



# DIARI DE SESSIONS DEL PARLAMENT DE CATALUNYA

XI legislatura · segon període · sèrie C · número 59

---

## **Comissió del Síndic de Greuges**

Sessió 2, dilluns 14 de març de 2016

Presidència de la I. Sra. Rosa Maria Ibarra Ollé

### TAULA DE CONTINGUT

---

Elecció del vicepresident o vicepresidenta de la comissió	3
Informe del Síndic de Greuges al Parlament de Catalunya corresponent al 2015 360-00005/11	4

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

El *Diari de Sessions del Parlament de Catalunya* (DSPC) reproduïx només les intervencions orals fetes durant la sessió. La resta de documentació que acompanya la intervenció es pot consultar a l'expedient de la comissió.

Impress al Parlament

ISSN: 0213-7976 (general)

0213-7992 (sèrie C)

DL: B-3.468-1982

[www.parlament.cat](http://www.parlament.cat)

## Sessió 2 de la CSG

La sessió de la Comissió del Síndic de Greuges (CSG) s'obre a les tres de la tarda i sis minuts. Presideix Rosa Maria Ibarra Ollé, acompanyada de la vicepresidenta, Maria Senserrich i Guitart; del secretari, Juan Milián Querol, i del secretari en funcions, Fernando Sánchez Costa. Assisteix la Mesa el lletrat Francesc Pau i Vall.

Hi són presents els diputats Antoni Balasch i Parisi, Anna Figueras i Ibàñez, Josep Maria Forné i Febrer, Germà Gordó i Aubarell, Lluís Llach i Grande, M. Assumpció Laïlla i Jou, Eduardo Reyes i Pino i Alba Vergés i Bosch, pel G. P. de Junts pel Sí; Noemí de la Calle Sifré, Carmen de Rivera i Pla i Elisabeth Valencia Mimbrero, pel G. P. de Ciutadans; Marta Moreta Rovira, pel G. P. Socialista; Albano Dante Fachin Pozzi, pel G. P. de Catalunya Sí que es Pot, i Pilar Castillejo Medina, pel G. P. de la Candidatura d'Unitat Popular - Crida Constituent.

Assisteix a aquesta sessió el síndic de greuges, Rafael Ribó i Massó, acompanyat de l'adjunt general, Jaume Saura i Estapà, i de l'adjunta per a la defensa dels drets dels infants i dels adolescents, Maria Jesús Larios Paterna.

### ORDRE DEL DIA DE LA CONVOCATÒRIA

1. Elecció del vicepresident o vicepresidenta de la comissió.
2. Informe del Síndic de Greuges al Parlament corresponent al 2015 (tram. 360-00005/11). Síndic de Greuges. Presentació de l'informe (informe: BOPC 60, 29).

### La presidenta

Sí, bona tarda. Benvinguts. Si us sembla, donem inici a la sessió.

El primer punt que tractaríem seria si hi ha algun grup que té alguna substitució d'algun diputat o diputada? *(Pausa.)* Sí?

### Antoni Balasch i Parisi

En el cas del Grup Parlamentari de Junts pel Sí, presidenta, la diputada Magda Casamitjana substitueix la diputada Montse Candini.

### La presidenta

Molt bé.

### Josep Maria Forné i Febrer

I també, perdó, el senyor Fabián Mohedano el substitueix Josep Maria Forné.

### La presidenta

Molt bé, perfecte. Les dues, substitucions de Junts pel Sí. Sí?

### Albano Dante Fachin Pozzi

Nosaltres, més que substitució, l'absència de l'Àngels Martínez Castells, per motius de salut.

### La presidenta

Molt bé, perfecte. Ho tenim en compte, doncs, moltes gràcies.

### Elecció del vicepresident o vicepresidenta de la comissió

I passàrem, si de cas, al primer punt de l'ordre del dia, que és l'elecció de vicepresident o vicepresidenta. En aquest cas, era un dels..., aquest lloc tocava, doncs, a Junts pel Sí, corresponia a Junts pel Sí, que ens ha fet arribar la proposta de la senyora Maria Senserrich i Guitart com a vicepresidenta d'aquesta comissió.

S'aprova per assentiment? *(Pausa.)* Sí? Molt bé. Doncs, senyora Senserrich, si vol... *(La vicepresidenta ocupa el seu lloc.)*

Molt bé. Bé, doncs, i ara sí, entràrem en matèria, en el que ens ocupa aquesta tarda, i, en primer lloc, donar les gràcies i la benvinguda al síndic, el senyor Rafael Ribó, i també a les persones, els adjunts, tant a l'adjunt general com a l'adjunta d'infància, el senyor Jaume Saura i la senyora Maria Jesús Larios, i a totes les persones que col·laboren amb el síndic, doncs, que avui, aquesta tarda, ens acompanyen aquí per presentar aquest informe anual, que es veurà complementat, després, amb un informe també del mecanisme contra la tortura, i de la infància.

## Informe del Síndic de Greuges al Parlament de Catalunya corresponent al 2015

360-00005/11

Per tant, donaríem inici a aquesta comissió. Donaríem temps il·limitat d'exposició per part del síndic de l'informe i, després, un cop hagués acabat, donaríem un termini de deu minuts a tots els grups per poder fer les intervencions, i després, si el síndic volgués fer un recés per preparar, doncs, les possibles respostes o les intervencions a les preguntes o qüestions que s'hagin suscitat pels grups; i, en principi, després, algun aclariment, si es volgués, dels grups.

Per tant, si els sembla, donem inici a la comissió. Senyor Ribó.

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

Moltes gràcies, presidenta. Com saben vostès, aquesta és la primera sessió d'aquesta comissió; una salutació a totes i a tots els diputats i diputades que la formen.

També deuen saber que hi ha una petita cua d'informes pendents de ser discutits per aquesta comissió i que, tal com hem manifestat a la presidenta de la comissió, els demanaríem una certa generositat en el calendari, com perquè poguéssim anar tractant tots aquests temes.

Avui mateix hem lliurat, tal com se'ns va demanar, al secretari general del Parlament, un calendari possible, una proposta de calendari d'informes, i també la lliurarem a la presidència, a la Mesa de la Comissió del Síndic, no?, amb l'afegitó que demanaríem que, de tant en tant, la sessió tingués un punt per analitzar el grau de compliment de les resolucions del síndic per part de les administracions i empreses privades a les quals exercim la tasca de control.

Avui analitzarem l'informe anual del 2015, on hi ha, d'acord amb la llei, tota l'activitat del síndic, en la seva dimensió d'actuacions més rellevants, tota la dimensió quantitativa d'aquest any, les actuacions més significatives en cadascuna de les àrees, les resolucions que hem fet, tant les acceptades com les no acceptades, i, per últim, l'activitat institucional. Com ja ha dit la presidenta, està pendent de ser discutit en el Parlament l'informe dels drets de la infància. Va ser lliurat a principis de desembre, al Parlament; seria bo i crec que serà així, suposo, que es veïés en la Comissió d'Infància del Parlament, però vull subratllar, com en d'altres aspectes, que portem un notable retard al respecte. I també està pendent, segurament en aquesta comissió, com ha dit la presidenta, analitzar l'informe del Mecanisme Català de Prevenció de la Tortura, lliurat a principis de gener, i un conjunt d'altres informes que els posaran vostès, també, quan els sembli oportú, en calendari.

L'informe anual conté, també, elements dels dos anteriors, del de la infància o del mecanisme de la tortura, en un pla més aviat telegràfic i exemplar. Però els anuncio que enguany, per decisió de vostès, hi haurà un quart informe anual, el que, a partir de principis de juliol, haurem de presentar d'avaluació de la Llei de transparència i d'accés a la informació pública per part de totes les administracions i subjectes implicats en aquella legislació.

L'informe del 2015 és l'informe d'una societat i unes administracions que han passat per una profunda renovació. Hi ha hagut eleccions a tots els governs locals i hi ha hagut, al mateix temps, de nou, unes grans mobilitzacions en la població de Catalunya, amb posicions molt diverses, i en aquest sentit creiem que podem resumir el que diu aquest informe amb una gran expressió, a través de les queixes i d'actuacions d'ofici, de demanda de radicalitat democràtica –entenem per això tot un conjunt de mesures que van des de les eleccions fins a la transparència i al combat a la corrupció–, una gran demanda sobre igualtat d'oportunitats i, evidentment, una atenció important als col·lectius més vulnerables.

Un any més –i en portem sis–, els drets socials van passant cada vegada més a primer terme. Normalment, en el camp dels defensors, dels *ombudsmen*, en general, de manual es diu que «la matèria per excel·lència és el procediment administratiu», el que vulgarment s'entén per «burocràcia». Fa sis anys que advertíem que els temes socials anaven aguditzant-se quant a les possibles lesions de drets. I quan dic «fa sis anys» incloc governs i majories parlamentàries de diversos colors en aquest Parlament i a la Generalitat, en conjunt. Ha anat creixent a poc a poc; és el segon any que totes les te-

màtiques socials passen del 30 per cent del que es planteja a l'informe del síndic. Es plantegen en temes bàsicament a l'entorn de la gestió de prestacions socials i altres dimensions, com pot ser la salut, o com pot ser l'habitatge, com pot ser el consum.

Pel que fa a les prestacions socials, es reiteren les deficiències en la cobertura de les situacions d'autèntica necessitat social; es reiteren les queixes sobre les demores en els pagaments, o un conjunt d'actuacions en la gestió d'aquestes transferències que no s'ajusten a la bona pràctica administrativa. El tema inicial per donar exemple al respecte, òbviament, és la renda mínima d'inserció, que, més enllà del necessari debat que s'hauria de produir i decisions sobre la seva actualització, o no, en el que avui és la situació socioeconòmica, poden trobar vostès a l'informe una sèrie de queixes que es refereixen, des de les manques de motivació, a vegades, en la denegació d'aquella renda, o de les omissions en tots els tràmits, començant pel d'audiència. I, molt en paral·lel a la renda mínima, qüestions molt similars les trobem a la Llei d'autonomia personal, coneguda molt més com a Llei de dependència, tant en impagaments com en ajornaments, com en deficiències, i més quan ara entren al sistema les persones dependents amb grau I.

També en aquest camp constatem deficiències en el servei residencial, a les llistes d'espera, com en les formes d'accedir-hi, les formes de consulta, la manca d'un fitxer únic que reculli l'estat general d'aquestes llistes d'espera, la manca de pautes objectives i públiques i, evidentment, la insuficiència de recursos. És de notar, i així ho subratllem, que, com a novetat del 2015, junt amb les prestacions socials, apareix com el segon tema emergent tota una àrea que nosaltres anomenem «consum», perquè vol dir fenòmens d'una gran transcendència social i que afecten aquells col·lectius més vulnerables, començant pel dret als subministraments bàsics, que aquest síndic reitera, tal com diu Nacions Unides i, com diuen la legislació internacional i la pròpia, és un dret i és un dret universal, i cal garantir-lo. I cal afrontar-lo des de perspectives d'emergència, com varen fer vostès amb la Llei 24/2015, de 29 de juliol, amb mesures urgents per afrontar-lo, eh? I em refereixo a l'aigua, al gas, a l'electricitat, a allò que podríem anomenar genèricament «pobresa energètica», malgrat que nosaltres, des del síndic, sempre els direm que no és res més que una part de la pobresa, que no és que poguéssim fer una mena d'éssers especials que fossin pobres energètics.

Hi ha un notable dèficit d'informació, també, pel que fa al consum en molts altres sectors de la població, on les persones consumidores, a partir d'una posició de domini efectiu que tenen les grans empreses, amb una relació desigual. Per tant, en un grau superior al primer grau de necessitats més bàsiques, trobarem la gran majoria de la població, en aquesta situació desigual respecte a les grans empreses, grans empreses en les quals treballem des que el legislador, amb l'Estatut del 2006, va incloure, de forma pionera, en mans del síndic també la garantia i control sobre grans empreses, sobre empreses privades que donen serveis d'interès general i amb les quals treballem i col·laborem amb una gran celeritat i, ho torno a dir, amb major celeritat que amb les administracions. Però això no pot amagar que aquest és un tema que hem de tractar per la garantia de drets.

En un tercer apartat, en el tema social, hi situaríem la salut, aquell servei que està universalitzat com cap altre, eh? Som més de set milions i mig de potencials usuaris de la salut i, no havent-hi una proporció en aquest nombre, de queixes, perquè no és, ni molt menys, el primer departament, sí que hi ha queixes sobre les quals val la pena treballar i subratllar-les.

I, en aquest sentit, la primera és, òbviament, la de les llistes d'espera, tant pels catàlegs d'intervencions amb garantia com pels que porten procediments de referència. Subratllo com a positiu que el 2015 la conselleria i el síndic vàrem arribar a un acord sobre el que en podríem anomenar, de forma molt simple, «les llistes d'espera exprés», que ens van ajudar –i ens ajuden– que amb una gran celeritat allò que rebem pot ser evacuat per una intervenció, d'acord amb els catàlegs.

En aquest apartat, el síndic vol subratllar que durant el 2015 vàrem estudiar a fons un tema polèmic, com és el projecte VISC+. Vàrem fer un informe monogràfic, que el tenen també vostès per entendre la seva discussió, on reconeixíem el valor globalment positiu del projecte VISC+, en tant que hi hagués una protecció real del dret a la privacitat de les dades i un control real sobre el rigor en l'ús d'aquestes dades i en el redundar en benefici del sistema públic de salut, és un gran pas endavant que es pogués posar en

marxa el projecte VISC+, ens faria ser una societat més madura, amb molta més capacitat d'investigació i, per tant, de millora de la salut col·lectiva.

Nosaltres també volem situar en aquest apartat l'habitatge, sobretot, cada vegada més, l'emergència en l'habitatge. No poden existir llistes d'espera en els habitatges d'emergència social; és humor negre parlar de llistes d'espera quan són emergències socials, i per això reiterem i demanem, com hem fet amb un altre informe que vostès tenen pendent de discussió, l'informe sobre l'accés a l'habitatge social, que hi hagi una col·laboració al més fluïda possible entre totes les administracions i entitats per resoldre aquest problema. I els faig notar que l'any 2007, el síndic va demanar a aquest Parlament un registre únic de sol·licituds d'habitatge social i ho vàrem aconseguir el 2008. Ara els demanem un registre únic del parc d'habitatges socials, que si el tinguéssim podríem casar ambdós registres i podríem facilitar d'una manera molt més ràpida la solució d'aquest problema. Unificar, doncs, la gestió de la concessió d'aquests habitatges a tot Catalunya, amb altres elements que també val la pena subratllar, com la petició que hem fet que es retirés l'índex de referència de préstecs hipotecaris a l'hora de la concessió d'aquests préstecs.

