

Per tant, els capricis i les joguines polítiques del sistema polític espanyol costen, d'entrada, 160 milions d'euros, que serien perfectament estalviables per als contribuents. Gràcies.

**La presidenta**

Gràcies, president.

#### **Comunicació al Ple de la composició de les meses de les comissions (art. 49.2 del Reglament)**

Acabada la sessió de control, passem ara al següent punt de l'ordre del dia, que és la comunicació al Ple de la composició de les meses de les comissions.

De conformitat amb l'article 49.2 del Reglament, la composició de les meses de les comissions ha de ser comunicada al Ple. Atès que la nova composició de la Comissió d'Igualtat de les Persones està inclosa en el dossier que ha estat distribuït a tots els diputats i diputades, el prego que se n'eximeixi la seva lectura.

Acomplert així el que estableix l'article 49.2 del Reglament, passem ara al següent punt de l'ordre del dia.

#### **Situació de compatibilitat d'una diputada**

234-00148/11

El tercer punt de l'ordre del dia és la situació de compatibilitat d'una diputada. La secretària primera, Anna Simó, donarà lectura del dictamen de la Comissió de l'Estatut dels Diputats que ha estat publicat en el dossier del Ple.

Prego a la secretària primera que procedeixi a la lectura del dictamen.

**La secretària primera**

«La Comissió de l'Estatut dels Diputats, en la sessió tinguda el 19 d'abril de 2016, ha acordat d'establir el dictamen següent.

»Després d'examinar les dades declarades per la diputada María Francisca Valle Fuentes relatives a les activitats professionals, laborals o empresarials que exerceix i els càrrecs públics que ocupa, en compliment de l'article 23.1.b del Reglament, la comissió, tenint en compte la legislació aplicable en matèria d'incompatibilitat dels diputats, d'acord amb l'article 18.2 del Reglament, proposa al Ple la situació de compatibilitat de la diputada María Francisca Valle Fuentes.»

**La presidenta**

Es pot considerar aprovat, aquest dictamen, per assentiment? (*Pausa.*)

Si no hi ha, doncs, cap objecció, queda aprovat aquest dictamen.

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

360-00005/11

Passem ara al quart punt de l'ordre del dia, que és: presentació de l'Informe del Síndic de Greuges al Parlament corresponent al 2015.

Em plau saludar, en nom de la cambra, el síndic de greuges, el senyor Rafael Ribó, i els membres del seu equip que avui ens acompanyen en aquesta sessió plenària.

D'acord amb l'article 178.3 del Reglament, el síndic de greuges farà la presentació del resum general de l'informe anual. Té la paraula el senyor Rafael Ribó.

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

Gràcies. (*Remor de veus.*) Quan digueu. (*Pausa.*)

**La presidenta**

Té la paraula el síndic.

**El síndic de greuges**

Gràcies, presidenta. Em dispenso a presentar al Ple del Parlament l'Informe del Síndic de Greuges de 2015, que va ser lliurat a la cambra l'11 de febrer de 2016, i que vàrem

acompanyar-lo d'una demanda a totes les administracions, entitats i empreses que són objecte, per llei, de control per a la garantia de drets per part del síndic que fomentin la recuperació dels drets socials, la igualtat d'oportunitats i la radicalitat democràtica.

Aquest informe ha passat pel debat de la Comissió del Síndic de Greuges, i avui es presenta al Ple. En aquest informe, com diu la llei, hi ha tota l'activitat duta a terme durant el 2015, totes les actuacions. Té un primer apartat que introdueix les que considerem més destacades; a continuació trobaran tots els elements quantitatius, i, després, per àrees, les actuacions de queixes i d'ofici que hem anat abordant, les resolucions que no han estat acceptades i també una mostra de les que s'han complert, junt amb l'activitat institucional de difusió i de formació generada pel síndic.

Junt amb això, saben vostès que presentem anualment dos altres informes: el dels drets dels infants, que va ser lliurat al Parlament el 9 de desembre del 2015, i el del mecanisme català per a la prevenció de la tortura i dels maltractaments, i, per últim, per encàrrec d'aquesta cambra, enguany presentarem un quart informe anual, al juliol, que serà el que correspon a les temàtiques de l'àmbit de transparència i del dret d'accés a la informació, el qual ja estem preparant i per al qual des de bell antuvi vàrem col·laborar amb l'Administració, amb el Departament de Governació, amb les entitats municipalistes i amb les diputacions, per anar a explicar arreu de Catalunya què significa aquest nou dret i els deures de transparència per part de totes entitats públiques.

És un informe que cobreix un any en el qual s'han renovat tots els governs locals. Hi ha hagut un procés electoral a Catalunya i un a nivell d'estat, i hi ha hagut, de nou, mobilitzacions massives amb unes expressions cíviques i polítiques d'una gran diversitat, amb una gran vivor del teixit associatiu i que, des de la perspectiva dels drets, mereixerien un alt grau de reconeixement de tot el que significa, quan la major part de la societat catalana reclama el tracte de subjecte polític.

Nosaltres ens adreçem de nou a tots els governs, començant per la presidència de la Generalitat, perquè avancem de forma ferma cap a la democràcia, transparència, pluralisme i llibertats; perquè posem al frontispici de les nostres declaracions el principi d'igualtat d'oportunitats en totes les polítiques públiques, i perquè mimem les polítiques de combat contra la vulnerabilitat dels diversos col·lectius que pateixen clarament els efectes de la crisi econòmica.

Si em permeten una ràpida incursió a les xifres, sàpiguen que enguany, per primera vegada, s'ha superat la barrera de les deu mil queixes al Síndic de Greuges. Entre queixes i actuacions d'ofici hem anat a 10.547, més 205: vora les 11.000, i que amb les consultes ens aproximem a les 25.000 queixes, la qual cosa vol dir que hi ha una gran aportació de queixes, especialment individuals, també algunes col·lectives, i que podem parlar d'una tramitació que afecta 48.599 peticions o queixes o consultes presentades al síndic. Som propers a les 50.000.

En aquest sentit, es reflecteix clarament què passa a la nostra societat i on s'estan patint majors erosions o afectacions de drets. Val a dir que, independentment que la corba de queixes va en ascens des de l'any 2005, de forma que si el 2005 parlàvem de 3.617 queixes, estem prop o més enllà de triplicar aquella xifra, des de fa sis anys –i, per tant, amb diversos colors parlamentaris per fer governs–, hi ha una accentuació de les queixes en temes socials. I han passat pel davant de moltes altres temàtiques com les que normalment són objecte principal de queixes als *ombudsmen*, el que podríem dir vulgarment «burocràcia», que queda ja quasi en tercer lloc; és en primer lloc tot el paquet de temes socials, i en segon lloc, un paquet que està creixent, que és el que anomenem «consum», però que afecta directament molts drets.

En aquest apartat també veurem coses claríssimes que, a més, estan de rabiosa actualitat per esdeveniments que s'han produït els darrers dies, i que impliquen administracions i empreses que presten serveis d'interès general, malgrat que siguin empreses privades. I també creixen les actuacions en temes territorials. Altres matèries queden en paràmetres similars a altres anys, i, en tercer lloc, com he dit, queda el tema que afecta el procediment administratiu.

Hem de dir que enguany hem arribat al 98,4 per cent de resolucions del síndic, totalment o parcialment acceptades. Els volem dir que encara estem insatsfets perquè en les democràcies madures s'arriba al cent per cent. És a dir, continuem maldant per arribar-hi, per arribar-hi si pot ser no només parcialment, sinó totalment. Però vol dir que

anem avançant entre administracions i empreses i síndic amb un clima de bona col·laboració i d'anar resolent qüestions com les que planteja la ciutadania.

