fos que aquesta persona havia de retornar a la destinació definitiva que tenia reservada, el Síndic entén que calia haver donat resposta a aquesta qüestió, i va demanar al Departament d'Ensenyament que facilités al promotor la informació que sol·licitava.

El Departament, però, ha posat de manifest que amb la publicació de les adjudicacions definitives es donaven per resoltes totes les reclamacions presentades contra les adjudicacions provisionals i les reclamacions que es van presentar per disconformitat amb la proposta efectuada pels directors dels serveis territorials d'Ensenyament, que només es podien tenir en compte si s'aportava nova documentació justificativa relacionada amb la circumstància greu que motivava la petició.

**Q 05231/2011****Disconformitat amb l'Ajuntament de Lleida per la imposició d'una sanció i pel retard en la resolució de les alegacions respectives**

Ajuntament de Lleida

El promotor de la queixa va manifestar la seva disconformitat amb l'Ajuntament de Lleida per la imposició d'una sanció per infracció de l'article 44 de l'Ordenança de circulació de vianants i de vehicles i d'ús de la via i els espais públics i pel retard en la resolució de les seves alegacions.

Atès que la infracció comesa va ser considerada greu, el termini de prescripció era de sis mesos, d'acord amb l'article 18 del Reglament de procediment sancionador en matèria de trànsit, circulació de vehicles de motor i seguretat vial i amb l'article 144 de l'Ordenança de circulació de vianants i de vehicles i d'ús de la via i els espais públics de Lleida. I, atès que no es va informar de cap altra actuació administrativa que hagués pogut interrompre la prescripció dels sis mesos

per a aquest tipus d'infraccions, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Lleida que declarés la prescripció d'aquesta infracció atès que es va complir el termini abans de la resolució i notificació de la sanció a la persona interessada.

Tot i això, l'Ajuntament ha reiterat els seus informes anteriors i ha indicat que considera que el procediment sancionador va quedar incoact i la prescripció de la infracció interrompuda, ja que entén que ni en el cas que es considerés que s'ha produït la paralització i el conseqüent reinici del còmput de prescripció de la infracció després d'un mes de paralització del procediment sancionador, no s'hauria superat el període de sis mesos de prescripció previst per a les infraccions greus o molt greus.

Q 00371/2012

**Disconformitat amb la manca de notificació d'una sanció de trànsit imposada per l'Ajuntament de Barcelona**

Ajuntament de Barcelona

La promotora de la queixa denunciava que havia tingut coneixement d'una sanció de trànsit imposada per l'Ajuntament de Barcelona en rebre la notificació de provisió de constrenyiment, i que no havia rebut cap notificació prèvia de l'expedient sancionador. Segons l'Institut Municipal d'Hisenda, la notificació de la denúncia de l'expedient sancionador de la persona interessada es va intentar notificar al seu domicili en dues dates diferents amb resultat de "desconegut", motiu pel qual es va dur a terme la notificació mitjançant publicació edictal de l'acta en el *Butlletí Oficial de la Província de Barcelona*.

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament que retrotragués les actuacions practicades en aquest expedient sancionador al moment de la notificació

de la denúncia, per tal que la persona interessada pogués optar per efectuar el pagament amb reducció de la multa o presentar les al·legacions que considerés convenients.

L'Administració, però, considera que resulta irrellevant reconduir la notificació esmentada, tenint en compte que el fet de no trobar cap persona en el domicili determina, igualment, la notificació mitjançant la publicació de l'edicta, a fi de poder continuar amb les actuacions administratives corresponents. L'Institut Municipal d'Hisenda també destaca que la promotora no va interposar recurs contra cap de les notificacions administratives, de manera que considera que ja va tenir l'oportunitat d'exercir els seus drets en defensa dels seus interessos.

Q 05326/2012

**Disconformitat amb una sanció de trànsit per haver estacionat en un gual i amb l'abonament de la taxa de retirada del vehicle de la via pública**

Ajuntament de Badalona

La promotora de la queixa manifestava la seva disconformitat amb la sanció de trànsit que se li va imposar per estacionar en un gual a Badalona i amb l'abonament de la taxa de retirada del seu vehicle de la via pública. Segons va posar de manifest, la placa de gual davant de la qual va estacionar no estava adaptada a la nova normativa, atès que estava molt desgastada i deteriorada, motiu pel qual va entendre que podia estacionar en aquell indret.

Atès que va quedar plenament provat que el manteniment d'aquell gual concret era deficient,

el Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Badalona que revisés l'expedient sancionador de la persona interessada i la taxa de retirada del vehicle abonada per aquesta persona.

L'Ajuntament, però, considera que el rebaix i la senyalització de la vorera i la placa de gual eren elements suficients per identificar l'existència del gual objecte de queixa, i per tant no considera procedent revisar l'expedient sancionador ni la taxa de retirada del vehicle.

**Q 07195/2012****Disconformitat amb la manca de resposta del Departament d'Ensenyament a un recurs**

Departament d'Ensenyament

La promotora de la queixa va manifestar la seva disconformitat amb la manca de resposta del Departament d'Ensenyament al recurs que havia formulat contra l'informe de la direcció dels Serveis Territorials del Baix Llobregat que conclouia que no hi havia indicis de l'assetjament laboral que ella havia denunciat.

D'una banda, el Síndic va recordar al Departament d'Ensenyament que l'obligació de donar resposta als escrits que els ciutadans i les ciutadanes adrecen a l'Administració forma part del dret a una bona administració, reconegut a l'article 30 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya i regulat a l'article 22 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya; i de l'altra, va recomanar

al Departament de Governació i Relacions Institucionals que motivés de forma fonamentada les seves decisions i que arbitrés mecanismes que possibilitessin la revisió de la decisió adoptada.

El Departament d'Ensenyament ha indicat que comparteix el criteri que la persona interessada tenia dret a rebre una resposta expressa, però dóna compte dels motius que fonamenten la decisió de no dur a terme cap actuació addicional en aquest afer, perquè considera que el fet que denunciava la promotora està resolt i que una resposta després del temps que ha transcorregut podria alterar la situació d'harmonia actual. El Departament, en definitiva, accepta les consideracions del Síndic però no estima convenient seguir el suggeriment formulat.

**Q 06979/2013****Disconformitat amb la manca de notificació d'un acord d'incoació i una resolució sancionadora per la comissió d'una infracció de trànsit**

Departament d'Interior

El promotor de la queixa manifestava la seva disconformitat amb la manca de notificació al seu domicili d'un acord d'incoació i una resolució sancionadora per la comissió d'una infracció de trànsit. A conseqüència d'això, se li va efectuar una retenció de 120 euros en la seva devolució de l'IRPF de 2012. Sembla que la denúncia es va intentar notificar al domicili que constava al Registre de Conductors i Infractors i de Vehicles de la Direcció General de Trànsit i no al domicili en què el promotor està empadronat.

El Síndic va recordar al Departament d'Interior que l'Administració ha d'intentar dur a terme la no-

tificació personal, fent tots els esforços possibles per intentar esgotar, amb caràcter previ a la via edictal, totes les modalitats que assegurin la recepció per part del destinatari de la notificació corresponent, com així estableix la jurisprudència del Tribunal Constitucional. Per tant, va demanar que en el termini més breu possible es resolgués l'anul·lació de la sanció imposada al promotor i es dugués a terme la devolució dels ingressos indegudament percebuts.

El Síndic ha reiterat en diverses ocasions el seu suggeriment, que no ha estat acceptat per l'Administració.