En aquest apartat, podríem parlar estona sobre el dret al treball, quan tenim encara una taxa d'atur tan elevada, especialment entre joves i majors de quaranta-cinc anys, i també tenen una comunicació monogràfica al respecte, que aviat serà objecte de debat –monogràfic també– des del síndic.

Hem d'intentar millorar la forma de casar la formació amb l'experiència laboral i amb les necessitats que hi ha realment en aquesta societat, més tenint en compte que el factor dominant pot arribar a ser la precarietat laboral. I per antepenúltim, en l'apartat de social, situaríem el dret a l'educació.

Hi han coses singulars de l'any 2015, com són les queixes d'estudiants de cicles formatius, que, a diferència dels estudiants de cicles de batxillerat, amb excel·lència en les seves qualificacions, no aconsegueixen la matrícula gratuïta com els del batxillerat. Sabem, per part del Govern de Catalunya, que això en part ve pel fet que el Govern espanyol no ha assumit, pressupostàriament, aquests pagaments, però, per les vies que siguin, és de justícia i és elemental i d'equitat que, si ho tenen els del batxillerat, ho han de tenir els dels cicles formatius superiors.

Deuen haver trobat, en la nostra presentació, que en l'apartat social els situàvem –i això era ja fa uns mesos, quan redactàvem aquest informe i quan el vam lliurar en aquest Parlament– la crisi dels refugiats. I els plantejàvem –i tenen un apartat sencer al respecte– que seria necessari que hi hagués una coordinació de totes les administracions per a aquest problema, amb una voluntat d'acollida, amb informació, amb una eficàcia jurídica al més qualificada possible, amb la voluntat de capacitar els nostres professionals i de donar el màxim suport a les entitats especialitzades en aquesta temàtica, i els cridàvem l'atenció aleshores sobre una dimensió que encara aguditzava més aquesta crisi, que és el fet que un bon percentatge d'aquests fluxos que estan entrant a Europa són infants i que, per tant, estan doblement caracteritzats i victimitzats en aquesta crisi, sobre els quals també demanàvem i plantejàvem una sèrie de mesures de tractament diferenciat, d'atenció mèdica i psicològica, d'escolarització, de formació dels professionals, de tenir en compte els menors no acompanyats. I tot això aplicat, també, a persones que ja resideixen a Catalunya, encara que no hagin vingut en aquests fluxos que hem contemplat de refugiats.

I plantejàvem que tenen un paper a jugar, també, els governs locals, junt amb la Generalitat, per als temes d'habitatge, i amb la seva coordinació. El síndic manté i prepara, en aquest sentit, tot el que pot ser la contribució a facilitar la tramitació i la resolució de consultes i de queixes relatives a aquesta temàtica, d'obrir consultes amb les entitats del sector per conèixer-ne l'evolució, i demanar al Parlament de Catalunya que contempli mesures polítiques legislatives i administratives per anar preveient aquesta situació, òbviament, en relació amb el Comitè d'Acollida de la Generalitat i fomentant els valors de convivència i d'acollida.

Val a dir que avui hem d'afegir, per part de la institució, un rebuig frontal al que és la política de la Unió Europea, acordada en els darrers temps, sobre aquesta temàtica, i demanem al Parlament un pas més sobre els que tenen aquest informe, que s'afegeixin a aquest rebuig frontal pel que té de possible transgressió de drets elementals, que a

Europa eren característica de maduresa, de convivència i democràcia. I, a més, que ens serveixin, amb un esforç que possiblement no tots som conscients que hauríem de fer, per combatre qualsevol brot de xenofòbia que pogués aparèixer a partir d'aquesta crisi.

Mirin vostès societats democràtiques ben consolidades, com és Alemanya, i el que ha succeït aquest diumenge i el que podria passar, fins i tot a casa nostra, si no fóssim capaços de realimentar una tradició antiquíssima, que té Catalunya amb gran avantatge de societat de barreja, de migracions de molts diversos indrets, per no ser carn de canó d'aquests tipus de derives.

Al nostre informe també trobaran plantejat amb força tot allò que afecta la transparència i la bona administració. Pel que fa a la transparència, saben vostès que la llei entra en vigor a partir de l'1 de juliol del 2015, l'espanyola a partir de finals del 2014, i que anirà entrant en vigor progressivament fins al que ja afecta els ens locals plenament des de l'1 de gener del 2016. Des que es va crear el síndic, any 79, a l'Estatut, i l'any 84, en la llei específica, l'accés a la informació és una matèria quotidiana al síndic. O sigui, és una queixa habitual, eh?: «No em donen tal o tal altre informació a tal o tal altre ajuntament o a tal o tal altre departament.» Ara ja és una matèria mimada, amb una llei específica, que compleix –ja era hora– amb el retard que portàvem, tant a nivell d'Estat espanyol com de Catalunya, amb el codi europeu d'accés a la informació i transparència.

Recordem, en primer lloc, en aquest apartat per al 2015 el que arrosseguem de sempre: la transparència i la informació als càrrecs electes, encara a la Catalunya del 2015 es nega a càrrecs electes la informació necessària per exercir la seva funció com a càrrec electe. En aquest apartat, també, els posem les consideracions que ens arriben al síndic sobre la memòria democràtica. Continua existint la presència de símbols del règim de la dictadura a la societat catalana. Segurament és la part de l'Estat espanyol –segur, vaja– on menys existeixen, on és més residual, però encara n'existeixen. I no entenem les resistències de poders públics, primer, per anar a fons amb l'empremta democràtica i, segon, per complir amb la Llei de memòria històrica, amb la llei espanyola que obliga a aquesta retirada; no ho entenem. I hem fet resolucions –alguna d'elles ben coneguda per vostès, perquè ha estat objecte d'una votació fa molt poc en aquest Parlament–, no entenem com no hi ha una voluntat, respectant tots els processos democràtics, de complir amb la tasca de fer front al que queda de la dictadura i, al mateix temps, de complir amb les lleis que obliguen a tothom.

També en aquest apartat, nosaltres hem contribuït amb la resolució de queixes a la iniciativa per identificar les restes de les persones desaparegudes. L'any 2015 encara arriben persones al síndic que diuen: «No sabem on està enterrat el meu parent. I quin esforç s'està fent per conèixer què va succeir a partir del conflicte i, sobretot, de la repressió que hi va haver a partir de l'any 1939?» En aquest apartat, nosaltres també, com a element democràtic, assenyalem tot el que pertany aparentment a l'àmbit tributari, però quan, amb dificultats com la crisi socioeconòmica, s'agreuja, no anem prou ràpid a equiparar amb equitat una sèrie de situacions socials, com poden ser les famílies monoparentals a les nombroses, i que es reconguin els efectes fiscals a les parelles estables. I que es valorin les sollicituds que fan tots aquells que estan en dificultat per un fraccionament en els seus pagaments, amb una especial sensibilitat per ajudar a sortir-se'n de la situació difícil.

Encara en l'àmbit que m'ocupa, un crit d'atenció sobre quelcom que a alguns els pot sorprendre; segurament perquè estem en els inicis d'una certa recuperació econòmica, el síndic detecta puntes d'intents d'alterar la normativa urbanística a favor de l'especulació i d'atemptar el medi natural. Demano a tots els parlamentaris estar molt alerta al respecte. Per als que no tenen edat o memòria, recordar-los com a l'època anterior, que semblava que lligàvem els gossos amb llonganisses, precisament hi va haver una feina per part dels càrrecs públics a aturar el que semblava que havia de ser activació econòmica quan era pura especulació. Ho torno a dir, són puntes, però els vull recordar que l'any 2009 aquí els dèiem: «Veiem puntes de transgressió de drets socials.» Avui els diem: «Veiem puntes de temptacions de transgressió d'urbanisme en un sentit prou antidemocràtic.»

Per últim, com a apartat global quant a matèries, val la pena recordar que el 2015 ha estat un any amb grans debats sobre el tema de les llibertats i de la qualitat democràtica. En primer lloc, perquè hem passat per diversos processos electorals, i hem rebut quei-



xes sobre aquests processos i hem encetat actuacions d'ofici al respecte, bàsicament en defensa del dret de vot en condicions d'igualtat, i en defensa del dret a formar-se lliurement i amb el màxim d'informació una opinió abans d'emetre el vot. L'any 2015, les queixes es refereixen, de nou, al vot per correu o al vot des de l'estranger, dues figures que caldria tornar a revisar per a la seva millora perquè de debò hi hagués igualtat en l'exercici del dret de vot. I tornem a subratllar que hi han mecanismes de dret de vot alternatiu, i permetin-me que ho digui, encara que els sembli que vaig a publicitat: hi ha una empresa catalana que és mundialment coneguda, que està habilitant en moltes democràcies mecanismes de vot que són molt més factibles, àgils i respectuosos amb la democràcia. Curiosament, no treballa a casa nostra.

També hem defensat, en la resolució de queixes, el dret de vot de les persones amb discapacitat. De vegades, persones que estan incapacitades judicialment, però que tindrien dret al dret de vot, o persones que tenen dificultats d'accessibilitat a exercir el dret de vot.

I, pel que fa a la llibertat d'informació, el síndic va emetre un informe sobre el que ha significat l'alteració de les proporcions d'informació sobre les diverses llistes. El síndic que els parla, com a institució i com a persona, no és favorable als blocs electorals i és favorable a la llibertat dels professionals per informar en les conteses electorals; però si vostès observen i mantenen una legislació que estableix blocs electorals i que els estableix tant per als mitjans públics com privats, com és la LOREG, des del 2011, aleshores apliquem-ho a tots els mitjans de comunicació, que respectin això i que hi hagi de debò pluralisme i igualtat d'oportunitats, cosa que ni de molt va existir a les eleccions catalanes del 2015, on va haver-hi una gran desproporció de candidatures i de mitjans de comunicació quant a la informació.

Nosaltres vam posar en coneixement aquest tema, tant a mans de la Junta Electoral Central com del Defensor del Pueblo, com del Comissari Europeu de Drets Humans del Consell d'Europa. En aquest apartat, per encàrrec de vostès des del 2014, hem exercit el 2015 la nostra funció de garantia dels drets de persones lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals, i hem intentat col·laborar amb l'eradicació de l'homofòbia, de la bifòbia i la transfòbia. I també –i els dic que és purament un telegrama– els recordo que en aquest apartat hi ha les funcions del mecanisme català per a la prevenció de la tortura.

Precisament el 2015 en vàrem conèixer la sentència, sobre el que havia legislat el legislador català –sobre el que era l'Autoritat Catalana–, seguint Nacions Unides. I de les quatre previsions de la sentència, la primera és molt clara i se'ns diu: «Vostès no poden actuar en nom de Nacions Unides.» I, per tant, mentre no es produeixi el que ara els diré, doncs, tenim la sentència que és d'obligat compliment, però, a continuació, el Tribunal Constitucional ens diu: «Vostès tenen plenes facultats per exercir el control de la tortura i els maltractaments.» I és el que hem fet o, rebatejant el mecanisme, se'n diu ara «Mecanisme català», és el que hem continuat fent, i amb tots els instruments que ens van donar vostès, seguint Nacions Unides, universitats, ONG, grups professionals, etcètera.

Però a continuació ens diu el Tribunal: «Facin vostès un conveni de col·laboració amb el Defensor del Pueblo.» I la proposta de conveni amb el Defensor del Pueblo va ser rebutjada frontalment per part del Defensor del Pueblo, malgrat que ho deia el Tribunal Constitucional. I, a continuació, ens diu el Tribunal: «Si de cas, plantegin al Govern espanyol que els nomeni a vostès Mecanisme Català de Prevenció de la Tortura.» I no parin compte, que nosaltres, quan acabi el procés d'una possible investidura o electoral que sigui a nivell d'Estat espanyol, també plantejarem aquest mateix tema, tal com està estipulat en la sentència del Tribunal Constitucional del 2015.

Nosaltres, en aquest apartat, reiterem que hi ha la disfunció que el Síndic de Greuges, o el Mecanisme, tenint totes les competències pràctiques, professionals a les seves mans, no pot garantir les llibertats en el centre d'internament d'estrangeria de la Zona Franca, avui tancat a partir de les observacions de diversos poders, entre altres, també el del síndic, però bàsicament del Poder Judicial, per fer-hi unes reformes. Amb un tancament que ha demostrat que pot ser absolutament superat i, com diem nosaltres en les nostres resolucions, que podia ser ja tancat definitivament.

He de dir que en totes aquestes matèries hem tingut una bona predisposició per part de les administracions i les empreses privades a les quals adreçem les nostres resolucions i motivacions de control. Hem superat el nombre d'aquestes l'any anterior –ara



m'hi referiré amb una ràpida visió numèrica–, i també hem de dir que no hem apreciat situacions de manca de col·laboració o d'obstaculització per part de les administracions, i, al contrari, que ha augmentat el nombre d'acceptació de resolucions del síndic.

Els faig una rapidíssima ullada al capítol d'actuacions que vostès tenen a l'informe, només per subratllar els temes que poden ser més significatius per a la discussió. Hi ha hagut un increment a la vora del 10 per cent de les queixes, hem superat per primera vegada la frontera de les deu mil queixes, també quant a les consultes i quant al nombre de persones amb les quals ens hem relacionat, i, en aquest sentit, podem dir que ens acostem a les quaranta-cinc mil. Vull dir que si agafen els quadres de matèries, vull tornar a subratllar que el tema de la llengua és un tema que genera un percentatge minúscul de queixes, al Síndic de Greuges i al Defensor del Pueblo, un zero i escaig per cent. I el síndic torna a dir, amb tota la solemnitat, que tenim un tresor a mantenir i a potenciar, que es diu «convivència lingüística a Catalunya». I ho dic, a més, poques setmanes després que hem conegut l'últim informe del Consell d'Europa, tramès al Govern espanyol des del Consell de Ministres d'Europa, on es posa de nou Catalunya com a exemple de règim de convivència a l'escola i, en general, lingüístic a exportar per tot Europa.

En aquest informe, que el poden llegir vostès, s'estira les orelles al Govern espanyol en una sèrie de matèries, com és justícia, com és grans serveis, però trobaran que, pel que fa a Catalunya, es torna a elevar a categoria d'exemple el règim lingüístic de Catalunya. Si us plau, preservem-lo, multipliquem-lo; fa molts anys que està arrelant-se i fa molts anys que serveix per a la més plena convivència entre tota la població de Catalunya, i no els ho dic només amb l'autoritat de les queixes que arriben al síndic, sinó que els ho dic amb l'autoritat que, a més, ens donen les organitzacions internacionals.