He d'afegir, com cada any, que no totes les queixes que rebem al síndic s'accepten a tràmit ni totes les acceptades impliquen irregularitats. Val a dir que enguany parlem d'un 49,1 per cent de possibles irregularitats, un 32,8 de no-irregularitats, un 7,5 de queixes en què es desisteix al llarg del seu tràmit, un 4,1 que es traslladen a altres institucions –com pot ser el poder judicial o altres defensories, perquè no ens corresponen– i, per últim, un 6,4 de queixes no admeses.

Seguim aquestes resolucions acceptades perquè no ens passi el que en dèiem «bumerang»: se'ns accepta i al cap de tres mesos torna perquè malgrat que se'ns ha dit que sí, està per complir allò que se'ns ha dit que s'acceptava. Estem fent ja no «cates», sinó seguiment bastant massiu de les persones promotores i de les administracions o empreses al cap de tres o nou mesos, i hem de dir que en cap cas s'ha produït l'incompliment de resolucions prèviament acceptades. I que, en aquest sentit, val a dir que menys d'un 1 per cent de resolucions només s'han complert parcialment. De nou, crec que ens hauríem de felicitar per aquest mateix fet, que és responsabilitat tant de les administracions i empreses, com de la institució del síndic.

Val a dir que hi ha quasi una paritat en el perfil de les persones usuàries del síndic entre dones i homes. Més dones en el cas de les polítiques socials i en els casos que poden afectar matèries de consum, molt poc per davant del que són homes, en aquest cas, i més homes en el cas de l'Administració pública o de seguretat ciutadana. En altres matèries, pràcticament, existeix una igualtat.

Tenim falles al síndic, i les vull senyalar. Encara tenim massa temps en la resolució de les queixes. És evident que no depèn només del síndic, depèn també del temps que les administracions i empreses triguen a contestar-nos. I ja els anem apressant i els continuem apressant tant com podem, però me'n faig responsable. Encara les persones triguen massa a conèixer el resultat de les queixes que plantegen. I és una primera falla que volem continuar corregint.

N'hi ha una de prèvia: continuem, encara, amb un grau de coneixement per part de la població massa baix perquè pugui ser un servei públic utilitzat lliurement i ràpidament per part de les persones que poden creure que han tingut un dret lesionat. Val a dir, en aquest sentit, que enguany, sobretot perquè se'ns ha afegit una càrrega feixuga –molt important, però feixuga– com és l'avaluació de la transparència a totes les administracions i a totes les entitats públiques, requerirem de més mitjans, com ja haurà vist la Mesa del Parlament, per poder disposar en el pressupost de possibilitats de cara a fer-hi front.

Val a dir, per últim, que continuem amb una voluntat de presència territorial a tot Catalunya malgrat que hi hagi una sola institució amb oficina, al passeig Lluís Companys, número 7. Enguany hem fet cent tretze desplaçaments pel territori de Catalunya, per barris o viles de Catalunya. I, en aquest sentit, això genera vora el 10 per cent de les actuacions iniciades al síndic. O sigui, malgrat que creixen molt les actuacions via mitjans informàtics, sobretot, o contacte presencial a la seu central, va incrementant-se la credibilitat i la fluïdesa de contacte a través d'aquests desplaçaments territorials.

Entro ja en les matèries concretes que volem destacar per aquella triple crida a millorar o canviar polítiques públiques. Primer, pel que fa als drets socials, com diria Stefano Rodotà, gran catedràtic de La Sapienza de Roma, tenim dret a tenir drets, *abbiamo diritto di avere diritti*. I això, de vegades, ho oblidem. I tenim dret a tenir drets, més enllà de la legalitat. No hi ha barrera de legalitat que impedeixi avançar en els drets. Preguntin-se, especialment, les dones, si podrien votar si s'haguessin mantingut a ratlla amb la legalitat. Arreu, i especialment en les democràcies madures, constantment hi ha un esforç per anar a l'horitzó dels drets –que mai l'assolirà ningú al cent per cent–, i superar els constants impediments que també poden venir d'un encotillament legal. I en els drets socials això és claríssim. I amb el que està passant avui, que m'hi referiré amb exemples de l'any passat, és claríssim.

Els drets socials, com els he dit, ocupen, quant a queixes, un terç de les actuacions del síndic el 2015. Sigui per gestió de prestacions socials, on es reiteren les deficiències en la cobertura de situacions de necessitats socials; o de demores en el pagament de quanties derivades d'aquestes prestacions; o de manca d'atenció molt singular de les

persones, especialment, tant en el cas de dependència, de l'anomenada «dependència», la Llei d'autonomia personal, o el que és la renda mínima d'inserció. Actuacions que, en aquests casos, no s'ajusten a la bona pràctica administrativa, que fins i tot poden ser legals, però són mala administració, i afecten drets, i això ho hem de corregir, per més legal que sigui.

I en aquest sentit, nosaltres hem detectat que, per exemple, la motivació de negacions de rendes mínimes, de vegades, no és suficient, s'omet el tràmit d'audiència previ a la resolució; o els ajornaments en impagaments i en retards pel que afecta la Llei de dependència, o enguany, òbviament, l'any 2015, les queixes que rebem amb relació a l'ajornament per a l'entrada en el sistema de persones dependents en grau I; igualment, en el cas de persones que demanen i reclamen sobre els serveis residencials, que estan en clara vulnerabilitat, on hi han llistes d'espera on no s'accedeix, per garantir-hi un sistema de consulta, o no hi ha prou transparència, amb un fitxer únic que reculli l'estat general d'aquestes llistes d'espera, o no hi han pautes objectives i públiques en relació amb els criteris de prioritització –i tot això, malgrat que sembli que siguin qüestions que fan nosa, afecta directament drets–, o hi ha insuficiència de recursos destinats a persones amb discapacitat intel·lectual i alteracions de conducta que requeririen aquests serveis de residència.

És a continuació d'aquest apartat, també encara en drets socials, que, en el que podríem anomenar «consum», hi han drets socials afectats: en subministraments bàsics, en allò que en un informe del síndic plantejàvem, d'acord amb Nacions Unides i de la Unió Europea, que hi ha un primer graó de serveis bàsics que hauria de ser per a tothom, garantit a tothom. Ja vindrà un segon graó, que hauria de ser proporcionalment adequat, i un tercer graó de la despesa extra que podria ser fins i tot objecte d'un cert càstig de contribució per a qui volgués excedir-se en aquest. Però el primer graó hauria de ser garantit per a tothom, i afrontar situacions d'emergència tant en el cas de la pobresa energètica com en el cas de l'habitatge.

Val a dir que pel que fa a la relació entre les persones i els proveïdors d'aquests serveis, sovint hi ha una relació de clara desigualtat; hi ha un notable dèficit d'informació amb les persones consumidores, totes, i una posició de domini efectiu per part de les empreses. I això ho hem de superar. No som clients, som persones. I s'ha de mentalitzar tothom, en aquesta relació, que som persones que tenim drets, més enllà de la relació comercial com a clients.