**Q 00085/2014****Disconformitat amb la incoació d'un procediment sancionador per infracció de l'Ordenança de convivència vilatana de Molins de Rei**

Ajuntament de Molins de Rei

El promotor de la queixa va manifestar la seva disconformitat amb la incoació d'un procediment sancionador per no haver recollit els excrements del seu gos. Va presentar al·legacions el 25 de març de 2013, en les quals exposava que no havia tingut coneixement de la denúncia, ja que en cap moment cap agent de la guàrdia urbana se li va adreçar ni li va notificar la denúncia en mà. Aquestes al·legacions van ser desestimades.

L'informe de ratificació de l'agent denunciant posava de manifest que la identificació es va fer a partir del testimoni d'una agent cívica, que l'agent

va observar interactuar amb el promotor de la queixa. Tot i això, el Síndic entén que el testimoni de l'agent cívica és insuficient per considerar provada la comissió de la infracció i fonamentar l'acció sancionadora, i per aquest motiu va demanar a l'Ajuntament de Molins de Rei que revisés el procediment sancionador que havia motivat aquesta queixa.

L'Ajuntament de Molins de rei, però, ha reiterat que entén acreditada la comissió de la infracció amb la declaració de l'agent policial que va formular la denúncia i l'informe posterior de ratificació.

**Q 01607/2014****Disconformitat amb la desestimació d'una reclamació per responsabilitat patrimonial**

Ajuntament de Barcelona

La persona interessada es queixava de la desestimació de la reclamació per responsabilitat patrimonial que va presentar per la caiguda d'una moto a causa de la presència d'oli a la calçada.

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Barcelona que revisés la decisió de no estimar la reclamació de responsabilitat patrimonial formulada per la persona interessada, ja que l'Administració no acredita haver complert el seu deure legal de man-

tenir la via en les condicions de seguretat exigibles per al trànsit.

Tot i això, l'Ajuntament ha informat que s'han revisat de nou les actuacions i que els serveis jurídics municipals han conclòs que no havia quedat acreditada la relació de causalitat entre el funcionament públic i el dany ocasionat, raó per la qual no s'ha acceptat el suggeriment del Síndic.

**Q 02568/2014**  
i altres

**Queixes relatives a l'actualització del complement de pensió de jubilació**

Departament de Salut

El Síndic ha rebut diverses queixes de persones que manifesten la seva disconformitat amb una resolució emesa per l'Institut Català de la Salut (ICS) en què se'ls comunica que aquest organisme ha actualitzat, amb efectes del dia 1 de gener de 2014, l'import del complement de pensió que perceben.

El Síndic va recomanar al Departament de Salut que deixés sense efecte les resolucions dictades per actualitzar l'import del complement que afectava les persones que s'havien jubilat voluntàriament amb anterioritat a l'1 d'abril de 2005 la pensió de jubilació de les quals, juntament amb l'import del complement reconegut, no excedís el límit que es pot rebre amb càrrec a fons públics, d'acord amb la Llei general de pressupostos de l'Estat. També li va demanar que revisés la seva decisió de mantenir la denegació de l'abonament del complement de pensió de jubilació corresponent a la paga extraordinària d'aquest complement del mes de desembre de 2012.

Tot i això, el Departament no ha acceptat la recomanació del Síndic, la qual cosa es fonamenta en una sentència dictada el 15 de juliol de 2014 pel Jutjat Contenciós Administratiu núm. 14 de Barcelona, que desestimava el recurs presentat davant d'una reclamació contra l'aplicació de la regularització efectuada per l'ICS. Aquesta sentència es basava, al seu torn, en la doctrina del Tribunal Suprem, que manté el caràcter variable del complement de pensió en funció de les revaloritzacions efectuades en la pensió bàsica de jubilació, el qual té per objecte aconseguir el 100% de la retribució en actiu en el moment de la jubilació.

Finalment, pel que fa a la sol·licitud perquè es revisessin les denegacions de l'abonament del complement de pensió de jubilació corresponent a la paga extraordinària del complement del mes de desembre de 2012, el Departament manté la seva decisió de no revocar-les, fonamentada en les resolucions judicials dictades en aquesta matèria.

**Q 05264/2014**

**Disconformitat amb la tramitació d'un procediment sancionador per infracció de l'Ordenança municipal d'Arenys de Munt reguladora de la recollida selectiva de residus**

Ajuntament d'Arenys de Munt

El promotor de la queixa manifestava la seva disconformitat amb la tramitació d'un procediment sancionador per infracció de l'Ordenança municipal d'Arenys de Munt reguladora de la recollida selectiva de residus.

Un cop examinada la tramitació del procediment, el Síndic no va detectar l'existència d'una actuació administrativa irregular. Tot i això, l'article 6 de l'Ordenança municipal exposa que la voluntat del consistori és possibilitar que les sancions de tipus econòmic es puguin compensar amb la participació en cursos de conscienciació. Atesa, doncs, la voluntat expressament manifestada pel promotor d'optar per aquesta compensació,

el Síndic va demanar a l'Ajuntament d'Arenys de Munt que donés les ordres oportunes per tal que el promotor pogués fer efectiva la compensació que sol·licitava en lloc de la sanció econòmica imposada, i que s'ajornés el compliment de la sanció fins al moment en què aquest curs es pugui dur a terme.

L'Ajuntament, però, no ha acceptat aquest suggeriment i reitera que no es pot fer efectiva la mesura, atès que no és aplicable fins a l'aprovació definitiva d'una ordenança reguladora de les mesures alternatives a les sancions econòmiques i que, en qualsevol cas, no s'aplicaria amb caràcter retroactiu.



**Q 08674/2014****Disconformitat amb la desestimació d'una reclamació de responsabilitat patrimonial per part de l'Ajuntament de Sant Antoni de Vilamajor**

Ajuntament de Sant Antoni de Vilamajor

La promotora de la queixa manifestava la seva disconformitat amb l'Ajuntament de Sant Antoni de Vilamajor pel fet que hagi desestimat la reclamació de responsabilitat patrimonial que va presentar en data 9 de juny de 2014 arran d'una caiguda a la via pública. Exposava que no s'havien valorat les fotografies i els testimonis que va aportar, que demostraven el mal estat de la vorera i la relació de causalitat entre això i la seva caiguda.

El Síndic va demanar a l'Ajuntament de Sant Antoni de Vilamajor que revoqués la resolució de desestimació de la reclamació de la promotora, a l'empara de l'article 105.1 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú,

i que ordenés la tramitació del procediment de responsabilitat patrimonial en la forma reglamentàriament establerta, per tal de poder valorar la concurrència o no dels pressupòsits necessaris per reconèixer o desestimar la responsabilitat de l'Administració i, si escau, el dret de la promotora de la queixa a rebre una indemnització.

L'Ajuntament, però, ha reiterat que va desestimar la reclamació de la promotora perquè va concloure que no va prestar l'atenció adequada per evitar la caiguda, ja que la vorera tenia un estat adequat per a l'ús dels vianants i calia tenir en compte que la caiguda es va produir en ple dia i, per tant, amb bona visibilitat.

**2. Tributs (3)****Q 07319/2011****Disconformitat amb l'Ajuntament de Badalona per unes liquidacions en concepte de preu públic per recollida de residus sòlids urbans**

Ajuntament de Badalona

La promotora de la queixa manifestava la seva disconformitat amb les liquidacions que li va notificar l'Ajuntament de Badalona en data 22 de novembre de 2011 en concepte de preu públic per recollida de residus sòlids urbans corresponents als exercicis fiscals 2010 i 2011. Exposava que la seva activitat professional d'il·lustradora amb suport informàtic no genera residus sòlids i, per tant, entenia que no se l'havia de considerar subjecte passiu d'aquest preu públic.