Totes les queixes d'aquest percentatge petit que ens arriben al síndic, com per exemple d'aquelles persones que demanen que se'ls atengui amb documents en castellà a Catalunya, totes es resolen, totes, excepte les que afecten els cossos de seguretat de l'Estat, Policia Nacional o Guàrdia Civil, quan intenten obligar que es parli en castellà a persones a Catalunya, quan a Catalunya tothom té dret, davant d'aquests cossos, a utilitzar la llengua que vulgui. Però els puc garantir, primer, que el percentatge és mínim i, segon, que totes les queixes que arriben de qualsevol sentit es resolen amb la sola excepció que acabo de citar.

Trobaran a l'apartat numèric tota la distribució estadística, l'estat de les actuacions, quantes estan finalitzades, quantes estan pendents de tramitació..., aquest percentatge que els deia d'acceptació de les resolucions del síndic, que se'n van a la vora del 98 per cent de les resolucions del síndic. Continuem amb un mecanisme de seguiment, no és que no ens creguem les administracions o les empreses, sinó que, de vegades, hom es pot distreure i ens pot dir «sí, sí, li ho acceptem», però després no es realitza, i també trobem un percentatge similar de 95-96 per cent de seguiment on s'han realitzat, no només se'ns ha acceptat per escrit, les coses que se'ns havia dit que es realitzarien.

Tornant a l'esquema d'evolució de les queixes que, des de l'any 2005, de 3.617 passem a 10.647, l'any 2015, eh?, és quasi triplicar aquest nombre, i trobaran, també, el nombre de persones i, com demana la llei, la característica de gènere d'aquestes queixes. És de nou significatiu assenyalar que les polítiques socials són més aviat motiu de queixa més entre dones que entre homes, mentre que els temes d'Administració pública o de polítiques territorials ho són més entre homes que entre dones, com també les de seguretat.

El temps de tramitació, si bé ha baixat un pèl –l'hem escurçat un parell de dies–, continuem estant insatisfets, i, per tant, intentarem habilitar el màxim de mecanismes per arribar a una major celeritat en la resolució de les queixes. Tinguin en compte que s'incrementa el nombre de queixes, que hem abaixat el nombre de personal del síndic per les retallades que ens han aplicat en els pressupostos i que, a més, vostès ens han donat noves competències, i no els dic res de l'última que ens han donat i la feina que ens està portant, com és la de transparència. Però, així i tot, no són excuses, no intento justificar pas res, per dir-los que és voluntat del síndic intentar aconseguir una major celeritat en la resolució. Ens podrien ajudar, si ens ajuden a empènyer les administracions, que tinguem persones de contacte a tots els nivells, com existeixen en les societats més avançades per part dels *ombudsmen* relacionats amb els anomenats *contact persons*, o si ens ajudessin que l'Ecat funcionés plenament i hi hagués de debò l'accés telemàtic

del síndic als fons d'arxius de les administracions. És quelcom previst per la llei, òbviament, amb el compromís de confidencialitat i amb els corresponents *passwords* de la mateixa confidencialitat, però ens donaria una molta major possibilitat de respondre en qüestió de dies el que ara hem de respondre en qüestió de setmanes.

I, per últim, dir-los que continuem mantenint una presència territorial del síndic per tot Catalunya. Tres dies a la setmana el síndic, el seu personal, està present en comarques, territoris i barris de Catalunya, de forma que el 9,5 per cent de les iniciatives del 2015 provenen d'aquest contacte directe, que ve precedit d'una certa campanya de difusió i de coneixement de la figura, de la institució del síndic, eh?, la qual segurament encara no està del tot a un grau satisfactori com perquè la gent la pogués utilitzar com a servei gratuït per garantir els drets de les persones.

Tenen un darrer apartat, a l'informe, on veuran totes les activitats que estem realitzant, tant a l'Institut Internacional de l'Ombudsman com a la Xarxa Europea de Defensors dels Infants, com a la Xarxa de Defensors d'Energia, de la qual podem dir, amb orgull, com a ciutadans de Catalunya que, junt amb al comissari de Drets del Regne Unit, el francès i el belga, en som fundadors. I que d'aquí en traiem un alt nivell d'aprenentatge, i que, en aquest sentit, és una font constant de poder portar cap a la nostra realitat instruments que altres societats que ens porten un avantatge lògic –per no haver patit dictadura– de cultura democràtica ens poden ajudar a millorar la nostra situació.

I a partir d'aquí, senyora presidenta, a la seva disposició.

#### **La presidenta**

Moltes gràcies, síndic. Li agraïm l'esforç de síntesi d'un document tan extens, que, a més a més, és el recull de tota una gran tasca que s'ha fet durant tot un any; per tant, li agraïm aquesta concreció. Passaríem, doncs, a donar la paraula als diferents grups. Començaríem pel Grup de Ciutadans, deu minuts, gràcies.

#### **Carmen de Rivera i Pla**

Gràcies, presidenta. En primer lugar, saludar al síndic y al equipo que le acompaña, y agradecer el informe que se ha librado a este Parlamento. Y decirle que hacemos nuestras las recomendaciones informadas en él, de avanzar en todas las expresiones de la democracia, que haya pluralismo y libertad.

Y situar el principio de igualdad de oportunidades en todas las políticas públicas, especialmente en las sociales. Naturalmente, con un especial acento, como se recomienda, en las políticas sociales para combatir la vulnerabilidad de todos aquellos colectivos que han padecido el fuertísimo impacto de la crisis, porque, al ser sostenida durante todos estos años, el impacto es mayor.

Como en ejercicios pasados, vemos que el mayor volumen de quejas –un tercio de las quejas, se informa– están vinculadas al ámbito de lo social. Y es que hay problemas en la gestión de prestaciones y por la deficiencia de cobertura de situación de necesidades sociales.

En cuanto a la protección de derechos sociales, se indica en el informe que la mayor parte de estas quejas es producida por retrasos producidos en el pago de las prestaciones y coincide, sobre todo, además, con retrasos en prestaciones de atención a personas dependientes y de la renta mínima de inserción. En el caso de personas dependientes, no solo usted, síndic, ha llamado la atención sobre esto, sobre estos atrasos, sino que coincide con el diagnóstico efectuado por el Observatorio Estatal para la Dependencia, que calcula que en los últimos cuatro años han muerto más de 125.000 personas en toda España en espera de recibir estas prestaciones. Nosotros hemos preguntado a la consejería de..., bueno, hemos preguntado al Govern para saber a cuántas personas les había ocurrido esto. Nos informan que en el año 2015 ha habido 1.697 personas que murieron sin valorar y 1.649 personas que lo hicieron, con grado y nivel de discapacidad en vigor, pero que todavía no tenían el PIA. Y estos datos son peores que los de años anteriores, que se han incrementado sensiblemente respecto al 2014.

En cuanto a la renta mínima de inserción, bueno, una denuncia importante es la ausencia de buenas prácticas administrativas, que otros años también usted había hecho inciso, y vemos que la Administración no acaba de entender lo que significa esto, porque se siguen –al parecer–, durante el año 2015, dando resoluciones no motivadas y también en las que se omite el trámite de audiencia previa, cuando se tienen en cuenta

otros ingresos no declarados por el perceptor y que afectan a la concesión de la renta mínima de inserción.

Me ha hecho gracia, o nos ha llamado la atención, en su queja 45, del 2015, con relación a unos atrasos de la renta mínima de inserción, y que pensé «mira, el síndic se ha encontrado con el mismo panorama que se encuentran los ciudadanos». Que usted, por tres veces, aparte de recomendar que se pagaran unos atrasos, por tres veces en los meses me parece que eran febrero, junio y..., o sea, en tres meses, dejando espaciar el tiempo, y esto se sigue sin pagar. Esto demuestra que hay una situación clara de..., bueno, pues que aquí hay un problema serio que no se acaba de resolver y, sobre todo, que no se da una solución clara para el ciudadano.

Respecto a las residencias para personas mayores, también se señala en el informe del síndic que el principal problema está en las listas de espera, y que tampoco existen pautas objetivas y públicas en relación con los criterios de priorización que se aplican en casos concretos para acceder a una plaza.

Respecto a las quejas sobre consumo, tomamos buena nota de la recomendación del síndic de que es necesaria una definición concreta y clara para definir el concepto de pobreza energética a fin de agilizar la gestión. Nos preocupa, también, que se esté dando un atraso desde la Administración en abonar las facturas de las que se han hecho cargo las empresas suministradoras, y que un fondo que se había dedicado precisamente a paliar estos problemas de consumo para personas que no llegan a los mínimos de pobreza energética no se ha llegado a utilizar. A lo mejor es por desconocimiento, a lo mejor es porque no está bien organizado, precisamente, el concepto de pobreza energética que usted indica.

Respecto a infancia, coincidimos en la necesidad de más inversión en políticas de infancia. Estamos por debajo del conjunto de España, que se encuentra en el 1,4 por ciento del PIB, y en Cataluña la inversión se sitúa solamente en el 0,9 por ciento del PIB. Consideramos necesaria la voluntad política para revertir esta situación. Y respecto a las becas comedor, está claro que hay que seguir reforzándolas. Hemos tenido un pleno, la semana pasada, un pleno de emergencia social, y parece ser que hay un compromiso por parte del Govern de destinar 12 millones de euros a este concepto.

También es necesario, respecto a todos los acuerdos que se han alcanzado en el pleno de emergencia social habido la pasada semana, conseguir que estas PR que se aprobaron, que se consiguieron aprobar y que fueron –entendemos– medidas importantes, y que hay un compromiso, se puedan cumplir y no queden en simples declaraciones institucionales.

Respecto a los menores también, ya no en la infancia, pero, bueno, en algunos casos sí, nos preocupan los derechos de los menores, que también incluyen los menores tutelados. Se está haciendo un uso excesivo de estos centros, especialmente en menores de seis años, y consideramos alarmantes los casos de menores de tres años en estos centros. Nos parece que la DGAIA debería implicarse más en la supervisión del correcto funcionamiento de estos centros. Y, tal como usted hace patente en su informe respecto a la infancia, coincidimos y le apoyamos en su demanda a que la DGAIA se implique más en la supervisión.

Sobre el derecho al trabajo, coincidimos en la valoración y advertencia que usted hace sobre los mayores de cuarenta y cinco años, parados, y el riesgo elevado de que estas personas caigan en exclusión social. Nos parecen importantes las actuaciones de oficio y las sugerencias para evitar discriminaciones en procesos de selección y ofertas de trabajo en empresas privadas. Felicitamos especialmente al equipo del síndic por la iniciativa que tuvo el año pasado de organizar unas jornadas sobre desempleados mayores de cincuenta y cinco años y sobre las que están previstas..., por la iniciativa de las que están previstas para el día 12 de abril en la sede del síndic sobre parados mayores de cuarenta y cinco años. Es una manera de poner en el centro del debate y de informarnos, porque siempre la opinión de las personas que vienen a estas conferencias del síndic son opiniones muy doctas y fundadas.

Respecto a las listas de espera que se hacen, bueno, que se informa de la problemática que hay en el informe del síndic, nos ha parecido muy relevante la actuación del síndic relativa a un paciente que murió y llevaba 22 meses en las listas de espera de Bellvitge. Y muy relevante la recomendación efectuada, en general, sobre las listas

de espera, de que se programe la intervenció, la prueba diagnòstica o la visita pendiente sin más demoras, y que se le comunique a la persona interesada la fecha fijada para la intervenció.

Otro tema relativo a la sanidad, y que nos parece fundamental por el grado de personas a las que afecta, es la actuación de oficio iniciada en relación con las prótesis caducadas de menisco, rótula y cadera implantadas a muchos ciudadanos.

Nos parece importante, también, y destacable otra actuación del síndic, de oficio también, sobre los retrasos y discriminaciones en el acceso de las mujeres sin pareja y lesbianas a las técnicas de reproducción asistida en la medicina pública, así como todas las sugerencias indicadas al respecto.

Pero, bueno, en general, felicitarle por lo que refleja el informe, ¿no?, que es un estudio general de la situación y de la problemática que padecen los ciudadanos. Me parece muy destacable también..., y se lo quería decir porque, profesionalmente, yo lo vivo, es la recomendación que se hace sobre el ICAM, el Institut Català d'Avaluacions Mèdiques, o sea, lo que se conoce como la inspección médica previa a la concesión de una prestación por invalidez. Y, bueno, realmente, síndic, aquí tengo que decirle que le felicitamos porque le ha recordado al ICAM, y en este caso también a la conselleria de Salut, puesto que de ella depende, la necesidad de que las personas que acuden allí, que son gente que no está bien, que está enferma, sean tratadas con objetividad, imparcialidad y atendidas con la mayor corrección. Pues sí es cierto que las personas que van allí están muy angustiadas por su asunto y les parece que realmente es como se llamaba antes un «tribunal médico», pero en el peor de los sentidos.

Y, por último, pido permiso a la presidenta de la Mesa... Estamos preocupados, síndic..., a pesar de todo lo que usted ha dicho, nos choca que no hayan..., o las poquísimas actuaciones de oficio ante el tema de los menores que han solicitado..., los niños que han solicitado poder estudiar en su lengua materna, que es el castellano. Y que el Tribunal Superior de Justicia de Catalunya les ha dado la razón, y ha establecido que como mínimo se haga en un porcentaje del 25 por ciento de su lengua materna cuando es el caso, el castellano. Y nos choca, síndic, usted que está en todos los sistemas, yo he visto las quejas, he visto la queja que ha puesto usted, la 86/2015, abierta de oficio cuando la interposición por parte del Gobierno de España para ampliar el periodo de matriculación aquí en Cataluña, pero no he sabido entender la conclusión que se hace ni la explicación de la queja, por lo cual le agradeceríamos que nos lo explicara, porque no la entiendo. Y sí, en cambio, decirle que, bueno, esta es importante, naturalmente, la relativa a la matriculación, pero que nos choca que no haya intentado, el síndic, que siempre está tan atento a cualquier problemática que haya, que no haya intentado, como mínimo, pues, llamar a los padres de estos niños o preguntar en la Generalitat qué piensa hacer y si piensa seguir incumpliendo una sentencia.

Y ¿por qué? Pues, porque...

#### **La presidenta**

Senyora de Rivera, hauríem d'anar acabant, eh? Gràcies.

#### **Carmen de Rivera i Pla**

Sí, y nada más ponerle..., o que haya intervenido usted cuando ha habido manifestaciones y acosos contra familias, como es el caso de una familia en Mataró o las familias de Balaguer, que pedían escolarización de sus hijos en castellano o, como mínimo, en la proporción que establecían las sentencias, y en un caso han tenido que cambiar a los niños de centro escolar y en otro caso, tras un acoso televisado, han tenido que cambiar de pueblo.