Val a dir, en aquest sentit, que hem de posar per davant, amb força, el que significa, en aquest cas dels drets socials, el dret a l'habitatge, el dret a accedir a un habitatge assequible, a poder assumir el seu cost econòmic, amb rendes de lloguer social, amb clares quotes d'amortització assequibles en el cas de la propietat. El síndic ha presentat, des de fa tres anys, i gràcies a col·legis professionals, a moviments socials, a entitats, i també en col·laboració amb entitats financeres, informes on plantejàvem quelcom tan senzill com el que s'està fent a França o a Alemanya. Qui té por a la segona oportunitat? Viatgin al nord dels Pirineus, vagin a Alemanya, i vegin què passa amb la segona oportunitat. Com és possible que es vulgui aturar un dret tan elemental com aquest, que s'estava practicant per decisió unànime d'aquesta cambra, per pressió social, i que ara sembla que haguéssim d'anar endarrere. Per què no ho elevem arreu de l'Estat espanyol? Per què no aconseguim que una cosa que és normal en democràcies madures sigui també útil a casa nostra per resoldre un problema tan punyent?

I fins i tot diria al Govern de Catalunya: no cal ni que esperin a la nova llei; tenen instruments per fer-hi front. Per què no hi ha un registre únic d'habitatge públic de Catalunya? Per què no practiquem instruments que els venim demanant que facilitarien una rapidesa de solució en aquestes problemàtiques, de nou molt més enllà de l'imperi de la llei? Com diria Hannah Arendt, la gran filòsofa, no ens agafem les taules de Moisès amb una empremta judeocristiana de «d'aquí no ens movem»; hi han molts camps de polítiques públiques per practicar, per fomentar els drets.

En aquest sentit, encara, els inclouria el que és un problema punyent, malgrat que avui tinguem xifres positives, lleugerament positives al respecte: el que significa el dret al treball, la necessitat de fer front a l'altíssima taxa d'atur, tant en el cas dels joves que emigren com en el cas de persones d'una edat mitjana de quaranta-cinc anys en amunt, on també hem estat treballant i on tenen informes diversos a partir de les queixes i els

contactes socials que ha plantejat el síndic per combatre un tema que ens hauria de fer vergonya que continués presidint determinades relacions laborals, que és la discriminació: massa grans per poder ser contractats, massa joves per anar a un sistema de pensió. I ens trobem amb unes franges del «pou», que en diuen els sociòlegs, del qual sembla que hom no pot sortir, que requeririen polítiques públiques molt decidides.

Podria estendre'm en aquest apartat de drets socials parlant-los d'un col·lectiu molt important, que és la infància. I hauria de dir: no ho faig perquè hi ha un informe presentat a la cambra. Però, perdonin, senyores i senyors diputats, l'informe va ser presentat el 2 de desembre i encara no s'ha discutit al Parlament de Catalunya. L'Informe dels drets dels infants del 2015 està pendent des del 2 de desembre de ser discutit en aquesta cambra. I mirin l'índex i vegin i repassin el que ha succeït en molts camps de la infància en els darrers temps. I vegin què és el que es proposa a partir de reflectir les queixes que rebem i les solucions que proposem. Tenim data ara per al 17 de maig en la Comissió d'Infància. Sis mesos més tard de la presentació en la cambra!

Crido l'atenció sobre la necessitat de donar major celeritat com a institució a l'hora d'abordar coses que afecten els drets elementals, en aquest cas d'un col·lectiu com la infància, com és el que estem plantejant sobre els infants tutelats, d'un pla de xoc per al desinternament d'infants de menys de tres anys; o com és el d'incrementar el nombre de famílies acollidores; o el que són els centres residencials per a infants; o el que ja dèiem en l'informe de 2015 –ara que veuran titulars sobre els nens de la cola– sobre com s'ha d'acompanyar els infants que surten d'aquesta tutela garantint la seva autonomia i la seva inserció en la vida, com s'han de dissenyar plans individuals en la transició a la vida adulta, com s'ha de donar suport perquè la DGAIA pugui arribar a cobrir això. Tenim competència exclusiva sobre això. No ens escudem. El Govern de Catalunya té competència exclusiva sobre aquesta matèria; no hem d'esperar res més. I, en aquest sentit, ho torno a dir, espero que el 17 de maig puguem entrar a fons en el repàs de totes aquelles polítiques que la radiografia del 2015 ens indica on caldria posar l'accent.

En un segon apartat..., i podria continuar-los parlant de drets molt elementals, socials, afectats; dissortadament, per l'efecte devastador de la crisi, en queden molts, d'aquests, encara.

En un segon apartat, podríem parlar de la igualtat d'oportunitats i de l'avenç d'aquest principi en tots els camps, començant per l'educació. Patim, perquè m'entenguin, per exemple –i d'aquí vénen queixes–, que un estudiant que ha obtingut excel·lents notes en batxillerat pot accedir a la matrícula gratuïta a la universitat i no ho pot fer un que ve de la formació professional superior amb excel·lents notes.

Ja sé que això depèn del Govern espanyol i que no ho han inclòs al pressupost de l'Estat, però síndic, i molt més que síndic, el primer banc d'aquesta cambra i tots els de darrere, haurien de combatre per acabar amb una situació com aquesta. I torno a allò de la legalitat: és legal, clar, està a les lleis que sigui així; és radicalment injust, radicalment desigual, és una afectació directa a drets i no és igualtat d'oportunitats. I demanaria que es conjuressin vostès per superar coses tan concretes i precises que estan al nostre abast per ser plantejades.

Com ho és també la igualtat d'oportunitats en l'accés al dret a la salut; com ho és quan encara tenim terminis superiors als garantits o fixats com a referència en tot el que són llistes d'espera en l'apartat de salut, i que nosaltres estem treballant amb la conselleria..., i he de dir que comença a funcionar el que anomenem les «llistes d'espera express» per trobar de la forma més ràpida possible l'anàlisi i, determinat que allò és real, el compromís –i comprovem que després es realitza– per poder-ho anar escurçant. En aquest apartat, i també per igualtat d'oportunitats, el síndic, amb el corresponent acompanyament de les entitats que més hi entenen, va fer un informe el 2015, categòric, en favor del projecte VISC; en favor que avenci la investigació a Catalunya a partir del projecte VISC, garantint la privacitat, garantint la seva rendibilitat pública, però que seria un pas madur molt important per fer avançar la salut a casa nostra.

Val a dir que és igualtat d'oportunitats, però va a cavall del tercer apartat del que volia subratllar, tot el que afecta la bona administració i la transparència. És enguany que haurem de començar a complir amb aquest fet; per tant, només em podia referir a la transparència, com ja he dit al principi, amb les mesures que hem pres per poder in-

formar-los, a partir de l'1 de juliol, del que podem haver realitzat sobre el que diu la llei que obliga la Generalitat des de l'any passat i els ens locals plenament des d'enguany.

Però és que encara rebem queixes –i tornem a la queixa que jo en dic de «com canvia la truita»– que els càrrecs públics no tenen accés a la informació. No pot ser! I no pot ser, per exemple, que en un ajuntament, quan uns governen, tinguem queixes de l'oposició que no té accés a la informació, i, quan governen al revés, tornen a venir les queixes, però de l'altra banda. No tenim prou cultura democràtica –fins i tot abans de la Llei d'accés i de transparència–, perquè aquell que té una responsabilitat democràtica ha de poder treballar i opinar a partir de tot l'accés a la informació.