El Síndic va considerar que era contrari a l'ordenament jurídic vigent pretendre cobrar una prestació (taxa o preu públic) pel servei de recollida de residus comercial a uns subjectes que han acreditat que no el reben ni el poden rebre per la senzilla raó que no generen els residus comercials subjectes a gravamen. Per aquesta raó, es va suggerir a l'Ajuntament de Badalona que considerés la possibilitat d'excloure de l'Ordenança reguladora dels preus públics per la recollida dels residus sòlids urbans com a obligats tributaris

les persones que, com la promotora de la queixa, duguin a terme un tipus d'activitat o professió que no generi cap tipus de residus comercials.

Tot i això, l'Ajuntament ha informat, d'una banda, que les activitats econòmiques desenvolupades per professionals i artistes al propi domicili que no hagin declarat la superfície afectada per aquesta activitat estan exemptes de la taxa (art. 4.2 de l'Ordenança reguladora); i de l'altra, que en el cas de les activitats que tenen declarada una superfície afectada, l'Ajuntament admet com a prova en contrari de la presumpció de generació de residus la declaració del contribuent a efecte de l'impost de la renda de les persones físiques, si no s'imputen com a despeses necessàries per a l'obtenció dels rendiments les despeses de manteniment de l'habitatge. En aquest cas, l'Administració entén que la designació del domicili és a efectes fiscals i no com a suport físic d'una activitat susceptible de generar residus diferenciats dels domèstics de l'habitatge.

**Q 04698/2014****Disconformitat amb la liquidació de la taxa de recollida d'escombraries corresponent a un local comercial de Girona on no s'exerceix cap tipus d'activitat**

Ajuntament de Girona

La promotora de la queixa manifestava la seva disconformitat amb la liquidació de la taxa de recollida d'escombraries corresponent a un local comercial de Girona on no s'exerceix cap tipus d'activitat, i que està donat de baixa dels subministraments bàsics de llum i d'aigua.

El Síndic va posar de manifest que la sentència núm. 1359/2003 del Tribunal Superior de Justícia d'Andalusia estableix que no sols és necessari que el servei de prestació de recollida d'escombraries estigui establert sinó que l'immoble ha de reunir les condicions perquè sigui possible fer-ne ús d'acord amb la seva naturalesa. Cal que s'evidenciï que l'immoble està en condicions de ser habitat i, en conseqüència, de produir els residus, la recollida dels quals es grava amb la taxa. Així mateix, el

Tribunal Suprem, en la sentència de data 10 d'abril de 2002, va determinar que, un cop desaparegué l'activitat sobre la qual s'emetia la taxa, no és procedent seguir tenint-la en consideració per continuar exigint-la, ja que la tarifa aplicada per al càlcul de la quota tributària pressuposa l'exercici d'una activitat i, en aquest cas, en el local propietat del recurrent ja no se n'exercia cap. En conseqüència, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Girona que valorés la possibilitat d'aplicar aquests pronunciaments judicials en la resolució de la queixa presentada per la promotora.

Tot i això, l'Ajuntament de Girona ha informat que la tarifa que s'aplica als locals comercials inactius és més reduïda que la que s'aplica als locals comercials en funcionament.

**Q 06082/2014****Disconformitat amb les resolucions dictades per l'Organisme de Gestió Tributària per les quals s'estima parcialment la sol·licitud de devolució d'ingressos indeguts formulada en relació amb l'impost sobre béns immobles de naturalesa urbana corresponent a una finca de Premià de Mar**

Diputació de Barcelona

El promotor de la queixa aportava documentació segons la qual per resolució del Cadastre immobiliari es va modificar la superfície i l'ús assignat a la finca objecte de tribut, ja que constava una superfície cadastral de 37 m<sup>2</sup>, tot i que la superfície correcta era de 19,45 m<sup>2</sup>. En conseqüència, va sol·licitar la devolució dels imports d'IBI satisfets sobre la base de la superfície errònia (exercicis 2001 a 2014). La resolució de l'Organisme de Gestió Tributària va estimar només la devolució de l'import de l'IBI corresponent a l'exercici de 2014, ja que va considerar que la data d'efectes cadas-

trals es fixa en data 29 de novembre de 2013 i té efectivitat fiscal en el període impositiu següent.

El Síndic va suggerir a l'Organisme de Gestió Tributària que efectués una nova valoració de l'assumpte exposat pel promotor de la queixa a fi de determinar si es tracta d'un supòsit que es podria configurar com un error de fet, material o aritmètic, i si, en conseqüència, seria pertinent l'aplicació del valor cadastral correcte a les liquidacions de l'IBI no prescrites. L'Administració, però, no ha acceptat aquest suggeriment.

**Consum (7)****Q 02360/2012****Disconformitat amb la denegació de l'Autoritat del Transport Metropolità del Camp de Tarragona de bescanviar un títol de transport caducat**

Autoritat del Transport Metropolità

La promotora de la queixa manifestava la seva disconformitat amb el fet que l'Autoritat del Transport Metropolità (ATM) del Camp de Tarragona no li permetés pagar la diferència entre el preu dels trajectes que havia adquirit (mitjançant una T-10 multipersonal amb validesa fins al proper canvi de tarifes) i les noves tarifes.

El Síndic va suggerir a l'ATM del Camp de Tarragona que valorés la possibilitat de modificar les condicions de bescanvi dels títols perquè es permetés portar a terme qualsevol

bescanvi dels títols no utilitzats, com a mínim, fins al 30 de juny de 2013. I, en cas que no fos possible, el Síndic va demanar informació sobre els motius tecnològics que impedeixen portar a terme el bescanvi dels títols en qualsevol cas quan l'usuari està conforme a pagar la diferència produïda pel canvi de tarifes.

L'ATM del Camp de Tarragona ha informat que desestima el suggeriment del Síndic de bescanviar els títols de transport, i al·lega motius tècnics i informàtics que li impedeixen dur-ho a terme.

**Q 01005/2014****Q 05586/2014****Disconformitat amb el cost de l'emissió d'un duplicat de la targeta T-12**

Autoritat del Transport Metropolità

Les persones interessades exposaven que si s'extravia una targeta T-12, l'Àrea Metropolitana de Barcelona obliga a pagar altre cop l'import íntegre de l'emissió de la targeta per fer-ne un duplicat i, mentre fa els tràmits pertinents per emetre el duplicat, es nega a emetre una targeta provisional per tal que l'infant pugui viatjar en els transports públics.

L'any 2009 el Síndic va iniciar una actuació d'ofici per analitzar, entre altres qüestions, el cost de la targeta T-12 per a les famílies que la demanen i el cost de l'emissió de duplicats. En concret, pel que fa a l'emissió de duplicats, es deia el següent: "Si la contraprestació pels costos de gestió i d'emissió del títol per primera vegada no sembla que estigui clarament explicitada, encara ho està menys quan es tracta d'una reemissió, cas en què l'usuari ja hauria de figurar enregistrat com a titular de la T-12 i el

cost no hauria de ser superior al que comporti aquesta comprovació i l'expedició del suport físic del títol i en cap cas hauria de ser igual al que comporta l'expedició inicial del títol, en què cal comprovar que l'usuari compleix els requisits per ser-ne titular." En conseqüència, el Síndic va suggerir a Autoritat del Transport Metropolità que valorés la possibilitat de reduir l'import que cal pagar en el cas d'emissió d'un duplicat de la targeta T-12 respecte del que s'estableix per a l'expedició inicial d'aquesta targeta.