Nada más y muchas gracias.

#### **La presidenta**

Moltes gràcies, senyora Rivera, del Grup Parlamentari de Ciutadans. Passem ara la paraula al Grup Parlamentari Socialista, la senyora diputada Marta Moreta. Gràcies.

#### **Marta Moreta Rovira**

Hola, bona tarda. Moltes gràcies, presidenta. En primer lloc, saludar el síndic i totes les persones que l'acompanyen i que són col·laboradors seus. Abans de res, crec que es mereix una felicitació per aquest informe extens, molt complet, i que requereix d'una

lectura molt exhaustiva i que dóna una visió molt global dels problemes dels ciutadans de Catalunya.

Avui avaluem aquest informe, com hem estat parlant, i segur que tindrem temps també de valorar els que resten, com ja hem dit, el dels drets dels infants, la prevenció de la tortura, etcètera. Hem de ser capaços entre tots, de totes maneres, de poder debatre i concretar, per millorar, els continguts d'aquests informes perquè són valuosíssims per treballar i marcar les estratègies de treball que seguirem. Sabem tots que són uns informes que no es poden deixar al calaix, i és a partir d'aquests treballs que se'n derivaran, segur, moltes accions parlamentàries per millorar en tots aquests aspectes que són tan rellevants per a la nostra societat.

La meua intervenció l'he dividida en tres grans blocs. El primer és una valoració de les dades generals. El segon, sobre les dades més específiques. I un tercer, apuntaré alguna pregunta i alguna reflexió.

En el primer bloc, de dades generals, li he de dir que llegint l'informe es deriva que, de l'any 2015, s'ha incrementat..., com bé tots saben, que, respecte al 2014, s'han incrementat gairebé un 10 per cent les queixes en el síndic. I crec que no ens hem de quedar només amb aquesta dada, sinó que hem d'anar més enllà. Mirant les dades dels últims deu anys, veiem que s'ha incrementat un cent per cent el nombre de queixes. Això fa pensar. Podríem dir que la població coneix més en profunditat el síndic, o bé que estan més informats, o potser que els ciutadans i les ciutadanes denuncien sense por aquelles situacions de desigualtat, de poca transparència o d'injustícia social. De fet, aquestes queixes i actuacions es concreten, majoritàriament, en matèria de política social, que són les més elevades, com ja s'ha dit aquí. Seguides per les de consum, de polítiques territorials i derivades de l'administració pública de tributs.

De fet, en el seu informe diu que les queixes corresponents a polítiques socials, com ja hem dit també, són del 30 per cent. Aquí, però, em permetrà fer una reflexió. Si bé és cert que aquest 30 per cent de què parlen vostès, de l'informe, pertanyen a polítiques socials, caldria fer un petit parèntesi i reflexionar que una bona part de l'apartat de consum de l'informe estaria lligada a aquesta part social.

M'explicaré. Són les administracions públiques que han de garantir el dret a l'accés als subministraments bàsics, i abans de fer un tall de subministrament a un habitatge, les empreses subministradores han de sol·licitar un informe als serveis socials. Dit això, entenem que les polítiques socials no són només aquelles que fan referència a l'educació, a la infància, a l'adolescència, a la salut, als serveis socials o qualsevol tipus de discriminació, ni a la renda mínima, ni a la gent gran, ni a les persones amb discapacitat. Hauríem de tenir present, doncs, que aquest apartat de consum fa referència també a polítiques socials, perquè afecta directament les persones. Aquestes que, desgraciadament, sovint també es veuen agreujades amb problemes dels serveis socials o altres problemes derivats de les seves rendes.

Així, doncs, és evident que aquest 30 per cent de queixes registrades a l'àmbit social augmentaria si hi suméssim una part, només una part, d'aquest 24 per cent de l'apartat de consum, malgrat deixar clar que no sigui tot l'apartat. Sí, però, que en podríem agafar, almenys, la meitat. I això suposaria que parlem no d'un 30 per cent en temes de polítiques socials, sinó aproximadament d'un 40 per cent. I això és molt significatiu i rellevant, i del tot preocupant al nostre entendre. I d'això..., i deixant de banda, de totes maneres, l'apartat de l'accés a l'habitatge, que també considerem que és una part de política social. I, per tant, aquest tant per cent augmentaria considerablement. Fins aquí la meua primera intervenció en l'apartat més general.

En l'apartat més específic, en el segon apartat, em centraré en aquells aspectes que en l'informe a nosaltres ens semblen molt preocupants, sobretot en polítiques socials, especialment de salut. Les llistes d'espera; n'hem parlat aquí. Persisteixen les demores en diverses fases del procediment d'accés a la tècnica de reproducció assistida, que també n'hem parlat. I això, lligat al dret de les lesbianes a l'accés a mètodes o tècniques de reproducció assistida per a aquest col·lectiu, que en aquest moment no està contemplat per la llei, però que afecten tot el col·lectiu LGTBI.

Les demores de pagaments amb renda mínima i també de dependència, que també se n'ha parlat. També caldria agilitzar els procediments de l'aprovació del PIA, el Programa individual d'atenció. Cal resoldre de forma immediata, també, el funciona-



ment de llistes d'espera en tots els recursos residencials. Saber com i quina assignació té cada usuari, simplificar les tres llistes d'espera que actualment existeixen per accedir al centre o a la residència. També en els problemes greus d'accés al centre que fan falta els recursos a persones amb discapacitat intel·lectual i trastorns de conducta. I no estan solucionats els criteris de prioritització per accedir als centres i s'haurien de publicar les llistes d'espera. I també falta..., manca un protocol específic, d'actuació específic que garanteixi que els ciutadans que ho necessitin puguin gaudir, sense demora, d'un recurs residencial o sanitari.

Quant al col·lectiu LGTBI, que m'hi he referit fa un moment, ens cal vetllar per les persones d'aquest col·lectiu, per garantir la seva seguretat en tots els seus àmbits i aprofundir en tota la tasca que encara ens manca fer en les xarxes socials, per minimitzar l'odi a les xarxes, molt sovint, que pateix aquest col·lectiu.

En tema d'educació, vostè s'hi ha referit, ens preocupa especialment que encara existeixin aquestes desigualtats, sobretot en els cicles formatius, que, com bé ha dit, un alumne que acabi el seu cicle formatiu amb matrícula d'honor no tingui l'exempció de pagament per accedir a la universitat, mentre els alumnes de batxillerat sí que la tenen. Ens sembla una discriminació que cal corregir d'immediat.

En la tercera part em permetré poder-li fer alguna pregunta i alguna reflexió. La pregunta, en concret, és que la Llei 17/2015, del 21 de juliol, d'igualtat afectiva d'homes i dones, demana al Govern que ha de proposar un conveni de col·laboració a l'autoritat judicial, al ministeri fiscal i al Síndic de Greuges en el termini de sis mesos. Li voldria demanar com està el tema i si ja està lligat aquest conveni de col·laboració.

I una reflexió, per acabar ja..., estic d'acord amb el que diu el síndic en l'apartat de la memòria democràtica, on s'explica que caldria l'accés a la base de dades de l'ADN. Recordar que aquest Parlament, el passat 2 de març, va fer una declaració institucional sobre les persones desaparegudes sense causa aparent i que, en el cas de les persones desaparegudes, en general, tant les de la dictadura com les que desapareixen en l'actualitat, hi ha molta feina a fer, encara.

Moltes gràcies.

#### **La presidenta**

Moltes gràcies, senyora Moreta. Passarem ara, doncs, al Grup Parlamentari de Catalunya Sí que es Pot; passem la paraula al senyor Albano Dante Fachin.

#### **Albano Dante Fachin Pozzi**

Molt bé, moltes gràcies. Gràcies per portar-nos aquest mirall que exposa la societat i que també és una mica un mirall cap a nosaltres mateixos, cap a aquest Parlament, tant perquè sí que hi ha moltes coses que estan aquí i que tractem molt sovint en aquest Parlament, i en d'altres que potser o no tractem tant o no tractem de manera eficient.

Per tant –algú ja ho ha dit–, segurament tota aquesta informació servirà per obrir moltes línies de treball o per aprofundir en d'altres, però crec que sobretot hauria de servir per intentar fer alguna reflexió profunda, extreure alguna reflexió profunda dels casos, dels casos concrets, de les dades quantitatives, i crec que per això podrà ser molt útil, no?, la feina que tenim.

Per exemple, jo els sentia parlar dels problemes a l'hora de..., la població, d'accedir a prestacions socials i que havien estat objecte de queixes. En aquest sentit, crec que caldria fer alguna reflexió sobre una percepció que es continua tenint de les prestacions socials no tant com un dret, sinó com una mena d'almoïna, que és una percepció que, de vegades, des de certs àmbits polítics es fomenta. El fet que hi hagi moltes queixes sobre això vol dir que hi ha una predisposició social a exercir l'accés a aquesta prestació com a dret, no?, i, per tant, això és una bona notícia.

El tema de la pobresa energètica, nosaltres veiem, arreu dels municipis, i no sé si vostè s'ho ha trobat, el profund desconeixement que hi ha en els àmbits on s'hauria de fer servir la Llei 24/2015 com a eina. Nosaltres hem vist gent dels serveis socials que no tenien el coneixement per aplicar-la i que es queixaven, fins i tot, de la manca d'informació, de la manca de facilitats per poder posar aquesta llei, que ja és una llei, que està en desplegament, la dificultat per poder aplicar-la i per poder fer-la tangible, que serveixi, vaja.



Pel que fa al tema de salut, que és un tema important, i sempre destaquem que és el pressupost més important dels que gestiona la Generalitat. Les llistes d'espera, òbviament, són una qüestió que sempre surt, que sempre estan sobre la taula, afecten molt directament la ciutadania. Nosaltres sempre intentem deixar clar i posar sobre la taula que les llistes d'espera, finalment, són o entenem que són el reflex d'una realitat més profunda, que té a veure amb el model sanitari que tenim i que fins i tot la seva evolució està molt lligada a la interpretació d'aquest model sanitari. Poso com a exemple com de vegades s'ha intentat fer baixar les llistes d'espera, que és una cosa que sempre és bona, però aprofitant certes característiques del model sanitari que justament van en contra d'allò que entenem com un model públic, no?

Pel que fa al Visc+, ha fet..., a l'informe es destaquen moltes qüestions positives d'aquest projecte, i són qüestions positives que en certa manera no es poden negar pel que fa a l'avenç tecnològic, que és innegable i al qual no podem girar l'esquena, però entenem que, bé, que és un debat que cal continuar i que està lluny de resoldre's. Entenc que per a la gent i per a la població el tema de la privacitat és el que l'afecta directament, la població, i que m'imagino que és el que li arriba al síndic; però entenem que darrere d'això, un altre cop, igual que en el cas de les llistes d'espera, estem davant d'un debat de model, i, per tant, volia fer aquest matís.

Pel que fa a la fatiga crònica, aquests dies també hem estat parlant amb la gent que en el seu moment va impulsar la ILP relacionada amb això, i ens explicava el seu gairebé nul grau de compliment pel que fa a les unitats d'atenció, pel que fa al reconeixement d'aquesta problemàtica de salut. I, en aquest sentit, és molt d'agrair l'esment que es fa en l'informe a l'ICAM, que és una institució moltes vegades desconeguda, però que lamentablement qui ha d'apropar-se a aquesta institució veu que hi han gravíssims problemes. Hi ha un cas molt notori, que és el d'una noia que es diu Nati, s'ha conegut com el «cas Nati», però que ens ha posat davant d'un problema greu que tenim i que m'alegra veure reflectit a l'informe.

I pel que fa a la crisi dels refugiats, bé, poc a dir..., poc a dir davant del que veiem aquests dies, fins i tot de l'intent de defugir el control parlamentari per part del Govern espanyol, que és finalment el que d'entre les administracions de l'Estat és qui té més veu, més capacitat a l'hora de donar solució al que està passant.

I, pel que fa a la transparència, bé, és un discurs –com vostè assenyalava– que fins i tot ha provocat mobilitzacions socials o ha estat com una de les grans demandes de la societat; també és veritat que s'han fet avenços i segurament n'hi ha de recollits, però també és veritat que si comparem tot el que es parla de transparència i, després, com fer valdre el dret a l'accés a la informació, veiem que és una mica més complicat. Veiem ajuntaments que a dia d'avui estan fent mocions per demanar una cosa tan senzilla com veure on van els diners d'un hospital públic. Ajuntaments que, en ple –poso l'exemple de Lloret de Mar, però podria posar-ne d'altres–, que fins i tot han d'arribar com a ajuntament, com a institució, a fer una moció que s'aprova per unanimitat, per demanar informació. Quan arribem a aquest punt vol dir que alguna cosa està fallant.

O jo, per exemple, he demanat a la conselleria dades concretes sobre sous, retribucions d'alts càrrecs, i no n'hem pogut tenir la informació i, per això..., vostè abans feia esment a que hi ha una col·laboració... M'agradaria saber una mica més quins problemes o on tenim el problema més greu a l'hora de la informació. Ho dic perquè si un ajuntament té problemes per accedir a una informació d'una institució de la qual forma part i que pertany al seu consell rector, entenc que continuem tenint un problema molt greu.

Pel tema del dret a exercir el vot, no és només un problema administratiu, és un problema polític, perquè sabem i hi ha informació suficient per veure que hi ha una intencionalitat política; no només és una qüestió tècnica, que segurament una qüestió tècnica ajudaria, però crec que és bastant clar que hi ha algú a qui no li interessa la participació plena en la vida pública i política.

Pel que fa a la informació, vostè feia esment al tema dels blocs, jo faré esment a un altre tema. Això és un informe ben gruixut, tres-centes i escaig pàgines, m'agradaria veure com es reflecteix tot això a nivell mediàtic, sobretot fent referència als mitjans públics, perquè, per exemple, veiem una altra sindicatura, que és la de Comptes, com, malgrat la seva feina rigorosa i malgrat la seva feina documentadíssima, pateix un..., diguéssim, no diré menyspreu, hi ha una altra paraula..., bé, no la trobo, però que no surt

gaire als mitjans, vaja... M'agradaria saber quina és la seva apreciació pel que fa a la incidència del treball del síndic i de la sindicatura a nivell dels mitjans públics.

I, bé, entenc que això també ens ha de servir com a eina de seguiment. En el ple d'emergència una de les coses que es va posar sobre la taula era la necessitat de fer seguiment del que fem, sobretot perquè moltes de les coses que fem aquí o que parlem aquí queden en paper mullat, i això crec que el millor que podem fer és reconèixer-ho. Espero que no passi amb tot això que recull l'informe i... Acabo. Un mira aquest informe i veu que hi ha moltíssima feina, de molta gent. I volia preguntar-li si teniu suficients recursos i si, com tantes altres parts de la cosa pública, patiu molt o no les restriccions i si podeu fer la feina amb prou recursos.