En aquest apartat, i molt lluny de la transparència, hem de reiterar, l'any 2015, que no estem desenvolupant amb prou força la memòria democràtica, no ho estem..., ni en la presència de símbols del franquisme, radicalment assenyalats en la Llei de memòria històrica –és inapel·lable l'article que s'hi refereix, facin vostès els circumloquis que vulguin, és inapel·lable el que es diu sobre la retirada de vestigis i de simbologia del règim franquista–..., com ho és també que encara ens arribin al síndic persones que ens diguin: «No sé on va ser afusellat el meu parent. No sé on està enterrat. No tinc cap dada històrica sobre aquest fet.» Ens hauria de fer vergonya que això encara s'estigüés produint. I no em val, malgrat que ho vull subratllar, que Catalunya sigui allà on més s'ha avançat d'arreu de l'Estat espanyol. El que vull que quedi en aquest discurs present, com diu el relator de Nacions Unides: que Espanya és de les poquíssimes..., si no l'única democràcia, que encara no ha fet els comptes amb la seva memòria històrica.

En aquest mateix apartat hi haurien altres qüestions que afecten la bona administració, que ens han vingut el 2015, com són coses d'impostos; el que significa la vulnerabilitat sobrevinguda i la conseqüència d'una perllongada situació de crisi econòmica en determinats tributs; la no-equiparació de famílies monoparentals a les nombroses a efectes fiscals, i parelles estables; el fet de tantes sol·licituds que se'n plantegen de fraccionament d'impostos que només atenen aquelles administracions que van agafant especial sensibilitat sobre el tema, o del que afecta, també, com a prova de la necessitat de millorar serveis de bona administració, el que vagin apareixent queixes i actuacions sobre la necessitat d'un respecte absolut a la protecció del medi natural. Són diverses zones, on hem hagut d'actuar al respecte, i la més escandalosa, òbviament, i la torno a dir perquè és del 2015 i perquè el poder judicial està actuant molt correctament, la plataforma Castor, i el que és l'escarni que veurem en les factures de gas de tots els consumidors quan haurem de pagar els 4.000 i escaig milions d'euros per aquell decret llei que és un atemptat als drets de tothom.

I, en tercer apartat, volia fer una crida al que significa la llibertat i la qualitat democràtica. Som al quatre-cents aniversari de la mort de Cervantes. Recordin aquella frase de Cervantes a l'*isla* de Baratària, quan li diu: «Amigo Sancho, la libertad es el bien más preciado que puede tener un ser humano» –i hi afegeix, a més–, «y con la independencia, que es un símbolo de identidad.»

Recordin vostès que tenim, de nou, un any farcit de processos electorals, i els ho dic poc després que coneixem que hi ha una nova convocatòria electoral en les properes setmanes. Nosaltres hem actuat el 2015, quan hem rebut queixes, per defensar el dret de vot. No tenim encara garantit plenament el dret de vot. Hi ha milers de persones que no han pogut exercir el dret de vot. Continuem amb uns mecanismes, especialment per als residents a fora, que impedeixen *de facto* –no *de iure*, *de facto*– l'exercici del dret de vot, d'un dret tan elemental en democràcia. I les hem hagut d'atendre i les hem hagut d'anar transmetent a qui li corresponia. Hem demanat..., i més quan vivim en una societat que té una empresa privada –i sembla que faci publicitat, ara– que està aconsellant a moltes democràcies mecanismes alternatius de vot per solucionar aquests defectes, que patim allò, que a casa nostra patim el que podríem haver solucionat molt a prop de casa nostra.

Com hem també recomanat que es compleixin totes les previsions perquè es pugui exercir el dret de vot per les persones discapacitades o que tinguin problemes d'accessibilitat per exercir-lo.

Com hem hagut de combatre, de nou, amb poc èxit, que s'acabi amb aquest sistema que és el més endarrerit de les democràcies: els blocs electorals; un clar atemptat a la feina professional i lliure en democràcia i pluralisme per part de la gent que treballa als mitjans de comunicació.

O com hem hagut de sortir al pas, en la campanya electoral per a aquest Parlament, del que significava la descaradíssima desproporció d'informatius en determinades cadenes de televisió, especialment privades d'àmbit espanyol, discriminant llistes electorals. O sigui, parlem estrictament de blocs i anem al percentatge, i en canvi aquí ningú en diu res, malgrat que hi ha una LOREG reformada del 2011 que obliga, a tothom, quan hi han desproporcions d'1 a 3 o d'1 a 5 en les informacions que es donaven en els espais que havien de servir perquè la població es formés el seu criteri per anar a votar.

En aquest apartat, l'any 2015 nosaltres vàrem advertir que hi havien temes que ens afectaven i ens afectarien, com era la crisi dels refugiats –març del 2015. Des del síndic vàrem fer un crit d'atenció sobre el que succeïa al Mediterrani. Ara ja no és al Mediterrani; també és al Mediterrani i és a tot el centre d'Europa. I en aquest sentit nosaltres hem treballant amb altres defensors d'arreu d'Europa, la setmana passada ens reuníem a Barcelona tots els *ombudsmen* d'Europa, tots els síndics o defensors d'Europa, per parlar de dues grans preocupacions, a més de la crisi social, com és la possible retallada de llibertats amb arguments de seguretat i com és el tema de la crisi de refugiats i la vergonya europea de com s'hi està responent, quan s'incompleix fins i tot el que la Comissió Europea aprova solemnement amb les quotes pertinents i amb els mecanismes per realitzar-ho, i quan fomentem indirectament –i ho dic en primera persona del plural–, com a reacció, que pugui créixer quelcom tan irracional com la xenofòbia o l'odi entre comunitats, quan ens oblidem de la pedagogia del que és comunitat. I això a Catalunya, que és una comunitat absolutament d'integració, i ho ha estat tota la vida com a Marca Hispànica i com a lloc de pas, hauria d'estar en primeríssima línia, com s'està fent des d'algunes de les nostres institucions.

Recordin vostès que també podríem dir que celebrem el centenari de Ramon Llull, i podria dir molt al respecte del que això significa; i m'ho diuen més des de fora que no pas des d'aquí, que potser ens l'aprecien més que des d'aquí, quan hi ha un conjunt de pensaments que podrien ser aplicats en aquesta situació de diversitat.

Val a dir en aquest sentit que en aquest apartat els vull introduir una petita reflexió, breu, sobre un altre informe que no té punt de l'ordre del dia però que des de la Mesa se'ns va informar que ho situéssim en aquest, com és el que hem presentat sobre el Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura, quan l'any 2015 hem fet quaranta-cinc visites a centres, de tot tipus, a qualsevol hora, amb tots els experts, amb els protocols corresponents, per anar a buscar les formes de prevenir que puguin donar-se situacions on objectivament es puguin donar maltractaments o tortures.

Només ho trec, a més, perquè l'any passat jo els vaig dir que arran de la sentència del Tribunal Constitucional que va invalidar que el que vostès havien legislat, que el síndic fos autoritat catalana en nom de Nacions Unides, dient en la sentència: «Continuïn, no en nom de Nacions Unides, perquè aquest Parlament no té capacitat» –diu el Constitucional– «per dir-ho en nom de Nacions Unides, però continuïn fent-ho, el control, tot el que fan», i deia a continuació: «Tampoco las funciones del mecanismo nacional» –referint-se al que existeix a nivell d'estat– «suponen un obstáculo para que el Defensor del Pueblo pueda recabar, en su caso, la colaboración del comisionado parlamentario, concretándose mediante acuerdos.» I ho vam deixar aquí.

Doncs bé, el que els parla es va adreçar al Defensor del Pueblo enviant-li una *propuesta de acuerdo-colaboración*, entre altres coses, per evitar el que significa, com diuen la sentència i el sentit comú, duplicitat d'esforços, duplicitat de personal, duplicitat de costos o més que duplicitat, quan el que podem anar a garantir i inspeccionar amb autobús o a peu, com estem fent en tots els centres de Catalunya, s'hagi de fer des de Madrid.