L'informe de resposta de l'Autoritat del Transport Metropolità no accepta les consideracions exposades pel Síndic i es remet al vigent reglament de la targeta T-12, l'article 10 del qual estableix que "en cas de pèrdua o sostracció de la targeta se'n pot sol·licitar una nova emissió. La reedició es farà contra pagament dels costos establerts d'emissió i gestió".

**Q 04071/2014**  
**Q 06395/2014**

**Disconformitat amb Transports Metropolitans de Barcelona per la denegació de l'emissió de duplicats de targetes de transport que han estat robades o perdudes**

Autoritat del Transport Metropolità

Atès que el nou sistema amb tecnologia electrònica (T-Mobilitat) que ha d'entrar en funcionament properament ha de permetre la implantació d'un sistema tarifari integrat amb tecnologia electrònica que permeti poder donar de baixa la targeta, i atès que el títol de transport queda virtualment anul·lat per impossibilitat d'acreditar el DNI/NIE/passaport del legítim propietari de la targeta, el Síndic ha suggerit a l'Autoritat del Transport Metropolità, d'una banda, que estableixi una moratòria en la decisió de no retornar o efectuar duplicats per títols de transports que requereixin la identificació (DNI/NIE/passaport), sempre que hi hagi documentació acreditativa que el sol·licitant va comprar el títol de transport i que ha presentat la denúncia corresponent per pèrdua o robatori, fins que entri en funcionament el

T-Mobilitat; i de l'altra, que emeti un duplicat de la targeta a les persones interessades, sens perjudici de demanar-los que acreditin que van fer el pagament de la targeta robada o perduda.

L'Autoritat del Transport Metropolità ha informat que l'anunci publicat al DOGC núm. 6530, de 30 de desembre de 2013, sobre les tarifes que han de regir a partir del dia 1 de gener de l'any 2014 al sistema de transport públic col·lectiu a l'àmbit del sistema tarifari integrat de l'àrea de Barcelona, no preveu el bescanvi o compensació, ni tampoc el dret a obtenir una altra targeta quan l'anterior ha estat objecte de pèrdua o sotstracció. Es constata, doncs, que l'Administració no assumeix per ara les consideracions del Síndic en relació amb els casos com el que plantejaven les persones interessades.

**Q 02715/2015**

**Queixa relativa a la denegació de l'emissió d'un duplicat de la targeta T-Trimestre/atur que havia estat robada**

Autoritat del Transport Metropolità

El promotor de la queixa exposava que el 2 d'abril de 2015 li van robar la targeta T-Trimestre/atur que havia adquirit i que se l'havia informat de la impossibilitat d'emetre'n un duplicat.

Atès que el projecte T-Mobilitat, que ha d'entrar en funcionament properament, ha de permetre la implantació d'un sistema tarifari integrat amb tecnologia electrònica que permeti poder donar de baixa la targeta, i vist que el títol de transport queda virtualment anul·lat per impossibilitat d'acreditar el DNI/NIE/passaport del propietari legítim de la targeta, el Síndic va suggerir a l'Autoritat del Transport Metropolità, d'una banda, que establís una moratòria en la decisió

de no retornar o efectuar duplicats per títols de transports que requereixin la identificació, com s'ha mencionat més amunt; i de l'altra, que fes un duplicat de la targeta del promotor, sens perjudici de demanar-li que acredités el pagament efectuat.

L'informe tramès per l'Autoritat del Transport Metropolità (ATM) es remet a les condicions vigents d'utilització publicades al DOGC per no acceptar els suggeriments del Síndic pel que fa a la possibilitat d'emetre un duplicat de la targeta al promotor. Així mateix, s'indica que quan s'implementi la T-Mobilitat es podrà donar de baixa el títol original i generar un duplicat de la targeta de transport.

**Q 03650/2015****Queixa per la denegació de l'emissió d'un duplicat d'una targeta T-Jove que havia estat robada**

Autoritat del Transport Metropolità

La promotora de la queixa exposava que el 19 de maig de 2015 li van robar la targeta T-Jove que havia adquirit i que se l'havia informat de la impossibilitat d'emetre'n un duplicat.

Atès que el projecte T-Mobilitat, que ha d'entrar en funcionament properament, ha de permetre la implantació d'un sistema tarifari integrat amb tecnologia electrònica que permeti poder donar de baixa la targeta, i vist que el títol de transport queda virtualment anul·lat per impossibilitat d'acreditar el DNI/NIE/passaport del propietari legítim de la targeta, el Síndic va suggerir a l'Autoritat del Transport Metropolità, d'una banda, que establís una moratòria en la decisió de no retornar o efectuar dupli-

cats per títols de transports que requereixin la identificació, com s'ha mencionat més amunt; i de l'altra, que fes un duplicat de la targeta T-Jove de la promotora, sens perjudici de demanar-li que acrediti el pagament efectuat.

L'informe tramès per l'Autoritat del Transport Metropolità (ATM) es remet a les condicions vigents d'utilització publicades al DOGC per no acceptar els suggeriments del Síndic pel que fa a la possibilitat d'emetre un duplicat de la targeta T-Jove a la promotora. Així mateix, s'indica que quan s'implementi la T-Mobilitat es podrà donar de baixa el títol original i generar un duplicat de la targeta de transport.

**Seguretat ciutadana i justícia (1)****Q 06317/2013****Queixa relativa a la tinença d'un ordinador al Centre Penitenciari Lledoners i a la sol·licitud d'estudiar a la cel·la en horari de pati**

Departament de Justícia

El promotor de la queixa, intern al Centre Penitenciari Lledoners, va manifestar que tenia autoritzada la tinença d'un equip informàtic per poder dur a terme els seus estudis, i que una setmana després de tenir-lo li van descomptar del seu peculí l'import de 20 euros per pagar les despeses del tècnic que havia de revisar-lo i etiquetar-lo al seu nom. També va explicar que l'ordinador es va perdre dos cops abans que li comunicuessin que no estaven autoritzats els portàtils en primera instància, que no hi havia ordre per portar-lo a mòdul i que fins que no hi haguessin més ordinadors el tècnic no vindria. També es queixava que havia sol·licitat autorització per poder estudiar a la cel·la en horaris de pati però que li ho havien denegat.

El Síndic va recomanar al Departament de Justícia, d'una banda, que revisés la Instrucció número 3/2010, reguladora de la tinença i procediment d'adquisició d'equips informàtics i aparells elèctrics per part dels interns dels centres penitencia-

ris de Catalunya, i l'adeqüés als paràmetres següents: que s'autoritzés l'adquisició de portàtils per a ús de l'intern quan raons de caràcter educatiu o cultural ho fessin aconsellable o necessari per al desenvolupament dels programes formatius, o bé que es permetés l'entrada dels equips informàtics mitjançant el servei de paqueteria o mitjançant la cessió temporal d'alguna entitat col·laboradora o de voluntariat, amb l'adopció de les mesures de seguretat que es consideressin necessàries; i de l'altra, que es tornés a valorar la petició de l'intern d'estudiar a la cel·la en horari de pati atesos els motius de la petició i un cop valorades les seves circumstàncies personals.

La Direcció General de Serveis Penitenciaris, però, ha comunicat que no veu necessari revisar la Instrucció 3/2010, ja que considera que, per qüestions de seguretat, l'actual metodologia d'adquisició d'equips informàtics a través del centre penitenciari, i no mitjançant el servei de paqueteria, és l'adequada.