Gràcies.

#### **La presidenta**

Moltes gràcies, senyor Fachin. Passaríem ara la paraula al Grup Parlamentari del Partit Popular; té la paraula el diputat senyor Fernando Sánchez, gràcies.

#### **Fernando Sánchez Costa**

Moltes gràcies, presidenta. Senyor síndic, el volem saludar i agrair la seva presència avui al Parlament; es podria dir allò... que aquell *refrán castellano de: las legislaturas pasan, los diputados pasan, pero el síndic permanece. (Rialles.)* Y no solo permanece...

#### **El síndic de greuges**

I per molts anys!

#### **Fernando Sánchez Costa**

I per molts anys! *No sólo permanece... (rialles)*, sinó que té una funció important. Té una funció important perquè la democràcia no és només... Vostè parlava de radicalitat democràtica i la radicalitat democràtica no és només posar les urnes, perquè hi ha llocs que es posen molt les urnes i no són de gaire qualitat democràtica, sinó que és un lloc on hi ha control del poder, on hi ha crítica al poder. I jo crec que el síndic, doncs, fa aquesta funció de vigilància crítica. Podem estar més o menys d'acord en algunes de les seves conclusions o dels seus enfocaments, però, en qualsevol cas, jo sí que crec que fa aquesta funció de consciència crítica del que s'esdevé i, per tant, això és d'agrair. I li ho hem dit molts cops que ha vingut, i vostè n'és conscient, doncs, que ho fan i ho fan bé, i aquí..., ja acabo, començo on acabava el diputat que m'ha precedit, aquí hi ha un treball que està ben fet, que és important i que fins i tot està ben editat, cosa que també s'ha d'agrair, perquè facilita el treball i la lectura i la seva recepció.

I perquè nosaltres ho agraiem i l'encoratgem, doncs, a mantenir-se amb la vigilància alta davant de les problemàtiques socials. I també ens comprometem que aquesta comissió tingui un ritme alt, i vostè ha dit que li agradaria que es llegissin i que es debatessin més els informes del síndic; doncs, fem-ho, és una qüestió de voluntat. Al cap i a la fi, bé, també hi ha un calendari, hi ha temes d'agenda, però al final és un tema de voluntat política, i, per tant, també estem d'acord que hi hagi un espai per anar mirant el grau de compliment de les propostes del síndic i de discussió d'aquestes propostes.

Per tant, el primer que ens hem de plantejar és aquest treball que està ben fet, quina utilitat té, i quin impacte directe té en les polítiques públiques i privades. I a mi m'agradaria si en la seva rèplica pot desenvolupar una mica més aquesta idea que ha apuntat de relació amb les empreses privades, no? I fins i tot m'atreveixo a suggerir una línia que a vegades a la Comissió d'Exteriors hem posat sobre la taula, que pot ser un element de reflexió, i és que fins a quin punt les empreses públiques –les empreses públiques– haurien de comparèixer algun cop al Parlament per sotmetre's al control parlamentari, els seus consells d'administració, doncs... Potser és una qüestió que el síndic també pot reflexionar i fer-nos alguna proposta.

Crec que hem de celebrar que augmenti un 10 per cent el nombre de queixes, o d'apel·lacions o consultes, és una bona notícia; però cal fer un esforç perquè arribi a tothom la figura del..., la institució de la sindicatura, no? Jo no sé si... També li volia preguntar si vostès tenen dades de quin percentatge de coneixement té la institució del síndic a..., potser està aquí, jo això m'ho he..., no ho he aconseguit trobar, però..., quin coneixement? Què és, un 40 per cent, un 60, un 70, un 30? Perquè, si no m'he equivocat, vostès ens diuen que un 98 per cent de les seves actuacions acaben positivament, és

a dir que provoquen la rectificació de l'Administració pública. Home, si aconseguíssim multiplicar el nombre de demandes al síndic, llavors a molta més ciutadania podríem servir. I per això sí que em sembla que és interessant que ens expliqui si té alguna estratègia perquè s'ampliï el coneixement de la sindicatura entre la ciutadania.

Ha parlat vostè dels refugiats, síndic, i ha parlat amb gran vehemència; jo crec que ha fet bé, perquè és un tema important. Estaria bé que a vegades altres administracions que també parlen amb tanta vehemència d'aquest assumpte després fessin coses reals, no només, doncs, paraules, sinó realitats. Però jo lamento que vostè hagi omès, de fet ho ha omès tothom, un fet important, fruit potser, una mica, d'un cert prejudici ideològic, i és que avui el Govern d'Espanya ha dit que rebutja l'acord de la Unió Europea –ho ha dit el ministre d'Exteriors avui mateix–, perquè viola la legislació internacional, perquè no respecta els drets humans i perquè condemna moltes persones a l'expulsió col·lectiva.

Jo crec..., però aquí, clar, vostè, de la Generalitat ha parlat bé en alguns casos, però del Govern d'Espanya sempre és, doncs, per donar algun cop a l'*espinilla*. Nosaltres volem i pensem que aquesta crisi de refugiats s'ha de resoldre d'acord amb els valors europeus, que són el realisme..., perquè, escolti'm, això no pot ser, obrim totalment les barreres, no?, però també, d'acord amb la dignitat i l'universalisme que són propis de la cultura europea.

Aquest informe, d'alguna manera, és una radiografia de les preocupacions de la ciutadania, i vostè ens ha dit: «El 30 per cent són socials.» Hem tingut un ple de pobresa que potser va tenir ocasió de seguir, sempre podia haver estat més, però jo crec que ha estat més productiu que l'anterior ple de pobresa, i vostè ens ha parlat de deficiències en la cobertura, de demora en els pagaments, i no sé si en la resposta ens podria il·lustrar una mica més sobre aquesta qüestió, quin és l'estat dels pagaments, quins sectors estan patint especialment la demora en els pagaments, quins col·lectius..., o sigui, empresarials, de gremis o personals, tenen aquesta problemàtica.

I amb la mateixa intensitat amb què vostè parlava d'altres coses, doncs, jo crec que seria bo que vostè també parlés i exigís a la Generalitat que pagués primer el que ha de pagar primer, que són els serveis socials. Ha parlat, també, vostè d'emergència habitacional i..., doncs, volem discutir com més aviat millor el seu informe. És un tema important, és un tema en el qual hem de ser creatius, també, per buscar solucions. Trobem encertat el Registre únic sobre parc d'habitatge.

I hi ha una qüestió que..., si no..., vostè no n'ha parlat avui, potser val la pena que es posicioni en la resposta, que és aquell fet que només un 20 per cent del pressupost de pobresa energètica es pogués aplicar, per manca de sol·licituds. Aquí hi ha dues opcions: la primera és que aquest problema estigui sobredimensionat, i això no és així. Jo crec que no és aquest el problema, no és que sigui una qüestió que està a l'esfera pública i no està al carrer, perquè no és veritat. I la segona opció és que hi hagi una mala gestió de l'ajut, per burocràcia, perquè la gent no sap com accedir-hi. I aquí, doncs, crec que el síndic, també pot aprofitar per reclamar el seu punt de vista, avui, en aquesta compareixença.

Vostè..., està aquí a l'informe i ha dit avui que hi ha un domini de les grans empreses i un dèficit d'informació a la ciutadania. Home, és una afirmació..., doncs, una acusació un xic seriosa..., que hi ha un domini de les grans empreses i un dèficit d'informació, i potser pot desenvolupar una mica més què vol dir exactament i quines línies d'actuació podem desplegar, no?, és a dir, perquè..., per exercir aquest dret de la ciutadania a la informació.

Tenim fins aquí bastants punts que estem d'acord amb la seva intervenció. N'hi ha alguns que no ho estem tant; penso, per exemple, en el tema dels blocs electorals. Per nosaltres els blocs electorals són garantia democràtica i garantia del dret a la informació dels ciutadans.

I després, un altre tema, que he deixat per al final, perquè no és el més important, però sí que té un valor i per a molta gent ho és, que és el de la convivència lingüística. I aquí, si m'ho permet, síndic, vostè... És que, clar, el to més apassionat de la seva intervenció l'ha emprat per a això de la convivència lingüística. Ens ha fet una mica de míting que jo no li he sentit ni per a la part social ni per a la part de la sanitat. Ens ha dit: «És que hi ha molt poc percentatge de gent que té queixes lingüístiques...» Però, miri, jo li faig el mateix raonament: només hi ha tres queixes sobre la reforma laboral. Podem concloure, llavors, que ha estat..., que és un tema que no té cap problema? Llavors, que

hi ha una gran satisfacció ciutadana i dels sindicats i de tots els col·lectius davant de la reforma laboral? O, fins i tot, altres temes d'ensenyament, no?, també greus, que tampoc tenen un altíssim nombre de queixes.

És a dir que no és una qüestió de percentatges, és una qüestió de drets, és una qüestió de la llengua materna i que, si és un model tan extraordinari com vostè ens ha explicat ara, és una mica estrany que no s'apliqui a cap altre lloc d'Europa. A Catalunya, sempre..., és històric això de..., aquesta consciència de ser els millors del món, que tenim moltes coses bones, però... (*l'orador riu*), ja ve de lluny, però no s'aplica. I si aquesta convivència... (*Sona el senyal acústic que indica que s'ha exhaurit el temps d'intervenció.*) Acabo. Si aquesta convivència lingüística és un tresor, com vostè ha dit, no entenem per què hi ha tant de problema que hi hagi dues assignatures en castellà, dues, tota la setmana, dues. I que sigui un tresor que el mateix síndic no practica, perquè les seves intervencions públiques són en català només. Que no em sembla malament, però per sort tenim el procés, aquest procés que ha fet que, ara, fins i tot Esquerra Republicana parli fonamentalment en castellà, és a dir, ha estat la gran normalització del castellà a la vida pública catalana.

Els recordo, senyors i senyores d'Esquerra Republicana, que quan nosaltres vam parlar per primer cop en castellà al Parlament es van aixecar i van marxar, d'acord? I avui el seu candidat només parla en castellà; doncs, benvingut procés.

En qualsevol cas, síndic, jo ja ho dic..., he deixat això per al final perquè tampoc..., hi ha problemes que són certament més greus, socials, que s'han tractat aquí. Jo crec que ens hem de felicitar que el 98 per cent de les seves intervencions, el 98 per cent, es resolguin positivament; això és una dada molt positiva. Significa que aconsegueixen la seva missió i que si augmentessin el nombre de sol·licituds, de queixes, si poguéssim arribar a més gent, doncs, podríem solucionar problemes de moltes més persones.

Gràcies, doncs, per la feina.

#### **La presidenta**

Moltes gràcies, diputat. Passem ara la paraula al Grup Parlamentari de la Candidatura d'Unitat Popular - Crida Constituent, la senyora Pilar Castillejo.

#### **Pilar Castillejo Medina**

Sí, moltes gràcies. Primer de tot, doncs, salutacions al síndic de greuges i molt agraïts que ens hagi fet aquesta explicació del seu informe, i igualment agrair la presència dels seus acompanyants.

Volíem, en primer lloc, alguns punts del seu informe, amb els quals estem plenament d'acord, doncs, dir-ho també i fer-ho palès. Quan ha parlat del tancament definitiu del CIE, doncs, té el nostre recolzament més ple; pensem que no n'hi ha prou amb aquestes reformes, que se n'han de fer, sinó que fa temps que demanem que el CIE és un centre d'internament que cal tancar definitivament i aquí troba tot el nostre recolzament.

També, en un altre tema a què ha fet esment el síndic, com ha estat la retirada dels símbols feixistes. El Ple passat vam treure aquest tema, es va aprovar una moció en seu parlamentària per la retirada dels símbols feixistes; pensem que des de l'Administració no tenim cap excusa per retirar-los de manera immediata, no..., la memòria històrica no es pot posar a consulta i creiem que és important que es recordi, també, des del síndic. Després hi ha altres recomanacions que fa el síndic que a nosaltres també ens agradaria que fossin una miqueta més fermes. N'hem parlat molt i és dels temes dels quals més queixes tenim, dels quals més consultes es fan al síndic, en tot el tema social. És evident, no?, perquè estem passant per un moment de crisi molt agreujada, hi ha una gran part de la nostra societat amb problemes molt greus i és normal que la gent en faci moltes, de queixes, a l'entorn d'aquests temes, com l'emergència habitacional, la pobresa energètica... Però creiem que el síndic aquí ha de ser més contundent i fer..., estaria bé que fes recomanacions més fermes a l'Administració pública. En el tema de l'emergència habitacional, per exemple, hi ha molts habitatges buits i encara en mans dels bancs; pensem que no n'hi ha prou amb les multes que ara s'han de posar, sinó que aquest parc d'habitatge social ha de quedar en mans de l'Administració, hem de poder utilitzar tots aquests pisos de bancs que han estat rescatats amb diner públic, doncs, els hem d'utilitzar des de l'Administració per resoldre els problemes greus d'habitatge que tenim.

També en el tema de la pobresa energètica, les subministradores també se n'han de fer càrrec; tenen uns beneficis escandalosos, no pot ser que hi hagi gent que se li ha de tallar..., es queda sense llum o sense aigua a casa, mentre aquestes empreses cada vegada tenen un compte de resultat més engruixit. Hem de demanar responsabilitat a les subministradores d'energia.

També volíem comentar-li el tema de llistes d'espera. Jo crec que el diputat de Catalunya Sí que es Pot ha fet una explicació que realment el problema no és només un problema puntual, sinó que és un tema de model, del sistema sanitari que tenim, i creiem que..., incidim en aquest punt de vista, creiem que és un tema de com s'està concebant el model i a qui donem importància i a qui no. No m'estenc més en aquest tema.

Després, dos apunts que ha fet el síndic, i també ens agrada fer-ne nosaltres esment: el tema de la llibertat d'informació. Nosaltres estem totalment en contra dels blocs electorals, creiem que s'han de retirar els blocs electorals, tant dels mitjans de comunicació públics com no posar-los als privats, perquè entenem que s'ha de donar llibertat d'informació als periodistes i que apliquin criteris realment d'informació i criteris periodístics. No estem a favor d'aquests blocs electorals; creiem que s'han de retirar.