I la resposta que hem obtingut és la següent. Com que la resposta és posterior a la meva presència en aquest plenari, els la llegeixo. Setmanes després que jo els informava d'aquesta qüestió, se'm diu: «Hemos manifestado en alguna ocasión que no está prevista la firma de convenios y se considera que el marco competencial es adecuado y está bien delimitado, tanto legislativa como jurisprudencialmente.»

De nou, això és la legalitat, ja ho sabíem, no és la política, no és el dret, no és la realitat perquè el contribuent se senti satisfet amb un bon resultat, perquè hi hagi confiança entre institucions i perquè de debò s'avenci. No l'és, aquest, el camí.

I jo demano al president de la Generalitat i demano a qualsevol governant de Catalunya que quan es dialogui –i tant de bo es dialogui sovint– amb les autoritats de l'Estat, en totes les llistes que es tinguin en compte, es tinguin en compte que tenim en aquests moments un forat a la nostra democràcia, que és l'autoritat catalana de la prevenció de la tortura. I els vull llegir una llista fins al cansament de la quantitat de democràcies que seguint el que diuen Nacions Unides, que parla de «mecanismos descentralizados», en plural..., on existeixen: des de l'Argentina fins al Regne Unit, des d'Holanda fins al Canadà; una llarga llista. Som *tan* únics que no ho podem practicar? Ho estem fent, i ho enviem a Nacions Unides, i ens ho reclamen, i han vingut en aquest simposi que hem fet a Barcelona. Per què no ho podem elevar a la legalitat? Nosaltres continuarem caminant. Ningú ens impedirà, en aquesta defensa dels drets, caminar més enllà de la legalitat. Però vull que quedi clar que també caldria una contribució per poder empènyer-ho allà on es vulguin posar els accents de com millorar l'autogovern de Catalunya.

En aquest informe assenyalàvem –i acabo aquest apartat– que el protocol de Nacions Unides anomenat «protocol d'Istanbul» per al que és el tractament de detinguts és un desconegut a Catalunya, com ho és a Espanya. Encara ens trobem alguns que ens diuen: «Per què el metge forense ha de veure i analitzar un detingut que diu que ha tingut possiblement maltractaments amb la presència del funcionari, del membre del cos policial, que potser l'ha maltractat? Per què no el pot examinar junt amb aquest policia o funcionari?» Per una raó..., ja no caldria ni protocol d'Istanbul: per raó de sentit comú.

Doncs, el protocol d'Istanbul és un conjunt de previsions experimentades, contrastades, que funcionen a les democràcies més avançades i que requeririen la formació seriosa de tot el personal que s'ha de dedicar a la custòdia de detinguts, tot el personal que fa una gran tasca i que els hauríem de lloar constantment, sigui personal policial, sigui personal de presons, però que els hauríem de formar i instruir perquè sàpiguen i mantinguin i garanteixin també els drets de totes les persones que estan privades de llibertat, com diu el mecanisme enguany en el seu informe.

Un apartat final. Voldria assenyalar en aquest sentit que, si bé nosaltres hem superat el nombre de queixes d'altres anys, tenim voluntat d'escurçar, com he dit abans, el temps en la seva resolució. He de dir solemnement que no hem apreciat ni un sol cas d'obstaculització d'administracions sobre l'actuació del síndic, cosa que fa uns anys no podíem dir; ens hauríem de felicitar tots, perquè això és un pas endavant important. També he assenyalat el percentatge de resolucions acceptades. Demanaríem major diligència amb l'Administració electrònica, demanaríem que aviat arribéssim que tot pogués anar amb la rapidesa amb què van les relacions més normals, fins i tot dels nostres fills quan fan servir les xarxes electròniques per a qualsevol altra matèria, que també ho poguessin trobar a l'Administració; que aconseguíssim uns canals de comunicació molt més directes, com són els anomenats «*contact persons*» –i els utilitzo el terme amb què es coneix arreu del món–; que no hi hagi cap conseller o consellera que es consideri menystingut o menystinguda, perquè puguem connectar cada graó directíssimament amb la persona responsable..., possiblement responsable del problema que ens ha plantejat una persona catalana, i amb el coneixement, òbviament, amb informació, als nivells que vulguin, però amb la rapidesa que donaria això, perquè un dret no esperi, perquè no té per què esperar en la seva resolució.

I demanaria en aquest sentit, per tant, la col·laboració necessària, com la que nosaltres intentem practicar amb la xarxa que tenim tant dins del territori, amb altres defensories, amb organismes internacionals. I permetin-me que en aquest sentit jo pugui fer una lloança de la gent que treballa al Síndic de Greuges, de l'equip que jo tinc, sense el qual jo no em podria adreçar a vostès, i són els autèntics responsables de la tasca, de la bona tasca que estem realitzant.

I acabaria, sabent que ara anem a les cuites que aviat ens tornarem a examinar, ens tornarem a presentar davant de la ciutadania perquè exerceixi el seu dret de vot, que no perdin de vista els valors sòlids, els més potents, que són columnes de la democràcia; que en aquest informe, si se'l llegeixen amb calma, veuran com han estat afectats o degradats; que l'efecte de pensar i filosofar és substancial. Fa dos mil cent anys, ho deia Titus Lucretius Carus, Lucreci, en el seu llibre *De natura*, el primer llibre que publica la Bernat Metge, el primer volum que publica la Bernat Metge, la *gran* col·lecció que tenim a Catalunya que es diu «Bernat Metge». En el seu llibre segon, a l'Elogi de la filo-



sofia, diu: «Res més dolç que posseir ben bé les forteses bastides per la ciència, per la ciència dels savis: llocs serens d'on puguis atalaiar els altres homes, veure'ls vagar arreu i cercar errívols el camí de la vida, lluitar amb l'eloqüència, combatre amb noblesa, i nit i dia, per un treball sobrehumà, desitjosos d'aixecar-se a la superior altura, assolir el poder.» Facin cas, una mica, a Lucreci.

Moltes gràcies, presidenta.

#### La presidenta

Gràcies, síndic. (*Aplaudiments.*) Per a fixar la seva posició té la paraula la senyora Carmen de Rivera, del Grup Parlamentari de Ciutadans.

#### Carmen de Rivera i Pla

Gracias, presidenta. En primer lugar, saludar a todo el equipo del *síndic* que nos acompaña en el día de hoy y agradecer la presentación que se ha hecho de este Informe del Síndic de Greuges del 2015. Los informes del *síndic*, junto... –bueno, quiero decir, además, con los informes parcialmente...–, los informes del *síndic* siempre son radio-grafías certeras de problemas que afectan a los ciudadanos de Cataluña en su relación con la Administración y en muchas ocasiones con empresas privadas, especialmente aquellas empresas de suministros.

En segundo lugar, me gustaría manifestar la satisfacción de este grupo, pero a la vez preocupación, por el aumento de las quejas que ha habido este año: diez mil quejas son muchas quejas; pero también indican un mayor grado de conocimiento de la institución por parte de los ciudadanos, pero, a la vez, vemos que hay muchos más ciudadanos que denuncian una vulneración de derechos.

También queremos felicitarle por la rapidez y por la eficacia demostrada por el *síndic*, que no es ni más ni menos que las administraciones atiendan los problemas que el *síndic* les traslada y acepten las recomendaciones que se hacen para una mejor relación con los ciudadanos.