**Cultura i llengua (1)****Q 08196/2013****Queixa relativa a l'actuació d'un administrador de finques que es nega a redactar i lliurar les actes en català**Col·legi d'Administradors de Finques de Barcelona-Lleida

---

El promotor de la queixa manifestava la seva disconformitat amb el fet que l'administrador de finques de la seva comunitat es negués a redactar i lliurar les actes en català, tot i que se l'hi havia demanat en diverses ocasions. El Síndic va demanar al Col·legi d'Administradors de Finques de Barcelona-Lleida que informés el col·legiat en qüestió de l'obligació professional de redactar l'acta de les reunions de les comunitats de propietaris com a mínim en català, tal

com estableix l'article 553-27.3 del Llibre V del Codi civil de Catalunya. El Col·legi, però, ha manifestat que la seva funció "no és controlar els col·legiats en la seva faceta idiomàtica o política, sinó exigir-los que desenvolupin la seva funció amb ètica professional i diligència". El Síndic considera que el seu suggeriment no ha estat acceptat, i afegeix que no es pot qualificar d'ètica i diligent l'actuació d'un col·legiat que no atén el mandat legalment establert al Codi civil de Catalunya.

#### 4.3. OBSTACULITZACIÓ I MANCA DE COL·LABORACIÓ

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.

Els retards existents en les respostes pendents de recepció en el moment de tancar l'exercici del 2015 no són atribuïbles als supòsits previstos en l'article 61.2 de la Llei del Síndic. Malgrat això, el Síndic de Greuges està treballant amb les administracions esmentades perquè corregeixin aquests retards.





## ■ ACTIVITAT INSTITUCIONAL I DIFUSIÓ



## 5. ACTIVITAT INSTITUCIONAL I DIFUSIÓ

### 5.1. RELACIONS D'ÀMBIT INTERNACIONAL

#### Consell d'Europa

##### Comissari Europeu de Drets Humans

**Conferència del Consell d'Europa "Llibertat d'expressió: encara és un requisit necessari per a la democràcia?"**

La conferència "Llibertat d'expressió: encara és un requisit necessari per a la democràcia?" va tenir lloc a Estrasburg els dies 13 i 14 d'octubre de 2015. La conferència es va centrar en el contingut jurídic i els límits de la llibertat d'expressió i de la llibertat d'informació, d'acord amb els articles 8 i 10 del Conveni Europeu de Drets Humans, i també seva relació amb la lluita contra el discurs d'odi, incardinat en l'article 17 del Conveni. S'hi va tractar la jurisprudència recent del Tribunal Europeu de Drets Humans i altres desplegaments normatius.

##### Comitè de Prevenció de la Tortura (CPT)

#### 25è aniversari del CPT – Consell d'Europa

La jornada, organitzada a Estrasburg el 2 de març del 2015, arran del 25è aniversari del Comitè de Prevenció de la Tortura, tenia l'objectiu de fer balanç per poder avançar en matèria preventiva. I, amb aquesta finalitat es van organitzar cinc taules rodones amb diversos eixos temàtics: combatre la impunitat en centres de privació de llibertat; la salut a les presons; joves privats de llibertat; l'aïllament, i la recerca de nous estàndards en psiquiatria. Les sessions van servir tant per a l'intercanvi de noves pràctiques com per a la detecció de qüestions en què cal reforçar els equips de prevenció de la tortura.

#### Comissió Europea per a la Democràcia a través del Dret (*European Commission for Democracy through Law*)

La Comissió per a la Democràcia a través del Dret celebra quatre sessions plenàries anualment. El síndic va ser escollit per

representar l'institut en la seva darrera sessió plenària anual, celebrada a Venècia el 18 i 19 de desembre de 2015. En aquesta ocasió, el síndic va exposar les amenaces detectades envers els ombudsmen arreu d'Europa i va proposar a la comissió que s'estudiessin mesures per enfortir-los. A la vegada, va cridar l'atenció sobre les situacions de crisi que ha viscut Europa en els darrers temps, des de la crisi econòmica fins a la crisi de refugiats, i com aquesta qüestió ha d'ésser abordada pels governs europeus com un repte de solidaritat i de drets humans.

#### Institut Internacional de l'Ombudsman

##### Junta Europea

La defensora del poble de Polònia, Irena Lipowicz, presidenta de la secció europea de l'IOI, va cessar en el càrrec, motiu pel qual la presidència de l'Institut va quedar deserta i va generar una nova vacant a la Junta Europea. A finals d'any, es va iniciar un procés electoral, que ha conclòs a principis de 2016. Així, en el tancament d'aquest informe, cal afegir que el síndic de greuges de Catalunya, Rafael Ribó, ha estat escollit de nou per presidir-lo, i Lucia Franchini, defensora de la Toscana i coordinadora de tots els defensors d'Itàlia, ha estat escollida membre de la Junta. Actualment, la Junta també està formada per Catherine de Bruecker, ombudsman de Bèlgica; Elisabet Fura, ombudsman de Suècia; Ulle Madise, ombudsman d'Estònia; Igli Totozani, ombudsman d'Albània, i Peter Tyndall, ombudsman d'Irlanda (i vice-president de l'IOI).

#### Reunions de la Junta Europea de l'IOI

El 28 d'abril de 2015 la defensora de Polònia va organitzar la reunió de la Junta Europea de l'IOI a Polònia. El síndic de greuges de Catalunya va participar a la reunió, via videoconferència. La trobada va servir per abordar diverses situacions d'amenaça a les oficines de defensors, i també per continuar les tasques d'inclusió de membres i per valorar possibles relacions de cooperació institucional amb països de democràcies més joves o febles.

La segona reunió de la Junta Europea es va celebrar a Roma el 26 d'octubre de 2015 i va

ser organitzada per la defensora de la Toscana, Lucia Franchini. En aquesta ocasió es va incidir en la situació dels defensors italians, gràcies a una trobada amb els titulars de les diverses defensories, que van poder explicar els principals problemes i mancances que tenien en l'abordatge de les seves funcions.

### Junta Mundial

#### Conferència Anual de la Junta

Organitzada pel president mundial de l'IOI, John Walters, del 20 al 23 de setembre de 2015, la Conferència Anual de la Junta es va centrar en l'anàlisi de les crisis mundials que afecten les societats actuals i els reptes que han d'afrontar els defensors en la seva tasca quotidiana. En el marc d'aquesta trobada es va encarregar al Síndic de Greuges de Catalunya l'organització d'un seminari per debatre els reptes dels drets humans i dels defensors davant les amenaces. Aquest seminari se celebrarà durant l'abril de 2016 a Barcelona.

### ENOC

L'ENOC (Xarxa Europea de Defensors dels Infants) és una associació formada per institucions independents de defensa dels infants. Va ser fundada el 1997 i actualment en són membres 43 institucions de 35 països. La seva tasca és facilitar la promoció i la protecció dels drets dels infants establerts per la Convenció de les Nacions Unides sobre els drets de l'infant, donar suport als col·lectius de defensa dels drets dels infants, compartir informacions i estratègies entre els estats membres i promoure el desenvolupament d'oficines d'ombudsman per a infants, ja siguin independents o integrades en institucions de defensa dels drets humans.

#### Assemblea Anual de l'ENOC

La 19a Conferència Anual de l'ENOC va tenir lloc a Amsterdam el 22 i 23 setembre de 2015 i va girar entorn de la violència envers els infants. Hi van assistir l'adjunta al Síndic per

a la defensa dels drets dels infants i els adolescents, Maria Jesús Larios, i l'assessora de l'Àrea d'Infància Anna Piferrer.