I ens agrada molt que hagi fet aquesta pinzellada sobre aquests brots, que en realitat no són d'activació econòmica, sinó que podien ser de tornar..., aquesta tornada a l'especulació sobre el territori, i està molt bé tornar a fer aquesta crida de prevenció sobre aquest punt, perquè hem d'aprendre dels errors del passat i no tornar a caure en allò que ens ha..., en aquest desmantellament del territori a què ens ha portat l'especulació. Està molt bé que fem esment d'aquest punt, aquest toc d'atenció a l'Administració, per no tornar a caure en els errors del passat.

I, finalment, també volíem mostrar el nostre rebuig més gran en el tema de la política dels refugiats. Volem rebutjar la política europea que s'està duent a terme en el tema dels refugiats, i no només la política europea. Creiem que nosaltres hem de tenir una política molt més activa amb els refugiats, hem de cridar aquests refugiats, hem d'atendre'ls des d'aquí i hem de ser capaços de tenir polítiques més actives; no que Espanya agafi els que sigui i que ja vindran quan ens toqui, sinó atendre, cridar aquests refugiats i donar-los un espai.

Ja està, moltes gràcies.

#### **La presidenta**

Moltes gràcies, diputada. I per acabar el torn dels grups, passaríem finalment la paraula al Grup de Junts pel Sí i té la paraula el senyor Antoni Balasch.

#### **Antoni Balasch i Parisi**

Moltes gràcies, presidenta. Permeti'm que les primeres paraules siguin d'agraïment per la compareixença i per l'esforç que suposa, doncs, tota la immensa quantitat de dades que tenim aquí, no?

Primer, em centraré una miqueta en l'anàlisi d'aquestes dades. És cert que hi ha hagut un increment, jo aquí tinc que em surt el 9,9 per cent, jo potser no ho vaig saber fer, però fent els càlculs em sortia el 9 per cent, en tot cas és un nombre molt, molt similar, per tant, no varia. Però, tenint en compte que estem en un context de crisi, en un context en què hi ha molta fallida d'empreses, en què hi ha molts impagaments, en què ja la gent té menys recursos per anar a advocats, doncs, òbviament, és fàcil entendre aquest increment, especialment si pensem que, per exemple, de l'any 2005 al 2006 hi va haver un increment del 30 per cent, d'increment de demandes. Per tant, jo crec que hi ha un factor puntual, en el context de crisi i la seva derivada, de les circumstàncies socials, i l'altre, jo entenc, també, la confiança de la ciutadania en la institució, que òbviament, doncs, dia a dia va generant la confiança, i, per tant, és tal com diu el seu nom, s'utilitza com un element, per tant, de defensa, no? I, per tant, per resoldre les problemàtiques que té com una eina útil.

Per tant, dir això, que la funció de la sindicatura, doncs, aquest increment, per a mi o per a nosaltres, percep, doncs, aquesta utilitat de la ciutadania i que, per tant, doncs, més enllà de dir..., de detectar quins són els problemes, doncs, també posa aquests elements per intentar corregir-los tots plegats, els dèficits de funcionament de l'Administració, que sempre hi poden ser, etcètera. I a nosaltres també ens toca, com a partits,



com a representants del poble, tenir aquesta mentalitat, diguem-ne, objectiva, per tal de fer aquest enfocament, no?

A mi m'agradaria ressaltar el compromís, quan mirem i quan m'he llegit l'informe amb detall, amb l'evolució, i tal com anaven sortint els informes de la mateixa Sindicatura de Comptes, el compromís de l'Administració, que genera i que visualitza una millora continuada dels processos administratius, de la transparència, i que, per tant, vol dir que tots plegats..., es té molt bona feina, no? I de cara, doncs, no només des de l'acció de Govern, sinó també de cara a la ciutadania.

I també, doncs, el compromís, tal com ha mencionat el síndic, de les empreses, doncs, que també satisfan la informació que es demana; per tant, també permet corregir les deficiències administratives que s'hi veuen, no? Per tant, penso que ens va molt bé a tots plegats per connectar socialment.

Voldria dir que la capacitat..., sempre hi ha hagut abans de passar, diguem-ne, amb més detall, amb criteris dels diferents apartats, que planen sobre el voltant i amb aquest context de crisi, per mi, dues vessants, no? Una, l'estructura administrativa, l'organització, i, de l'altra, sempre fem cap a la manca de recursos. Per tant, les solucions sempre tenen una..., corregir l'estructura administrativa, per tant, fem-la àgil, fem-la eficient, fem-la transparent, fem-la que tothom hi pugui tindre veu, i això hi estem en camí. I, per tant, l'altra és la manca de recursos, no? Aquí, sense ànim de caure en tòpics, tots plegats som conscients del moment actual, tots plegats som conscients de la situació econòmica de Catalunya, i a partir d'aquí, doncs, quan entrem en els diferents apartats, anirem veient els diferents problemes que anem generant, eh?.

És a dir, per exemple, si parlem de la renda mínima d'inserció, òbviament, quan parlem de la renda mínima d'inserció, bàsicament afectada per endarreriments, bona part, parlem de diners, parlem que la Generalitat ha anat augmentant considerablement, doncs, els diners que s'hi han anat aportant; però, en canvi, l'Estat, per exemple, allò a què la llei estatal obliga, aportar el 50 per cent, no ho aporta. I així, per exemple, el 2015, la Generalitat ha hagut d'aportar, no tinc la xifra aquí ara exacta, no sé si són 894 milions, i l'Estat n'ha aportat 115, quan hauria d'estar al 50 per cent.

Una primera qüestió és veure una miqueta, des de la Sindicatura de Comptes, si som capaços o si es pot, si més no, com a càrrec orientatiu, quan hi ha alguna administració que no compleix amb l'Administració catalana, doncs, també fer-li notar aquest incompliment. Perquè, si no, podem caure en aquell exemple d'aquell noi o noia o persona que està al costat de la piscina, vestida, l'empenyen a l'aigua, i l'acusen que s'ha tirat vestida a la piscina. I acusem aquella persona que s'hi ha tirat vestida i no hem vist el qui l'ha empès perquè caigués a l'aigua, no? Com a exemple no sé si podria servir, però, en tot cas, volia fer una mica aquesta consideració.

Això passa... Hem fet comentari amb la llei de la dependència, la renda mínima hem comentat, també hi ha una... Pel que fa referència a la tramitació, s'ha de tenir en compte, és cert, que aquí s'ha demanat el tràmit de l'audiència, però és cert, tenir en compte que el destinatari ha percebut algun ingrés que no ha comunicat és quan s'ha suprimit el tràmit d'audiència o quan s'ha detectat alguna irregularitat, eh? I, per tant, que gestionen molts documents i, per tant, també efectuar els tràmits allargaria molt el procés, i, d'altra banda, entrem en un problema de legitimitat. No obstant, és important dir que s'està estudiant una modificació per tal de ser més rigorosos en el moment de les demandes o dels ajustaments que podem trobar, no?

M'agradaria també fer una miqueta de comentari... Anem seguint una miqueta el fil de la intervenció que ha fet el síndic. Hem parlat de la insuficiència de recursos, no m'hi he volgut allargar més perquè em sembla que..., però sí també amb el tema, per exemple, de la Llei de pobresa energètica, que entenem, per nosaltres, una llei recorreguda al Tribunal Constitucional, que ha afectat, per exemple, la capacitat que a les empreses..., doncs, poder garantir als ciutadans que no poden fer front a aquesta pobresa energètica, per tant, una mica estem en el moment que deia abans de dir si es pot instar també d'altres administracions que responguin a aquestes necessitats, no?

Pel que fa a la formació, m'agradaria..., s'hi ha referit, que s'hauria de lligar a l'experiència laboral, com es valora la Llei de l'FP, aprovada recentment al Parlament, i l'FP dual, que està concebuda com una aposta, per tant, justament, en aquesta línia de lligar-la amb l'experiència laboral, en l'apartat de la formació.



També es feia referència a..., s'ha fet referència a la crisi dels refugiats. En aquest sentit, a mi m'agradaria posar en valor la feina que s'està fent en aquest sentit des de la Secretaria d'Igualtat, Migracions i Ciutadania, doncs, tot i que la competència, com sabem, és estatal, però per treballar en tot aquest context, no? S'ha enllestit una web, [refugee.gencat.cat](http://refugee.gencat.cat), que tindrà lloc..., és a dir, per a atenció a les persones refugiades, amb quatre llengües, on hi ha l'anglès, amb l'àrab, etcètera. I, per tant, doncs, deixar constància d'aquest esforç que s'està fent i que queda limitat també per unes competències que nosaltres tenim aquí, en tot cas, entroncades.

M'agradaria també fer referència a l'àmbit de salut i a les llistes d'espera, per dir que, amb els paràmetres, és cert que encara hi ha espera però que s'ha anat millorant i que, per tant, doncs, hi ha temps d'espera que, a desembre de 2015, ja hi havia temps d'espera òptims en els procediments prioritaris garantits, com poden ser cirurgia cardíaca o cirurgia oncològica, etcètera, i que van millorant el procés. Per tant, no obstant, hi ha una voluntat ferma també per emprendre totes les accions a l'abast per tal de complir els terminis de garantia i referència de les llistes d'espera, i que es presentarà en breu un nou pla d'acció per intentar permetre, doncs, optimitzar-les més encara, no? Per tant, deixar-ne constància en aquest context.

Hem parlat també, pel que fa a infància, i s'ha dit aquí, que estem per sota de l'aportació que fa Catalunya respecte a l'Estat espanyol. Home, és curiós –és curiós– que Catalunya, que és el que aporta diners a l'Estat, en teoria, en concepte de solidaritat, i que passem de ser la segona comunitat autònoma en aportació en contribucions, i a l'hora de rebre passem a ser l'onzena, que hi hàgim d'estar per sota en contra de la nostra voluntat. Per tant, aquí també hi ha un punt de grinyol, no només del concepte econòmic, sinó de la paraula «solidaritat». És a dir, què vol dir «solidaritat»? Com és? I com és que qui més aporta no hi pot fer front perquè no hi ha més capacitat d'aportació des dels diners que hi ha a disposició, no?

Pel que fa a la transparència, voldria dir que nosaltres hi estem plenament d'acord, és un principi bàsic. I voldria preguntar al síndic si hi hauria elements que la sindicatura, i ara estic parlant de caràcter merament propedèutic, ens podria orientar a tenir en compte. La llei ja està aprovada, a partir d'aquí s'anirà desenvolupant, si hi ha elements que amb caràcter propedèutic ja poguéssim tenir en compte, més enllà del que ja està escrit, per tal de facilitar, doncs, aquests elements de transparència que són prou importants sempre, però especialment avui en dia.

I, a nosaltres, permetin-me que digui que ens ha agradat molt la referència que ha fet a la llengua, que genera un percentatge mínim, per no dir ínfim, de casos de queixa, i, per tant, ens ha agradat molt que es digués que un informe del Consell d'Europa posa Catalunya com a exemple de convivència escolar. Això ha sortit moltes vegades aquí, al Parlament, en debats. I entenem quan vostè ha dit que té l'informe, a mi m'agradaria si ens poguéssim fer arribar aquest informe del Consell d'Europa per tal que, en el moment del debat parlamentari, poguéssim parlar des de la realitat objectiva de l'informe i no des de paraules que fan referència als diferents posicionaments dels partits polítics. En tot cas, aquí acabaria la meua intervenció.

Gràcies, presidenta.

#### **La presidenta**

Moltes gràcies, diputat. Bé, ara faríem un recés de quinze minuts perquè el síndic pugui preparar correctament les seves respostes.

Moltes gràcies.

La sessió se suspèn a tres quarts de cinc de la tarda i es reprèn a les cinc i sis minuts.

#### **La presidenta**

Bé, doncs, si els sembla, reprenem la comissió, i en aquest punt el síndic tornarà a intervenir, farà una intervenció per explicar o, diguem-ne, clarificar alguns aspectes que han sortit aquí, en les intervencions dels diferents diputats i diputades, i ho deixariem aquí, llevat que hi hagi algun tema concret en què alguns de vostès vulguin fer alguna matisació molt concreta.

I, si no, ho deixariem aquí i emplaçaríem el síndic, doncs, a la presentació de l'informe anual en el plenari. Per tant, senyor Ribó...?

## El síndic de greuges

Primer de tot, moltes gràcies per totes les intervencions per part dels grups parlamentaris, i, entrant directament en matèria, començaré, òbviament, pels temes socials. Que el percentatge que diem del 30 per cent, percentatge amunt percentatge avall, també dependria una mica del que anéssim considerant sobre les parts de consum que també són socials, les parts d'habitatge que també són socials i potser algunes parts que estan en la mateixa classificació haurien de sortir, no? Però, vaja, que és el volum més important, sens dubte.

M'han fet vostès una sèrie de preguntes, començant pel tema dels pagaments. Lamento que en aquests moments no hi ha el diputat..., ah, sí que està, perdó, està a la Mesa, no t'havia vist... (*Veus de fons.*) Perfecte –perfecte. Nosaltres sobre els pagaments tenim una casuística molt diversa en la majoria de matèries, per tant, no es tracta d'identificar els sectors que poden ser objecte de majors demores, excepte algunes línies de polítiques públiques. Per exemple, en els darrers temps s'ha posat en marxa el pagament sobre tot el que són les prestacions per infants a càrrec, eh?; s'estan desbloquejant les més antigues i s'estan pagant i, per tant, anem reduint el nombre de queixes que estaven pendents en aquesta matèria. M'imagino que s'estaven referint als pagaments en temes socials, però també els he de dir que nosaltres, per exemple, em sembla que va ser l'any 2014 que vam plantejar una resolució, també, pels retards dels pagaments en general, perquè també afecten, doncs, el mateix sistema productiu quan l'Administració s'allargassa massa en els pagaments.

Sí que és evident que hi ha un problema clar de finançament en les polítiques de transferències socials i que, possiblement, ja que es vol filar més prim quant a les màximes responsabilitats, doncs, si parlem de la Llei d'autonomia personal, que és com el senyor Balasch segurament volia significar, encara que vostè ha citat la renda mínima, el compromís del Govern espanyol està molt lluny de ser complert, tant a Catalunya com a altres indrets de l'Estat espanyol. O sigui, el plantejament inicial està lluny de ser complert, però si parlem de la renda mínima, aquí no hi ha un compromís del Govern espanyol, aquí hi ha un compromís de la Generalitat que està per complir. Per tant, aquí també ens podem referir a les deficiències en finançament.

Jo no entraré en absolut, com no ho faré en cap política pública, en el debat sobre els models de polítiques públiques, com és el model sanitari. Això els correspon a vostès, que per això són els parlamentaris que representen un ventall de posicions ben diverses i, sovint, legítimament contradictòries, sobre quin model ha de servir per governar una temàtica. Nosaltres hi entrarem en la mesura que una política pública pugui o no lesionar un dret i en la mesura que una política pública fomenta o garanteix molt un dret, i oferiríem recomanacions perquè no es malmetés.