En este informe también hay recomendaciones dirigidas al Parlament; recomendaciones que, creo, todos los grupos podemos hacer nuestras –y desde luego el nuestro lo hace–, como es la de avanzar en todas las expresiones de la democracia, pluralismo y libertad, y situar el principio de igualdad de oportunidades en todas las políticas públicas, especialmente las sociales.

Un tercio de las quejas, nos dice el *síndic*, están vinculadas al ámbito social, en problemas con la gestión de las prestaciones, por una excesiva burocracia que dificulta al ciudadano el acceso a los servicios, y también por la falta de transparencia, que hace que el ciudadano no pueda saber el estado de las solicitudes que ha tramitado, y por la deficiencia crónica en la cobertura de situaciones, de necesidades sociales que, por la persistencia en el tiempo, lo agravan considerablemente.

Respecto a la protección de los derechos sociales, el informe del *síndic* destaca el gran número de quejas motivadas por retrasos en el pago de cantidades relativas a prestaciones reconocidas que no se han satisfecho íntegramente, sobre todo en prestaciones de atención a personas dependientes y en prestaciones relativas a la renta mínima de inserción. Y 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. En Cataluña, 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. Estos datos son peores que los que teníamos en el 2014 y, desde luego, es un incremento en las personas que fallecieron esperando cobrar, finalmente, su prestación de ayuda a la dependencia.

En el apartado de la renta mínima de inserción, el *síndic* denuncia la ausencia de buenas prácticas administrativas por parte de la Administración. En primer lugar, resoluciones no motivadas; omisión del trámite de audiencia previa en el caso de valoración de ingresos del solicitante, que inciden en el límite de la prestación; o la no comunicación de defectos en la documentación entregada por el interesado, que conducen al archivo, sin haber sido apercibido de estos defectos para poder subsanarlos.

En definitiva, señorías y *síndic*, déficits de comunicación y transparencia de la Administración a las personas que solicitan la prestación de la renta mínima de inserción.

Y, igual que hay déficits de comunicación y transparencia, también existen déficits de gestión, como se ha demostrado con la infrutilización del fondo destinado a paliar la pobreza energética.

Otro dato inquietante: las listas de espera en residencias para personas mayores y personas con discapacidad. El principal problema está en las listas de espera. Falta publicidad en estas listas de espera, y se necesita más transparencia y unas pautas que sean objetivas y públicas para saber cuáles son los criterios para acceder a estas plazas y saber cuántas personas se tienen por delante.

Sobre el derecho al trabajo, coincidimos en la valoración y advertencia que se hace desde el *síndic* sobre los mayores de cuarenta y cinco años y el riesgo elevado de que estas personas caigan en la exclusión social. En este sentido, se han presentado iniciativas desde el Grupo de Ciudadanos..., se han tenido iniciativas parlamentarias en este sentido, para que no existan estas discriminaciones o intentar evitarlas.

En el capítulo de sanidad consideramos muy relevante la recomendación efectuada sobre las listas de espera para que se programe la intervención, la prueba diagnóstica o la visita médica sin más demoras y que se le comunique a la persona interesada la fecha fijada para la intervención. En este sentido se aprobaron propuestas de este grupo parlamentario en el pasado Pleno de emergencia social. Veremos, como también ha indicado el presidente en esta sesión, el día 20 de mayo, cómo haremos el seguimiento de estos acuerdos.

Y nos parece fundamental, por el gran número de afectados, la actuación de oficio efectuada en relación con las prótesis caducadas de menisco, rótula y cadera implantadas a muchos ciudadanos.

Respecto a las técnicas de reproducción asistida, a destacar también otra actuación de oficio, relativa a los retrasos y a las discriminaciones en el acceso de las mujeres sin pareja y lesbianas a las técnicas de reproducción asistida en la medicina pública, así como las sugerencias efectuadas desde el *síndic* al respecto. En este sentido, Ciudadanos ha presentado una propuesta de resolución, pendiente de debatir y aprobar en la Comisión de Salud, para que se cumpla con la igualdad de derechos establecida en la Constitución y en el Estatut d'autonomia sobre la no discriminación por razones de orientación sexual.

Y, analizando más detalladamente el informe, nos parece muy acertada, *síndic* –y se lo dijimos cuando compareció en la Comisión del Síndic de Greuges–, la recomendación dirigida al Departament de Salut sobre el ICAM, el Institut Català d'Avaluació Mèdica, recordándole el compromiso, con los ciudadanos, de calidad, imparcialidad y objetividad del sistema sanitario, junto a un trato considerado y deferente a las personas que se ven en la obligación de acudir a este organismo para que les sea reconocida una discapacidad.

Respecto a infancia, está claro que necesitamos más inversión en políticas de infancia. Estamos por debajo, en Cataluña, del conjunto de España, que se encuentra en un 1,4 por ciento de inversión del PIB, mientras que en Cataluña estamos en el 0,9 por ciento del PIB. En este sentido, Ciudadanos ha presentado iniciativas parlamentarias, y se han aprobado en la correspondiente comisión resoluciones para aumentar la inversión en políticas de infancia y adolescencia, aumentarlas e igualarlas a la media europea. Es decir, pasar del 0,9 por ciento actual al 2,2 por ciento de inversión que se hace en Europa. Hemos promovido también moción en la Comisión de Infancia para que, de una vez por todas, se haga el reglamento de la Ley 14/2010 y se ha aprobado por unanimidad de todos los grupos. Hemos promovido la actualización de la Cartera de servicios sociales, ya que las vigentes son del 2010, 2011.

Y, por último, en esta misma sesión parlamentaria efectuaremos una interpelación centrada en niños y jóvenes tutelados por la Administración, porque verdaderamente es preocupante el uso excesivo de centros en el caso de menores tutelados cuando, de acuerdo con la ley, los menores deben estar con familias de acogida lo antes posible.

Coincidimos plenamente con el *síndic* en la necesidad que desde la *conselleria de benestar social i família* se haga un seguimiento del proceso de acogida. Y consideramos fundamental que tengan un referente al que los menores se puedan dirigir.

Y nos preocupa también la DGAIA; son muchas –demasiadas quizás– las reclamaciones, como indica el *síndic* en su informe. La DGAIA no actúa, parece ser, con

la diligencia debida en la supervisión de los centros. Tampoco hay un plan de medidas suficientes para los menores que llegan a los dieciocho años y deben integrarse, reintegrarse en la sociedad.

Respecto al recurso ante el Tribunal Constitucional de la Ley 24/2015, de 29 de julio, de medidas urgentes para afrontar la emergencia en el ámbito de la vivienda y la pobreza energética, al que usted se ha referido, el Grupo Parlamentario de Ciutadans registró ayer una proposición de ley que denominamos «ley de medidas urgentes de protección de los más desfavorecidos en relación con el acceso a suministros básicos» porque compartimos la necesidad de hacer frente a la situación de personas en situación de pobreza energética. Esta ley que presentamos se basa en las directivas del Parlamento Europeo, en sus recomendaciones a los estados y permite paliar la situación de pobreza energética, evitando discusiones competenciales.

Respecto al protocolo de Estambul, al que también ha hecho referencia..., por parte del Grupo Parlamentario de Ciutadans se ha procedido a presentar una propuesta de resolución para que se difunda, a través de un programa formativo, el protocolo de Estambul entre todas las personas al servicio de la Administración de justicia que lo tengan que conocer y aplicar en su trabajo, como son también los médicos forenses.