A la Conferència, hi van assistir 90 participants, incloent-hi defensors o adjunts per a la defensa dels drets dels infants, assessors, representants de les Nacions Unides, de la Unió Europea, del Consell d'Europa, ONG, acadèmics i professors. A banda de les conferències, la jornada es va estructurar en dues sessions: una va consistir en tallers entorn del tema sobre el qual tractava la conferència i l'altra, sobre activitats desenvolupades per cada institució al voltant d'aquest tema. Finalment, es va presentar públicament l'activitat portada a terme pel projecte ENYA i es va visualitzar el documental sobre violència envers els infants (*Let's talk young, Let's talk about violence*).

A continuació de la Conferència Anual, va tenir lloc la 19a Assemblea General Anual de l'ENOC, que es va celebrar a L'Haia el 24 de setembre. Maria Jesús Larios, adjunta per a la defensa dels drets dels infants i adolescents del Síndic de Greuges, va ser renovada en el càrrec de secretària.

A l'Assemblea General, els membres de l'ENOC, mitjançant la signatura conjunta de la Declaració sobre violència envers infants, van fer una crida adreçada als governs de cadascun dels països europeus i a les institucions i autoritats europees per prevenir l'aparició de diverses situacions i contextos de violència envers els infants i adolescents, i també per garantir de manera rigorosa l'aplicació de mesures per combatre la violència envers els infants.

#### Grup de treball sobre infants refugiats

L'Assemblea General de l'ENOC va decidir formar un grup de treball amb l'objectiu de supervisar l'actual situació dels infants i adolescents en trànsit per diversos països de la Unió Europea i d'informar-ne. Els representants de les institucions en defensa dels drets dels infants de Bèlgica (Flandes i Valònia), Catalunya, Croàcia, Anglaterra, Grècia,

Itàlia, Malta, Holanda, Polònia i Suècia formen part d'aquest grup de treball.

L'informe resultant del treball conjunt en aquest grup alerta que els infants en trànsit estan en greu perill de patir abusos, de ser separats dels progenitors, de patir malalties i de morir. El document recomana que es doni prioritat als infants en el repartiment arreu d'Europa de les 160.000 persones aprovat per la CE.

## NEON

Durant el 2015 la Xarxa de Defensors de l'Energia (NEON) ha consolidat els seus estatuts, i també ha estabilitzat la seva estructura i les activitats que organitza. Dirigida des del Regne Unit per un dels socis fundadors, l'Ombudsman dels Serveis Públics, té el seu secretariat permanent a Brussel·les, a la seu del Defensor de l'Energia de Bèlgica, cosa que permet fer un seguiment molt proper de les actuacions que duu a terme la Comissió Europea. La resta de socis fundadors, el Defensor de l'Energia francès i el Síndic de Greuges de Catalunya, han estat especialment actius aquest any en l'organització d'activitats, que es detallen a continuació.

### *Assemblees generals*

Enguany la Xarxa ha celebrat tres assemblees generals: a Brussel·les, el 27 de gener de 2015; a París, el 10 de juny de 2015, i a Barcelona, el 3 de setembre de 2015. El seguiment del pla de treball i dels objectius marcats han estat el focus d'atenció de les reunions, de les quals han sorgit els grups de treball, i també la participació i la col·laboració amb diverses universitats europees, tant en simposis com en estudis i investigacions.

### *Seminari sobre ombudsman i empreses privades*

L'Institut Universitari Europeu de Florència va convidar el síndic a participar com a ponent en un seminari sobre mecanismes de resolució de queixes en el sector

de l'energia, que va tenir lloc el 20 de febrer de 2015. El síndic va exposar les competències que l'Estatut atorga a la institució en aquest camp, i també el desplegament que en fa la Llei i l'aplicació pràctica de casos a través de l'experiència diària de la institució en la tramitació d'aquestes queixes.

### *Grup de treball sobre l'explotació de dades i el monitoratge del procediment de queixa*

Organitzat pel Defensor de l'Energia francès, en el marc de la NEON, el 9 de juny de 2015, a París, l'objectiu del grup de treball era definir les bases per poder monitoritzar, comparar i analitzar les dades recopilades pels diferents defensors de l'energia i explotar conjuntament els resultats. Així, l'intercanvi d'experiències i bones pràctiques en la tramitació de les queixes i en els programaris per gestionar-les va ser el punt de partida per construir un marc comú de dades dels defensors participants.

### *Grup de treball sobre les queixes del futur*

El síndic de Greuges va organitzar aquest grup de treball el 2 de setembre, a Barcelona, per analitzar amb profunditat l'agenda per als anys propers des de la perspectiva de l'energia i els drets, intentant abordar els principals reptes: quines seran les necessitats dels humans en termes d'energia, quin tipus de queixes ens plantejaran, quines investigacions hauréu d'iniciar i quins temes caldrà seguir de ben a prop.

La ponent principal i relatora va ser Naomi Creutzfeldt, investigadora de la Universitat d'Oxford. La jornada va comptar amb dues taules rodones: una sobre consumidors, formada per l'Autoritat Catalana de la Competència (Arseni Gibert), un professor de la Universitat de Barcelona (Joan-Ramon Borrell) i una ONG (Ecoserveis), i una altra sobre companyies, formada per Endesa (Isabel Buesa), Gas Natural (Jordi Garcia Taberner), AGBAR (Lluís Martínez) i Estebanell Energia (Santiago Martínez).

### Associació Internacional de Comissaris Lingüístics (International Association of Language Commissioners)

#### Congrés IALC

La IALC i l'Institut de Llengües Oficials i Bilingüisme del Canadà van organitzar els dies 20 i 21 de maig de 2015 un seminari internacional sobre la protecció dels drets lingüístics i la promoció del pluralisme.

El síndic va participar en la taula rodona sobre les responsabilitats dels governs en els drets lingüístics, juntament amb els comissaris lingüístics del Canadà, d'Ontario i de Nova Brunswick, i també amb els de Gal·les i Irlanda.

El seminari també va comptar amb la participació de la delegada federal pel multilingüisme de Suïssa, i de l'exministre d'Educació i d'Afers Exteriors de Finlàndia. Altres temàtiques treballades durant les sessions van ser la preservació i la revitalització de llengües minoritàries indígenes o aborígens, des de la perspectiva d'estat o internacional, i els llenguatges en conflictes socials i en contextos de postconflicte.

Pel que fa a l'assemblea, es van valorar diverses sol·licituds d'admissió de membres, així com també el pla de treball previst per al 2015 i el calendari de conferències.

Durant l'any, abans i després del Congrés Mundial, s'han dut a terme diverses reunions a través de videoconferència, tant pel que fa a l'organització de la reunió com pel que fa al seguiment de les actuacions endegades.

#### Conferència sobre drets Lingüístics

El 17 de febrer de 2015 el Conradh na Gaeilge, fòrum democràtic per a la comunitat irlandesa, va organitzar a Dublín una conferència sobre la Llei de llengües oficials i el seu enfortiment. El síndic va ser convidat a pronunciar una conferència sobre l'experiència a Catalunya, juntament amb el comissari lingüístic irlandès, Rónán Ó Domhnaill. El síndic, amb

motiu de la seva participació a la conferència, va ser entrevistat per l'emissora de ràdio Newstalk.

### Associació dels Ombudsmen i Mediadors Francòfons (Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie)

La reunió periòdica de l'Associació dels Ombudsmen i Mediadors Francòfons (AOMF) es va celebrar del 12 al 14 d'octubre, organitzada per la Protectora del Ciutadà del Quebec.

Les sessions es van desenvolupar entorn de la funció dels defensors davant la crisi econòmica, la transparència i el bon govern. També es van organitzar dos grups de treball: un sobre gestió de crisis i l'altre sobre la presència a les xarxes socials de les oficines de defensors.