En aquest sentit, nosaltres, per exemple, el que vàrem elaborar sobre el projecte VISC+..., bé, vàrem fer un informe rigorós, vàrem parlar amb el Comitè de Bioètica, vàrem parlar amb diversos sectors implicats, tant de la investigació, com socials, com, òbviament, de la mateixa Administració, i mantenim les dues recomanacions que fem a partir de la valoració molt positiva i és, primer, s'ha de garantir al màxim la privacitat. Enlloc del món es poden garantir al cent per cent les dades sanitàries, no hi ha sistema en aquest cas, perdonin que ho digui, tecnològic que pugui garantir al cent per cent si hom vol fer investigació amb el gran volum de dades que es poden aportar, que és la part positiva, però, hi han garanties per arribar al màxim de mantindre privacitat i sí que hi ha formes, i així ho hem plantejat nosaltres i el mateix Comitè de Bioètica, de garantir que la redundància del treball d'investigació amb les dades de tot el que s'aporta en el projecte VISC+ redundi en la millora de la salut en el sistema públic.

Estem molt d'acord amb els que han plantejat la problemàtica a l'ICAM, tal com ho plantejem nosaltres, en tots els seus procediments, en el tracte, en l'objectivitat. I, en aquest sentit, que sàpiguen –com ho han pogut detectar– que és objecte també de diversos tipus de queixa, i, fins i tot, que algun grup parlamentari ens ha vingut a plantejar aquesta qüestió per a la seva anàlisi com a Síndic de Greuges.

El tema de consum, nosaltres, en primer lloc, tornem a subratllar la importància de poder garantir els drets davant d'empreses públiques i empreses privades que presten serveis d'interès general, i exercint la tasca de garantia, que vol dir de control. I quan nosaltres utilitzem l'expressió «domini», tal com està escrit a l'informe, parlem d'un no-

table dèficit d'informació de la persona consumidora i d'una posició de domini efectiu per part de les empreses privades que presten el servei. Literalment diem això i volem dir això, volem dir exactament això, si..., no volem emetre judicis de valor sobre qui domina sobre qui.

Hi ha una posició efectiva de domini, primer, per la manca d'informació en, per exemple, el tipus de queixa que t'arriba, de la persona que li costa molt arribar a saber realment què és el que consumeix. Puc dir amb tota serenitat que continuem tenint unes factures de consum que són inintel·ligibles, eh?, i que de vegades fa falta quasi estudis superiors –ni així– per poder interpretar cadascun dels seus apartats, eh? I que, *by the way*, que dirien els britànics, aprofito per dir que tant de bo en aquestes factures, com a les societats més avançades, a sota digués en lletra menuda que poden anar al Síndic de Greuges si tenen algun tipus de queixa, com passa a molts sistemes europeus, eh? Però ens referim a això..., o ens referim a aquelles persones que ens diuen «no, és que volem canviar de proveïdor», i entrem en una jungla, eh?, una comunitat de propietaris vol canviar de proveïdor i entra en una jungla de passes i tràmits, etcètera, que complexifica molt això. Aquesta és la posició de desequilibri que pot donar domini.

La mateixa paraula vam utilitzar quan el tema de les preferents, eh?, de la informació defectuosa, per no dir errònia i, a vegades, manipulada sobre unes inversions, partien d'una posició de domini. O les hipoteques, fins que es van començar a fer reformes sobre tot el sistema de la Llei hipotecària; hi havia una posició de domini del que la concedia sobre el que la rebia, no? Ens continuàvem referint a l'ús d'aquesta paraula en aquest contingut.

Com pot ser que hi hagi un percentatge ics de compliment sobre el finançament de la pobresa energètica? Primer, reitero que per a nosaltres la pobresa energètica és una part d'un problema molt més ampli, global, que és pobresa; segona, en els informes que hem fet sobre el tema i que estan, alguns d'ells, pendents en aquesta cambra, hem dit reiteradament que caldria una definició al més objectiva possible de a què ens estem referint com a tal, i caldria un aclariment d'informació i de formació –de les dues coses–, informació per a tothom i formació per als que hagin d'aplicar les polítiques com la pobresa energètica, per la complexitat que pot tenir aquest fenomen, que en part explica aquesta desigualtat en la seva aplicació.

Precisament, nosaltres..., avui som dilluns..., dimecres tinc una sessió, de nou, monogràfica, amb participació d'empresa, participació social, amb participació d'institucions, per continuar debatent aquesta mateixa temàtica. I els he de dir que, per exemple, d'acord amb les xifres que ens han facilitat una companyia concreta, l'any 2015 ha tingut cent vuitanta-set casos, materialment, de pobresa energètica. Que, per tant, nosaltres serem els primers que demanarem afinar al màxim aquesta definició i estirar al màxim el finançament.

Nosaltres hem vist models de finançament que impliquen tant les companyies com la separació dels gravàmens i impostos, determinats impostos que podien quedar neutralitzats, o taxes, com la participació de l'últim graó dels consumidors, aquells que consumeixen perquè volen, amb escriuix, on buscar com es busca, per exemple, a Holanda o a Gran Bretanya, un tipus d'aportacions col·lectives i cooperatives per fer front a aquest problema.

Si més no, dir-los a vostès, parlamentaris, que la seva llei, la nostra Llei 24/2015 està pendent de reglament, i que, per tant, podríem ser molt més taxatius, tots junts, també el síndic, quan anéssim a detallar com caldrà aplicar aquesta mateixa llei. El síndic ha intentat ser tan taxatiu com ha pogut; el síndic ha demanat un 30 per cent del parc de la Sareb per a polítiques socials d'habitatge, però no ho ha demanat avui, ni ahir, ho vam començar a demanar des del moment que es va crear la Sareb, i ho vam plantejar amb un informe taxatiu que deia: «Si anem a rescatar bancs, com es varen rescatar, amb un 54 per cent d'ajut, anem a rescatar persones.» I el primer instrument que s'havia creat, que era la Sareb, hauria d'haver servit, ja des d'aleshores, com a instrument en aquest sentit.

No entraré en els..., perdó, encara sobre empreses públiques, dir-los que nosaltres participem de la Xarxa Europea de Defensors d'Energia –ho he citat abans–, de la qual tenim mot aprenentatge, i també participem d'una preocupació doble, que l'hem dipositat en aquesta cambra i la torno a dipositar: la Unió Europea està legislant sobre l'ADR i ODR, eh?, l'Alternative Dispute Resolution, les formes alternatives de solucionar els con-

flictives. No està encara desenvolupada a l'Estat espanyol la normativa; vostès tenen capacitat de desenvolupar-la. En tant que triguin a desenvolupar-la ens podem trobar amb un model absolutament privatitzat, com el que ha succeït al Regne Unit, que, disposant d'uns instruments de defensa dels consumidors, esplèndids i públics, a través de l'aplicació de la normativa europea s'està creant un caos on hi ha qui, fins i tot, està buscant negoci en la resolució alternativa de conflictes. Els crido l'atenció, primer, sobre això, que és el que més podríem tenir a l'abast, i especialment vostès, que són legisladors.

Hi ha un segon nivell, que ara els semblarà que faig un salt mortal molt més amunt, però els en vull conscienciar, també. El Parlament Europeu està discutint el TTIP, eh?, el Tractat transatlàntic sobre inversions i comerç, d'una forma que els parlamentaris no poden entrar ni amb telèfon ni amb cap element de reproducció a les sales on els deixen consultar els materials del tractat. Tractat que conté, entre altres coses, la possibilitat que l'organisme que resoldrà conflictes entre companyies privades i estats no tindrà cap mena de control de drets. Evidentment que això està..., vostès em podran dir «home, i què ens ve a dir, vostè, síndic?, si això s'està discutint a Brussel·les i a Estrasburg». Bé, que estiguin alerta que això, segons com acabi, recaurà amb efectes lesius en drets, amb un ordre jurídic institucional important, com és el català, que té competència exclusiva en el tema del consum.

No entro en els temes que vostès han plantejat sobre infància, perquè reiterem la nostra petició que el Parlament, l'abans possible, abordi l'informe monogràfic d'infància, sobre el 2015, on hi han moltes de les coses que se'ns han plantejat, des dels temes de menors tutelats fins als temes d'educació. Hi ha molt més abast, molt més enllà que aquesta disparitat, que també denunciem, que als cicles superiors de formació no hi hagi reconeguda l'excel·lència amb les matrícules d'honor, però hi ha moltes més temàtiques sobre el tema d'infància, o sobre el tema d'educació, o sobre el tema escoles, començant per les mateixes beques menjador i els avenços que ja s'han fet sobre les beques menjador.

Amb tota la coqueteria del món, permetin-me una petita expansió: fa una certa satisfacció irònica veure a aquestes alçades algunes reaccions, no d'aquesta casa, sinó d'algunes autoritats socials i professionals de fora d'aquesta casa, que ara parlen en els termes que parlen de les beques menjador, quan l'estiu del 2013 ens van titllar de tot, al síndic de greuges i al seu equip, quan vàrem cridar l'atenció sobre aquesta mateixa temàtica. Tanco el parèntesi de coqueteria, eh?

Sobre el tema dels refugiats: intentaré, perquè no em renyin amb raó, perquè tinc una tendència a anar-me animant en les intervencions, dir-los que aquest és un repte capital per a Europa. És un repte que posa en dubte molts pilars de la nostra civilització i que, encara que ens sembli que és lluny –Idomeni cau molt lluny, Macedònia, Àustria i que van cap amunt..., eh?, encara...–, potser no ens queia tan lluny quan s'ofegaven molt més a prop, al Mediterrani, eh?, o quan hi havia els incidents com els de Ceuta i Melilla. Però el tema que formem part del 20 per cent del planeta que gaudeix del 80 per cent dels recursos, que hi ha un conjunt de guerres que, entre altres qüestions, ningú sap explicar amb transparència, com és Síria, i que hi ha un conjunt d'efectes del canvi climàtic que provocaran més misèria, possiblement més conflictes i possiblement més migració per a nosaltres –i òbviament per a tots vostès, són molt més joves que jo–, és un repte monumental i que té enormes derivades amb polítiques que avui podríem continuar llaurant i semblant de forma positiva per evitar mals que se'ns poden anar desmesurant en un futur.

I, en aquest sentit, no solament és positiu subratllar que el ministre d'Afers Estrangers, el senyor García-Margallo, acaba de manifestar un rebuig d'aquest tema, sinó que jo he de dir que nosaltres col·laborem amb el ministre d'Afers Estrangers, li puc donar l'exemple que no fa gaires mesos, com a directiu mundial de la federació de defensors, vaig estar al congrés iberoamericà de defensors per ajudar-los a fer servir una de les tres llengües de l'organització mundial, que és el castellà, l'espanyol, amb el..., no només amb el vistiplau, amb el suport de l'organització d'estats americans de la qual forma part l'Estat espanyol. I, com pot comprendre, jo com a síndic, com a ciutadà i com a contribuent li asseguro que farem servir tots aquells mecanismes que estiguin al nostre abast, això sí, per avançar en els drets, per defensar al màxim els drets.

En aquest apartat de drets encara, insistiria en el tema del dret de vot. No els he fet una proposta tècnica, universalitzar de debò el dret de vot no és tècnic, és polític i és democràtic. No dic que sigui de partits, cada partit tindrà la seva posició; però, per sobre de vostès, partits, que són una part del polític, del tot, el tot demana que siguem conscients, primer, que no tenim universalitzat el dret de vot; segon, que hi han mecanismes per universalitzar-ho, i que això es pot fer i s'ha de fer amb un esforç polític i democràtic, i és això el que assenyala el nostre informe d'aquest any. I que, a més, una petita o mitjana o gran aportació en aquesta universalització és que aquest Parlament fes la llei electoral, i aquest Parlament arribés a legislar sobre un tema tan important com és la llei electoral.

Sobre transparència, ens demanen vostès que ens avancem al que estem elaborant amb tots els mitjans disponibles, i més de cara a l'informe de primers de juliol; però si em demanem què constatem que són les principals qüestions, la primera i més important, que la vàrem dir quan ens van demanar comparèixer, quan vostès elaboraven la llei: si ara sortim tots nosaltres al carrer i demanem a la gent si saben que tenen un nou dret, que es diu «d'accés a la informació pública», dubto que passem del 5 per cent de la població que ens ho reconegui. Per tant, primer punt, el que diu el codi europeu: esforç de difusió, informació i pedagogia de formació de què significa aquest dret, que no és el dret a la tafaneria. Quant guanya...? Al síndic fa vuit anys que des del meu sou fins a l'últim estan penjats al web, molt abans de la Llei de transparència, com a pressupost. No és aquesta tafaneria, que ja s'apanyarà qui vulgui ser tafaner. És interessar la gent per als negocis públics: quant s'inverteix en el barri, quant costa aquest hospital, quina és l'alternativa a aquesta línia de mobilitat? Per a això serveix el dret d'accés a la informació. I la transparència, sobre la qual ens tocarà avaluar i pronunciar-nos com a síndic, és veure com a quant..., des de les institucions i els nostres òrgans de Govern ho fomentem, primer, oferint el màxim d'informació en els nostres portals, eh?

I ja és una mica contradictori que en el web hàgim de posar «portal de transparència», com si la resta no hagués de ser transparent, eh?, tot el web ha de ser transparent. Evidentment, ho concentrem en un portal de transparència, però ens falta encara aquest sentit de comprensió que és un fenomen d'abast completament horitzontal. Primer, desconeixement del dret; segon, que estem amb un informe que ha de tenir en compte aquesta llei i que estem ja en diàleg amb totes les administracions i subjectes implicats, i fins avui disposem dels recursos necessaris, sí, eh?, encara que algú dels meus segurament em deu estar maleint els ossos pensant «sí, però estem treballant moltíssim...», sí; però segurament, a mesura que entre tots l'anem millorant, faran falta més recursos per donar el màxim d'utilitat i funcionalitat a aquesta llei.

Sobre el conveni d'igualtat home i dona, dir-los que estem a punt de signar el que hi ha a la llei que aplica les normes europees LGTBI i, en canvi, estem pendents que el Govern ens trameti el conveni sobre igualtat genèrica. I segurament ens imaginem que hauria de ser amb l'Institut Català de les Dones que hauríem de signar, però estem pendents que ens sigui tramès.