Y, por último, *síndic*, un contencioso que tenemos este grupo y el Síndic de Greuges, que son las familias y los niños que han solicitado recibir parte de las clases en castellano. El *síndic*, que inicia tan acertadamente muchos expedientes de oficio, adelantándose siempre a la respuesta de la Administración frente a problemas graves y actuales, presenta un olvido absoluto –deliberado, en nuestra opinión– y discriminatorio de todos aquellos niños que quieren recibir una enseñanza también en castellano, que quieren recibir también parte de sus clases en castellano. Y nos parece imposible que el *síndic*, ante una serie de sentencias incumplidas por parte de la *conselleria* d'Ensenyament, respecto del derecho de estos niños a recibir también el 25 por ciento de las clases en castellano, no responda y no abra una investigación de oficio y no intente intervenir ante la Generalitat para que se garantice el derecho de estos niños a estudiar también en su lengua materna. Y estos niños y sus familias han sufrido acoso, especialmente grave, como tuvimos oportunidad de decirle, en el caso de las poblaciones de Mataró y Balaguer.

Resulta, *síndic*, que las familias que consiguen que los tribunales reconozcan que sus hijos reciban una asignatura no lingüística en español reciben todo tipo de presiones por parte de la Administración y de la escuela para que renuncien a este derecho o cambien a los niños de centro escolar. Si no desisten, se suelen producir situaciones de acoso que van desde dejar de hablar a las familias y hacer el vacío a los niños, pudiendo llegar a situaciones extremas de vejaciones y escarnios públicos, como ha sucedido en Mataró y en Balaguer.

No reconocemos a este *síndic*, no le reconocemos, señor Ribó. No vemos que desde el *síndic*, en este caso, se haga nada por garantizar el derecho de todas las personas a una buena administración, con independencia y objetividad. Es por todo ello, *síndic*, que le instamos un año más, desde este abril, a tomarse interés por estos niños y familias, y a velar por la protección y la integridad moral también de estos niños.

Acaba mi tiempo y..., espero, *síndic*, que esta vez en la réplica nos pueda decir algo al respecto. Ya sabemos que usted está completamente convencido de la bondad del sistema de inmersión lingüística, pero creemos que hay muchos niños, aunque no se hayan manifestado en los tribunales, que quieren acceder también a estudiar al menos una asignatura que no sea de lengua en su lengua materna, que es el castellano.

Esperemos que..., el *síndic* els faci costat.

Gràcies.

(*Alguns aplaudiments.*)

#### **La presidenta**

Gràcies, diputada. A continuació té la paraula la senyora Marta Moreta, del Grup Parlamentari Socialista.

#### **Marta Moreta Rovira**

Moltes gràcies, presidenta. Consellers, conselleres, diputats, diputades, *síndic* i l'equip de treball que l'acompanya, voldríem iniciar agraint al *síndic* la seva extensa ex-

plicació de l'informe del 2015, que, d'altra banda, ja vam tenir ocasió de parlar-ne i escoltar-lo fa unes setmanes a la Comissió del Síndic de Greuges.

A nosaltres l'informe del síndic ens dona una visió àmplia de diferents àrees del Govern. És un micròfon obert a la ciutadania i ens posa alerta per continuar treballant. Des del Grup Parlamentari Socialista insistim en la necessitat de situar al centre de l'agenda política de les institucions el foment i la defensa dels drets socials dels ciutadans i ciutadanes per tenir una societat més inclusiva.

L'informe de la sindicatura és un bon document per constatar..., i a partir de les seves conclusions fer la tasca de control i propostes de millora en les definicions de l'actuació del Govern. L'informe, al nostre entendre, posa en evidència que cal combatre les desigualtats que s'estan generant i la necessitat de crear les condicions per a un creixement més igualitari a partir d'una Administració al servei de la ciutadania, eficaç i respectuosa amb els seus drets, com vostè ja ha comentat.

Dividiré la meua intervenció en tres grans blocs: el primer, relacionat amb les dades generals; el segon, amb les dades específiques, i un tercer, per acabar, on faré algunes reflexions i alguna pregunta.

Del primer bloc, de les dades generals, llegint l'informe, se'n deriva que l'any 2015 es van incrementar les queixes al síndic respecte al 2014 gairebé un 10 per cent –concretament, un 9,9–, dada prou significativa per tenir-la en compte. Això ens demostra que la sindicatura és una institució totalment consolidada i plenament justificada.

De fet, mirant les dades dels darrers deu anys, veiem que s'ha incrementat un cent per cent el nombre de queixes, i això dona que pensar. Podríem dir que la població coneix en profunditat el síndic, o bé que està més informada, o potser que els ciutadans i les ciutadanes denuncien sense por aquelles situacions de desigualtat i poca transparència o d'injustícia social. Però també n'hem de fer una reflexió: les queixes rebudes al síndic van enfocades bàsicament a les administracions públiques, i aquestes són per les que hem de vetllar. Però cal dir també, i cal incidir-hi, que s'ha de fer pressió a les empreses subministradores de serveis elèctrics o de telefonia, o d'altres.

Totes aquestes queixes demostren que alguna cosa no estem fent i, per tant, aquest informe del síndic ens ha de servir per visualitzar aquells àmbits o aquelles situacions que necessiten actuacions que signifiquin una millora per a la ciutadania, ja que són les administracions públiques que tenim les que han de tenir cura per millorar les polítiques i el servei públic.

En el seu informe diu que les queixes corresponents a polítiques socials representen una miqueta més del 30 per cent. Si bé és cert que aquest 30 per cent, que parlen vostès de l'informe, pertany clarament a polítiques socials, també és cert que una bona part de les qüestions abordades en l'apartat de consum, també podrien ser incloses en l'àmbit de política social. En aquest sentit, ens resulta obvi que les qüestions referents als subministraments bàsics, per exemple, tenen un caràcter clarament social, i així s'explicita en el seu informe. Quan es diu –i ho cito textualment– «queixes que són especialment rellevants per la condició bàsica i essencial d'aquest servei per la vida quotidiana d'aquestes persones», estan posant el focus i alerta sobre aquest tema, el dels subministraments bàsics. És un tema d'actualitat i molt sensible i en què el Govern no ha estat prou diligent.

Bona mostra d'això és el fet que l'any passat, dels 5 milions –dels 5 milions– consignats a destinar-los a la pobresa energètica, se'n van gastar només un. Cada dia hi ha talls de llum i d'aigua, tot i tenir una llei que no ho permet. La crisi que vivim és plenament social, ens ho diu el seu informe i ens ho diuen les seves dades. Trobem diversos exemples concrets sobre els temes de subministraments bàsics, i és positiu que la ciutadania pugui expressar la seva queixa al síndic, però no s'hauria d'arribar a aquesta via de l'Administració si, en aquest cas, el Govern de la Generalitat actués de manera proactiva en aquests temes. Un govern inoperatiu deixa la població indefensa, i és aquest Govern que no ha demostrat la seva eficiència en pal·liar i lluitar contra la pobresa. Insistim al Govern de Catalunya que continuï treballant amb les línies d'ajut a les famílies que tenen i pateixen pobresa energètica. No pot ser que l'escut siguin els ajuntaments. No s'ha deixat de pagar ni una sola factura perquè els ajuntaments ho han estat fent, perquè no hi hagi cap tall de subministraments bàsics.

Ahir es va constatar en la cimera d'urgència habitacional que, tot hi haver fet un gran pas, encara no es fa prou, i cal aplicar les lleis vigents i plenament operatives. Aquest no és el nostre model, és el Govern qui ha de fer front i no deixar que les administracions més properes, els ajuntaments, assumeixin els seus errors. En vista a la situació social existent, en vista de la reivindicacions de diversos col·lectius i, també, valorant les dades que ens posa de manifest –les dades del síndic d'aquest informe 2015–, li hem de demanar al Govern que posi fil a l'agulla i doti pressupostàriament les partides que corresponguin i faci front a les necessitats que, especialment en pobresa energètica, existeixen. Tant de bo que en el proper informe del síndic els temes de pobresa energètica i, en general, els relacionats amb polítiques socials hagin disminuït.