En el marc de l'Assemblea General es va escollir Marc Bertran, defensor de Valònia, nou president de l'Associació, i es va acordar fer trobades trianuals (en lloc de bianuals). En aquesta ocasió el síndic va presentar la versió francesa del document sobre la figura internacional de l'ombudsman, que és una recopilació dels tractats internacionals sobre els defensors i les funcions més específiques que desenvolupen.

### Federació Iberoamericana de l'Ombudsman (FIO)

El síndic va rebre l'encàrrec de la Junta Mundial de l'IOI de concertar una reunió amb la FIO, a fi de presentar-los la possibilitat de signar un acord de col·laboració entre les dues organitzacions per consolidar la presència iberoamericana i la llengua castellana a l'IOI, i per ampliar l'oferta de serveis i d'intercanvi als membres d'ambdues associacions de defensors. La trobada va tenir lloc aprofitant l'avinentsa de la celebració del Congrés Anual i Assemblea de la FIO, del 9 a l'11 de novembre de 2015.

Aquest any el Congrés es va centrar a analitzar la transparència, tant pel que fa les normatives dels diversos països i la supervisió de l'aplicació per part dels defensors, com a les polítiques de transparència que es duen a terme en cadascuna de les oficines.

## Relacions amb organismes internacionals

### *Visita de la delegació de la Comissió d'Anti-corrupció i Dret Civil de Corea del Sud*

El 10 de novembre de 2015 una delegació de la divisió d'anàlisi de les queixes sobre informació de la Comissió d'Anticorrupció i Dret Civil de Corea del Sud es va reunir amb diversos membres del Síndic de Greuges de Catalunya, en una sessió d'intercanvi i col·laboració. Els temes tractats es van centrar en funcions específiques de la institució, com ara la prevenció de la tortura, la defensa dels drets LGTBI o de gènere, i també es va treballar monogràficament l'accés a la informació i la supervisió de les empreses privades que presten serveis d'interès general.

## Altres

### *Simposi internacional "Llibertat d'informació i economia, mons a part?"*

Els dies 8 i 9 de juny de 2015 va tenir lloc a Potsdam un simposi internacional sobre l'accés a la informació en empreses privades. Els debats i les reflexions es fan fer al voltant de l'aplicació de la transparència i l'accés a la informació també en empreses privades sobretot com a eina de prevenció de la corrupció, la qual cosa algunes empreses ja fan voluntàriament (i es considera una bona pràctica). També es va abordar la conciliació de l'accés amb la necessària protecció de les dades de caràcter personal.

## 5.2. RELACIONS D'ÀMBIT ESTATAL

### Relacions amb defensors autonòmics

#### *Jornades de Coordinació de Defensors Autonòmics*

Organitzades per la defensora del poble, les Jornades de Coordinació de Defensors Autonòmics es van celebrar el 17 i 18 de setembre de 2015 a Santander, i es van centrar en l'habitatge, amb temes com ara el dret a un habitatge digne i la necessitat de dissenyar bones polítiques públiques per garantir aquest dret. L'adjunt general, en la seva intervenció com a ponent, va abordar

els reptes que actualment planteja la plena satisfacció del dret a l'habitatge i va explicar les recomanacions principals que el Síndic ha adreçat a les administracions implicades.

#### *Jornades d'intercanvi*

### Reunió amb defensors autonòmics

El 13 de març de 2015 va tenir lloc a Madrid una reunió de titulars d'institucions autonòmiques de defensa de drets per tractar diversos temes d'actualitat comuns en les oficines de defensors, com ara la qüestió de l'aforament. Així mateix, el 7 de setembre de 2015, a Sevilla, hi va haver una reunió de secretaris generals dels defensors autonòmics i l'estatal per coordinar la presentació de dades en els informes anuals respectius.

## 5.3. RELACIONS D'ÀMBIT LOCAL I DESPLAÇAMENTS AL TERRITORI

En el decurs del 2015 els desplaçaments al territori duts a terme pel Síndic per aprofundir en les demandes i reivindicacions de diverses zones de Catalunya han sovintejat, a la vegada que han descentralitzat, en part, la tasca de la institució.

D'entre aquests desplaçaments, cal destacar els que es van fer a Girona, Lleida i Tarragona, amb motiu de la presentació de l'Informe anual i des d'una perspectiva més propera i adaptada a les corresponents realitats. Aquests desplaçaments van coincidir, sovint, amb les sessions organitzades sobre transparència, arran de la col·laboració de la institució amb l'Associació Catalana de Municipis i la Federació de Municipis de Catalunya, que, juntament amb la Càtedra Enric Prat de la Riba d'Estudis Jurídics Locals, van organitzar la jornada "Transparència, accés a la informació i bon govern a l'Administració local". En aquestes sessions, el síndic va explicar l'avaluació de l'aplicació de la Llei per part del Síndic de Greuges: informe sobre transparència, accés a la informació i bon govern.

Finalment, i de forma més especial, cal destacar, d'una banda, el desplaçament a

la Vall d'Aran, on el síndic és anomenat *proòm de la Val d'Aran*, per atendre les queixes i consultes dels veïns d'Aran, i, d'altra banda, el desplaçament a les Terres de l'Ebre, per mantenir reunions amb representants de la Plataforma de les Terres del Sénia, la Plataforma Trens Dignes i la Comissió per a la Retirada de Símbols Franquistes, a fi d'analitzar les novetats i de fer propostes sobre la plataforma Castor, les millores del sistema ferroviari i la retirada de símbols franquistes.

#### 5.4. ORGANITZACIÓ DE JORNADES I FORMACIÓ

##### *Celebració del Dia Internacional de Suport a les Víctimes de la Tortura*

Com cada any, el Síndic va organitzar una jornada per commemorar el Dia Internacional de Suport a les Víctimes de la Tortura, el dia 26 de juny de 2015. En aquesta ocasió, es va comptar amb la col·laboració del Col·legi de Metges de Barcelona (COMB), que va acollir la jornada a les seves instal·lacions, ja que es va posar l'accent en el paper del metge en la detecció i la prevenció del maltractament al detingut d'acord amb el Protocol d'Istanbul. La conferència magistral de la sessió, "La tortura i els drets humans en el món globalitzat", va anar a càrrec de Duarte Nuno Vieira, consultor forense de l'Alt Comissionat de Drets Humans de l'ONU.

##### *TIC i infància*

El Síndic de Greuges de Catalunya, en col·laboració amb el Palau Macaya de l'Obra Social "la Caixa", va organitzar unes jornades amb el títol "Accés a internet i les TIC pels infants i adolescents: oportunitats i riscos", que van comptar amb una àmplia representació de l'Administració i de les empreses privades.

D'entre les conclusions, cal destacar la necessitat de crear polítiques proactives sobre les competències digitals dels infants i adolescents, més enllà de les habilitats, i també dotar de més competències els entorns implicats, com ara l'escola, la

família, el lleure, etc. També es va proposar crear un pla per fer una intervenció integral des de l'Administració amb l'objectiu d'integrar les TIC en tots els àmbits de la infància. Quant a l'àmbit de l'educació en particular, caldria un pacte entre tots els actors implicats per aconseguir introduir-hi plenament les TIC i Internet.

##### *Jornades de formació i d'intercanvi amb síndics i defensors locals*

El 26 de febrer de 2015 el síndic va participar a la cloenda de l'acte commemoratiu del 25è Aniversari de les Sindicatures Locals a Catalunya, organitzat pel síndic local de Lleida, Josep Giné, juntament amb la presidenta del Parlament, Núria de Gispert, i l'alcalde de la ciutat, Àngel Ros.