Sobre el tema de la llengua, a veure, el nombre, que és molt petit... Què volen?, que el síndic s'inventi queixes? Un any vàrem rebre, en tres dies, tres-cents cinquanta correus electrònics: «No vull la immersió a Catalunya, no vull que el meu fill estudiï en català, no vull...» I nosaltres vam contestar-los tots, i demanàvem: «Quin dret creu vostè que ha estat lesionat?» Això no són queixes; les expressions que a algú li puguin agradar més o menys les polítiques públiques no són queixes. Jo no els portaré queixes inventades, ni en un sentit ni en un altre; vull dir... Si la reforma laboral algú considera que era més important, té tot el dret de queixar-se al síndic, com en qualsevol altra matèria, i jo, si vostè o algú m'hagués preguntat sobre la reforma laboral, hauria agafat, com algú ho ha fet –cosa que jo no en sabia el nombre exacte– això, aquesta publicació, i hauria anat a buscar quin nombre de queixes tenim respecte a reforma laboral.

Tampoc les suscitarem, no empenyerem la gent que es queixi de tal cosa o tal altra, primer, perquè no li toca aquest paper, fer-lo al síndic, i segon, perquè no ens semblaria gaire correcte que ningú creés una problemàtica per suscitar la queixa. I, en aquest sentit, intentarem, com en tota altra matèria, ser el màxim de rigorosos i fer les consideracions més pertinents dient tot el que arriba al síndic, en matèria lingüística, és solucionat, com tot el que arriba al Defensor del Pueblo en matèria lingüística, que tingui un



especial interès, any rere any, a comprovar-ho, és solucionat i n'hi arriba menys que al mateix síndic, primera qüestió.

Segona qüestió: nosaltres, quan hem vist coses com Balaguer hem actuat d'immediat i hem actuat dient que no hi hagués assetjament a aquelles persones que demanaven el seu ensenyament en castellà, i és una resolució del síndic i que la vàrem fer pública i als mitjans de comunicació va aparèixer. Evidentment, nosaltres esperem encara més respostes per part de l'Administració, però el síndic va actuar d'immediat, sense..., d'ofici, eh?, sense haver rebut cap mena de queixa al respecte i amb un sentit absolutament rigorós de defensa dels drets de cadascuna de les persones que estaven allà implicades.

Nosaltres, en aquest sentit, dir-los que on no actuarem és en si el Tribunal Superior de Justícia ha decidit correctament o no. Hi ha un camp que tenim radicalment vetat d'entrar-hi, com a síndic, que es diu el poder judicial. I qualsevol matèria que entra en via judicial, el síndic, si ja l'ha encetada, pot decidir si s'absté, si no l'han encetada no la pot començar i, si està propera a sentència o amb sentència, no la pot tocar.

Però ho dic –i torno a frenar, perquè no se'm digui que em torno a embalar–, que estem a disposició de totes les persones de Catalunya que tinguin la més mínima complexa problemàtica sobre el tema de la llengua per entrar a resoldre'l, eh? Fins i tot quan de vegades s'han fet legislacions que a ulls del síndic i a ulls d'autoritats molt superiors al síndic, com és el Consell d'Europa o com és l'Associació Internacional de Comissionats de Llengua, és absurda. Em refereixo, per exemple, a la LOMCE. Com és possible crear un instrument de sis mil euros per alumne per garantir una línia en castellà que l'han demanat menys de trenta famílies de Catalunya sobre 1.700.000 possibles, que només ha vingut, bàsicament, d'una escola d'alt nivell i d'alt cost, que té línia en castellà? Quan hi han... –perquè també m'amoina, com a síndic, com a membre de la IALC i participant en el Consell d'Europa–, quan hi han milers de famílies a determinades comunitats autònomes de l'Estat espanyol que no han pogut accedir a l'ensenyament en la llengua d'aquella comunitat. Perquè la llei ho preveu només per a l'ensenyament en castellà.

Fa molt pocs dies jo estava a la reunió dels comissionats mundials de llengües, de la qual formen part, perquè vegin l'objectivitat, Canadà, que és segurament un dels règims més equilibrats i garantistes que hi ha en llengua; Finlàndia, pensin que a Finlàndia, amb un 6 per cent de suecoparlants, el finès és llengua oficial d'Estat; Bèlgica, i podria seguir la llista... (*Veus de fons.*) No, aquí no som llengua oficial d'Estat, el català, eh?, aquesta és la diferència, eh? Doncs, en aquestes sessions, junt amb el Consell d'Europa, s'emeten aquest tipus d'informes. L'informe del Consell d'Europa, que, òbviament, el tindran al seu abast, any rere any que es produeix –no és anual, es fa cada dos o tres anys–, quan repassa les situacions i les problemàtiques, quan arriba al cas de l'Estat espanyol –deixo de banda el que assenyalava com a deficiències–, el règim català el posa com a modèlic. Tampoc l'ha inventat el síndic; els garanteixo que el meu poder de persuasió no arriba tan amunt com al Consell d'Europa. En el Consell d'Europa hi han parlamentaris de tots els grups polítics d'Espanya, que participen a l'assemblea de parlamentaris i que voten totes les resolucions que va tenint el Consell d'Europa. Sí, Espanya en participa i els tractats del Consell d'Europa són d'obligat compliment, per sobre de la Constitució, com diu la nostra Constitució. És sobre això, que jo volia cridar l'atenció.

El grau de coneixement del síndic no els el puc donar perquè fa dos anys que no hem fet l'enquesta pertinent, entre altres coses perquè vam decidir anar retallant despeses i una que vam retallar va ser aquesta. Amb dades del 2014, estàvem de l'ordre del 60 per cent de gent que sabia respondre a dir: «Li sona el Síndic de Greuges?» Però en realitat podríem parlar d'un 20, 20 i escaig per cent que de debò en sabessin la utilitat, i anem pujant per difusió en mitjans de comunicació per resolució de casos; la millor difusió és quan expliques com es poden resoldre temes concrets, i, evidentment, encara pujaríem més si hi hagués una possibilitat més de publicitat.

En aquest sentit, els mitjans de comunicació públics de Catalunya –jo aquest matí estava a Catalunya Ràdio, un programa que fem una vegada al mes– tenen uns espais per al síndic i, evidentment nosaltres els aprofitem tant com podem. No estem encara en l'estadi que vostès varen legislar en el seu dia, quan van dir a la Llei del síndic que els mitjans de comunicació públics difondrien la tasca del síndic; encara no hem arribat a un acord global al respecte, però també seria bo que s'hi afegissin altres mitjans de difusió públics, que també emeten sobre Catalunya i que no depenen del Govern de



Catalunya, sinó que depenen del Govern de l'Estat per fer aquesta tasca de pedagogia i de difusió al màxim.

Jo els recordo que tenim un calendari pendent; m'hauria agradat..., els estalvio lleigir quin tipus de temàtiques tenen damunt de la taula perquè continuem aquests debats de forma molt més específica, amb informes precisos, i també perquè jo pogués complir amb un compromís que vaig agafar al començament d'aquest mandat, que és que cada tres anys presentar-los un balanç; ho van fer fa tres anys, ara tocaria perquè estem entrant als darrers tres anys, i aquí abordo aquesta qüestió que la legislatura canvia i el síndic no canvia.

Jo encara tinc tres anys per acabar el meu mandat. Saben vostès que en el seu dia el legislador –vostès– va donar l'empremta de nou anys als mandats dels òrgans autonòmics, eh?, Consell de Garanties Estatutàries, Oficina Antifrau, també el Síndic de Greuges, i per això a mi encara em queden tres anys, eh? Períodes similars als d'altres *ombudsmen* que hi ha arreu d'Europa i que els puc garantir que maldem per complir amb el màxim de força i d'energies, sabedors que tenim unes obligacions molt concretes, que en aquest segon mandat, a més, permetin-me que els ho digui, tinc l'orgull i l'agraïment d'haver rebut per unanimitat de tots els grups parlamentaris. I que és a tots els grups parlamentaris a qui em dec, i, per tant, qualsevol d'aquestes qüestions, per més punyents que els semblin, per més crítiques que siguin, només són vostès que ens les poden fer.

Quan la meua filla em demana «a qui et queixes, tu»? jo dic «no sé a qui em puc queixar». Però vostès sí que són els únics que poden exigir al síndic, i els demano que ho facin i que vegin que en totes aquelles coses que puguem haver fallat, que ens ho plantegin, perquè per això existeixen.

Gràcies, presidenta.

**La presidenta**

Bé, doncs, moltes gràcies...

*(La presidenta dona la paraula a Carmen de Rivera i Pla.)*

**Carmen de Rivera i Pla**

No, jo, presidenta, voldria per al·lusions o per...

**La presidenta**

Hem dit abans que faríem..., una intervenció molt concreta, molt puntual.

**Carmen de Rivera i Pla**

Sí, per una qüestió molt concreta, molt concreta, pel..., sí.

**La presidenta**

Doncs, dos minuts, senyora Rivera.

**Carmen de Rivera i Pla**

Sí. No, *síndic*..., el dir que..., no nos vamos a inventar las quejas, por supuesto..., más faltaría. Ahora, pretender que ya la queja sea como una demanda sobre derechos fundamentales lesionados, cuando se atenderán quejas de un determinado nivel o de otro, pero ya pretender que además aquí la queja que se tramite al *síndic* tenga que ser con toda la doctrina constitucional y..., en fin, con unas exigencias que..., no lo veo, no? Está usted diciendo: «¿Qué derecho considera usted lesionado?» Pues ya se lo está diciendo: «Que quiero que mi hijo estudie en castellano, también.» Vamos.

De todas maneras, decirle que la cuestión de la inmersión lingüística está muchísimo..., en cuanto a que deba cesar este sistema e introducir..., o sea, no se trata de decir «bueno, solo vamos a dar clases en castellano» o «vamos a hacer dos líneas...», no es el caso, sino sencillamente que se pueda estudiar una asignatura, aparte de la de lengua española, a la semana creo que no es tanto. Y decirle, *síndic*, que probablemente no llegan más quejas porque la postura del síndic ha sido la que nos acaba de demostrar: absolutamente convencida de la bondad del sistema de inmersión lingüística. Y usted ha hecho referencias de que usted se ha pronunciado contra el acoso a padres y a niños que habían pedido la enseñanza en castellano, pero es que se ha asistido aquí a un verdadero linchamiento de personas que habían pedido, como una manifestación organizada en contra de unos padres en Mataró, con manifestaciones de miembros de Convergència i Unió como el señor Oriol Abelló, que cito literalmente: «Gràcies, pares de l'alumne. Després,

si el seu fill es queda sol a l'hora del pati, no és culpa dels altres, sinó de vostès, que estan a favor que es faci un *apartheid* o com als Estats Units van fer amb els negres.»

O sea..., y esto son las cuestiones normales...

#### **La presidenta**

Senyora Rivera, vagi concretant...

#### **Carmen de Rivera i Pla**

Por tanto, *síndic*, si no hay quejas es porque la gente..., y si además, cuando hay una queja se contesta diciendo que se fundamente con una serie de..., en fin, estamos hablando de derechos fundamentales. Pues, lo comprendo; la gente ha dejado de confiar en que usted, en esta cuestión... –que no digo en muchas otras–, en esta cuestión específica no se sienten representados por usted.

Gracias.

#### **La presidenta**

Bé, hi ha algú més que vulgui fer una puntualització concreta? (*Pausa.*) No? Perfecte. Doncs..., *síndic*, si vol contestar, demanaria brevetat...

#### **El síndic de greuges**

Molt breu i, a més, amb la senyora de Rivera fa molt de temps que ens discutim sobre aquest mateix tema, i el Grup de Ciutadans, amb tota legitimitat del món, no?

Primer de tot, senyora de Rivera, jo no he dit que li demanem els drets concrets. Nosaltres, totes les queixes que rebem, primer les analitzem i, si vostè em diu «no vull immersió», per a mi això no és una queixa. Vostè m'està expressant una opinió política molt respectable, però si vostè em diu «el meu fill va a l'escola ics i no té més que dues hores a la setmana en castellà i, per tant, li presento la queixa», això és una queixa, i llavors entrarem a analitzar què passa, etcètera. Però dir que no vol immersió no és cap queixa. És com si jo li digués «no vull, doncs..., no sé, pagar aquest impost»; això no és una queixa. I rebem gent que ens diu: «No vull pagar l'IBI.» I nosaltres li hem d'argumentar: «Escolti'm, perdoni, hi ha un impost que es diu això, tal, tal, tal.» Això és el que jo volia..., i, si m'he explicat malament, li demano que entengui ara la rectificació.

Segona qüestió, que al Síndic de Greuges i al Defensor del Pueblo de España, que té competència a Catalunya i que li arriben queixes de Catalunya de moltes matèries, ens arribin tan poques queixes sobre la llengua..., o sigui, admetem que el que diu vostè, que no confien en el *síndic*..., que ara li podria demostrar i, si vol, demà mateix ve a la nostra institució i li ho demostro, amb totes les queixes que ens arriben i d'on arriben i perquè vegi que la confiança és igual per barris, per llengües, per zona, etcètera. Però, deixant això de banda, que està a la seva disposició, imaginem que vostè tingués raó: «No confiem en el Síndic de Greuges.» I com és que no acudeixen a altres institucions on poden presentar les seves queixes? El que vull dir és que no..., quan jo li deia no suscitarem una cosa que no existeix, quant a la queixa, eh?, jo no..., doncs, em referia a això concret, constatable. Com a mínim, toca constatar, quan els presento aquest volum que és un any, i aquí ho tenen tot, més tots els CD, etcètera, que estan penjats al nostre web.

I tercera qüestió i darrera, sobre Mataró, li garanteixo que, des del que acaba de dir vostè, aquesta tarda mateix obrirem una acció d'ofici, perquè ho desconexíem quan vostè ho ha dit abans; perquè vam actuar sobre Balaguer d'una forma contundent, com actuem amb totes les manifestacions que hi han d'odi a Catalunya. I que sàpiga que des del Síndic de Greuges –i això està també als nostres arxius i les dades estan a la seva disposició– hem detectat centenars de manifestacions molt més gruixudes que la que vostè ha dit, d'autèntica catalanofòbia, parlant de bomba, d'assassinar, d'afusellar Mas, etcètera. No hi ha hagut una sola actuació per part del poder judicial, ni una, i li puc garantir que en tenim moltes de detectades. Clar, diran, no..., són les xarxes socials..., són missatges que es reproduïxen amb total impunitat, eh?, i és en aquest sentit que ens continuarà tenint sempre combatent qualsevol actuació de qui sigui que minvi drets.

#### **La presidenta**

Moltes gràcies, *síndic*. Doncs, donarem per acabada la sessió i emplaçar-los, com he dit abans, a la seva presentació, a la presentació de l'informe en el plenari d'aquest Parlament.

Moltes gràcies, bona tarda.

La sessió s'aixeca a dos quarts de sis de la tarda i onze minuts.