Pel que fa a les sessions d'intercanvi, aquest any se n'han organitzat dues a la seu del Síndic de Greuges de Catalunya: una sobre coacció administrativa i l'altra sobre la Llei de seguretat ciutadana i la reforma del Codi penal. Ambdues van comptar amb una assistència considerable de titulars d'institucions locals de defensa de drets i dels seus equips.

#### 5.5. ACTUACIONS DE DIFUSIÓ

##### *Xarxes socials i Internet*

La presència del Síndic a Twitter durant el 2015 ha consolidat aquesta xarxa social com un canal alternatiu d'entrada de consultes, que en molts casos deriven en queixes i fins i tot en actuacions d'ofici. L'objectiu per al 2016 és registrar aquelles consultes que procedeixen del Twitter quan motiven una resposta per part del Síndic.

Una anàlisi quantitativa de l'activitat del compte del Síndic al Twitter constata un nou increment important de seguidors (de 5.000 s'ha passat a 6.500). Per tant, el creixement ha estat constant des que la institució es va unir a la xarxa social a mitjan any 2011, amb una mitjana de creixement de 1.500 seguidors per any.

Pel que fa a les piulades, repiulades i respostes, se n'han fet 713, la qual cosa equival a



dues piulades al dia. D'aquestes, la més popular ha estat la que feia referència a l'informe comparatiu sobre la cobertura de la campanya electoral per part de les televisions privades i públiques.

Pel que fa al lloc web [www.sindic.cat](http://www.sindic.cat), el trànsit ha experimentat un creixement de gairebé un 18% en relació amb l'any anterior (2014). Així, s'ha passat de 79.500 visites a 93.600 i de 56.600 usuaris a 66.400. La presentació de la resolució pels fets del 4F, el 23 de febrer de 2015, amb motiu del documental *Ciutat morta*, va generar el nombre més alt de visites en un dia (973).

El formulari web ha estat el canal d'entrada de queixes més utilitzat el 2015. Concretament, un 29% (3.039) de totes les reclamacions s'han rebut per aquesta via.

La novetat més destacada ha estat la creació del Portal de Transparència, d'acord amb el que estableix la Llei. Configurat en clau de mapa web, el nou portal funciona com a catalitzador i punt de referència de molts continguts ja existents en altres apartats del web. La pàgina d'inici del portal ha rebut 1.500 entrades i les pàgines més visitades han estat les del síndic, l'adjunt general i la Llei reguladora.

A finals d'any també s'ha elaborat una subweb específica del Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura, que inclou diversos

continguts i apartats com ara novetats, informes, enllaços i normativa. El nou lloc ha entrat en funcionament a principis del 2016.

### Visites didàctiques per a grups d'estudiants

El Síndic ofereix la possibilitat a les escoles, instituts i centres universitaris de fer una visita a la seu del Síndic per assistir a una presentació sobre el funcionament de la institució.

El 2015 han visitat el Síndic grups d'ESO i de cicles formatius de les següents escoles i instituts procedents de tot Catalunya: Institut Baix Camp, de Reus; INS Eduard Fontserè, de l'Hospitalet de Llobregat; INS Andreu Nin, del Vendrell; els instituts Salvador Seguí, Joan Brossa i Lluïsa Cura, de Barcelona; Institut Vidal i Barraquer, de Tarragona; Institut Bernat el Ferrer, de Molins de rei; Institut Marina, de la Llagosta, i Escola del Treball, de Lleida.

Pel que fa als estudiants universitaris, han visitat el Síndic els alumnes del Màster en Gerència Social, de la Pontificia Universidad Católica del Perú, un grup de Ciència Política de la Universitat de Barcelona i estudiants d'Educació Social de la Universitat de Girona. A banda, també s'han atès els alumnes que ho han sol·licitat a títol individual o en grups reduïts. En total, aproximadament 500 persones han passat per la seu del Síndic amb finalitat didàctica.



## ■ ÍNDEX TAULES I GRÀFICS

## ÍNDEX TAULES I GRÀFICS

	Pàgina
1. Actuacions del Síndic iniciades el 2015	19
2. Actuacions tramitades el 2015	19
3. Evolució de les queixes i actuacions d'ofici iniciades al Síndic	20
4. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades el 2015 en l'àmbit de polítiques socials	21
4.1. Educació i recerca	21
4.2. Infància i adolescència	21
4.3. Salut	21
4.4. Serveis socials	22
4.5. Treball i pensions	22
4.6. Discriminació	22
5. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades el 2015 en l'àmbit d'administració pública i tributs	22
5.1. Administració pública	22
5.2. Tributs	23
6. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades el 2015 en l'àmbit del consum	23
7. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades el 2015 en l'àmbit de polítiques territorials	23
7.1. Medi ambient	23
7.2. Urbanisme, mobilitat i habitatge	23
8. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades el 2015 en l'àmbit de seguretat ciutadana i justícia	24
9. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades el 2015 en l'àmbit de cultura i llengua	24
10. Situació de les queixes i actuacions d'ofici en finalitzar l'any 2015	24
11. Queixes i actuacions d'ofici admeses i en tramitació	24
12. Aceptació dels suggeriments del Síndic en queixes i actuacions d'ofici tramitades el 2015	25
13. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades	26
14. Compliment dels suggeriments del Síndic durant el 2015	27
15. Evolució de les queixes i de les actuacions d'ofici del Síndic durant el període 2005-2015	28
16. Nombre de persones afectades en les queixes i les consultes tramitades el 2015	28

Pàgina

17. Promotors de queixes iniciades segons gènere i matèria	29
18. Queixes iniciades durant el 2015 per gènere	30
19. Llengua emprada en la presentació de les queixes i consultes iniciades el 2015	30
20. Tipus de persona que presenta les queixes tramitades el 2015	31
21. Temps de tramitació de les queixes i actuacions d'ofici finalitzades per any	31
22. Procedència comarcal dels promotors de les queixes i consultes tramitades el 2015	32
23. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb l'Administració durant el 2015	34
24. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb els departaments de la Generalitat de Catalunya durant el 2015	35
25. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb l'Administració local durant el 2015	35
25.1. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb els ajuntaments durant el 2015	36
25.2. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb els consells comarcals durant el 2015	50
25.3. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les diputacions durant el 2015	51
25.4. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les entitats metropolitanes durant el 2015	51
25.5. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les entitats municipals descentralitzades durant el 2015	52
25.6. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb mancomunitats durant el 2015	52
26. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les universitats durant el 2015	52
27. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les cambres oficials i els col·legis professionals durant el 2015	53
28. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb els consorcis durant el 2015	54
29. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies prestadores de serveis d'interès general durant el 2015	55
29.1. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies d'aigua durant el 2015	55
29.2. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies de gas durant el 2015	56
29.3. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies elèctriques durant el 2015	56

	Pàgina
29.4. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies telefòniques durant el 2015	56
29.5. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies de transport durant el 2015	57
30. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb altres entitats durant el 2015	57
31 Institucions a les quals es trasllada la queixa	58
31.1. Nombre de trasllats de queixes a defensors estrangers	58
31.2. Nombre de trasllats de queixes a defensors autonòmics i estatal	58
31.3. Nombre de trasllats de queixes a defensors locals	59
32. Temps de tramitació dels expedients del Síndic per subjecte	61
33. Compromisos adquirits en la carta de serveis	62
34. Grau de satisfacció dels usuaris del Síndic respecte a la resolució obtinguda	63
35. Nombre de queixes i consultes recollides en els desplaçaments de l'oficina del Síndic el 2015	65



**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