Continuaré amb el segon bloc de dades específiques. De l'anàlisi de les dades concretes que expliquen als diferents àmbits del seu informe, deduïm mancances en diversos apartats. Mancances en els drets del col·lectiu LGTBI respecte a la seva garantia de seguretat, de la igualtat davant de les tècniques de reproducció assistida; mancances també en drets econòmics i assistencials, en la renda mínima a la dependència; amb els endarreriments en els pagaments de les prestacions i també amb la problemàtica per accedir a uns centres assistencials per a persones amb pocs recursos. Actualment, a Catalunya, per accedir a una plaça residencial hi ha dues opcions. Una, la primera, aconseguir una plaça pública i esperar aquesta llista, que ja té més de disset mil persones en espera; o pagar i anar al sector privat. És imprescindible resoldre de forma immediata el funcionament d'aquestes llistes d'espera en tots els recursos residencials; saber com i quina assignació té cadascun dels usuaris i simplificar les llistes d'espera que en aquests moments existeixen per accedir al centre o residència. Per no parlar dels greus problemes dels centres assistencials amb persones amb discapacitat intel·lectual.

També trobem mancances en l'àmbit de l'habitatge, en allò que fa referència al reallotjament de famílies afectades i a l'evidència de la necessitat d'incrementar el parc d'habitatges designats a lloguer social. I mancances en l'ensenyament. Com bé vostè apuntava –i m'alegro que ho hagi apuntat, perquè una servidora en la Comissió del Síndic ho va fer notar–, es discrimina els alumnes de cicles de formació professional enfront els de batxillerat, que, tenint l'excel·lència acadèmica, no poden tenir el primer grau d'universitat gratuït. Això és una gran discriminació per a aquests alumnes. Algunes d'aquestes mancances estan lligades a la part econòmica, més o menys quantiosa, però, en definitiva, es tracta d'una prioritat política d'aquells que en aquest moment estan governant, una voluntat política que afecta directament els catalans i les catalanes.

Al tercer bloc –i per anar acabant ja– li faré una pregunta molt concreta, i em permetrà que, com a portaveu d'igualtat del Partit dels Socialistes de Catalunya, faci un esment especial de la Llei 17/2015, del 21 de juliol, d'igualtat efectiva de dones i homes, que demana al Govern que proposi un conveni de col·laboració amb l'autoritat judicial, el Ministeri Fiscal i el Síndic de Greuges en el termini de sis mesos. Doncs bé, ara fa nou mesos que va entrar en vigor aquesta llei i, en la compareixença del síndic a la comissió en la qual es va presentar l'informe que avui tractem, el Govern encara no havia proposat aquest conveni. No sabem si a data d'avui això s'ha fet, però, en qualsevol cas, anem tard. La igualtat no és un tema menor i hi hem de dedicar l'atenció que correspon.

Acabaré amb algunes reflexions. De les queixes que van arribar al Síndic de Greuges durant el 2015, com ja hem dit, al voltant d'un 40 per cent, podríem dir, són queixes relacionades amb polítiques socials que requereixen molta més atenció per part del Govern de Catalunya. A data d'avui, qui està resolent les urgències socials són els ajuntaments per incompareixença del Govern de la Generalitat. Algú pot pensar que l'informe del síndic és un recull de casos puntuals politicosocials i de funcionament de les administracions públiques, però els endarreriments en els pagaments de la prestació de renda mínima, el no-pagament de la prestació econòmica de caràcter universal per infant a càrrec o les retallades que reben alguns centres penitenciaris en els serveis bàsics com els lots higiènics, tots aquests casos, ni que siguin exemples concrets, són una evidència de les mancances en polítiques socials que patim els catalans i les catalanes. Per tant, més enllà que la ciutadania pugui expressar aquestes mancances a través de les queixes que es reben a la sindicatura de greuges, reivindiquem una acció decidida del Govern i fem una crida perquè tingui en compte l'informe del síndic.

Només em resta, un cop més, agrair al síndic la seva compareixença avui aquí, al Parlament, per explicar aquest informe que radiografia de forma molt completa l'estat de les administracions i els problemes que se'n deriven.

Moltes gràcies.

#### **La presidenta**

Gràcies, diputada. (*Aplaudiments.*) A continuació té la paraula el senyor Albano Dante Fachin, del Grup Parlamentari Catalunya Sí que es Pot.

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

Gràcies, presidenta. L'informe d'enguany del Síndic de Greuges té tres-centes pàgines, i davant d'aquestes tres-centes pàgines jo crec que, com a membres del Parlament –perquè és un informe que se li presenta al Parlament–, com a membres del Parlament, hem de donar alguna resposta. Hi han dues opcions. Una, que és la de sempre –deixeu-m'ho dir, perquè m'he estat mirant com són les compareixences en altres anys–, és felicitar el síndic, mostrar-nos molt preocupats pel que explica l'informe i, com a molt, prometre que tots plegats treballarem per anar arreglant les coses, òbviament, faltaria més, cal dir-ho. Però potser caldria fer una passa més, o, com a mínim, jo la vull fer, perquè la segona és interpretar aquest informe com un termòmetre. Com un termòmetre que ens indica que hi ha un problema molt més profund que allò que hi posa en aquestes tres-centes planes, un termòmetre, en primer lloc, del fracàs d'aquesta cambra a l'hora de donar resposta al que passa al carrer, i un termòmetre dels successius governs i els seus fracassos a l'hora de solucionar allò que passa al carrer. I encara més: un fracàs, si no hi posem remei, de la societat.

Nosaltres triem la segona opció. Òbviament, felicitem el síndic, felicitem el seu equip i li agraim la seva feina, però ara em miro els membres d'aquesta cambra, els diputats, els membres del Govern que hi són, i us pregunto si estem disposats a acceptar que això que expliquen aquestes tres-centes planes és acceptable. Podem entrar en la quotidianitat de llegir informes com aquests o podem decidir que no ens podem acostumar a llegir coses com aquestes. Nosaltres no ens hi volem acostumar. I com que no ens hi volem acostumar poso alguns exemples concrets, de persones. A la plana 79 l'informe ens explica la història d'una persona que pateix fibromiàlgia i que un dia va a l'Hospital Clínic, que és l'hospital on se l'atenia regularment, però aquell dia que hi va li diuen que ja no l'atendran més, i que a partir d'aquell moment s'ha d'anar a atendre a la unitat especialitzada que hi ha a la Mútua de Terrassa. Llavors, la persona va a la Mútua de Terrassa, i a la Mútua de Terrassa li diuen que desconeixen l'existència de la unitat especialitzada.

Quan dic que hem de tractar aquest informe com un termòmetre el que vull dir és que aquest problema d'aquesta persona no és un fet aïllat, i aquest problema d'aquesta persona ens posa sobre la taula un problema molt més profund que tenim com a Parlament, la gent que treballem aquí cada dia, perquè, és clar, aquest cas ens fa recordar que l'any 2008, fa vuit anys, aquest Parlament va aprovar una resolució que va ser impulsada, a més a més, gràcies a la mobilització popular i a una iniciativa legislativa popular, on aquest Parlament es comprometia amb les persones que patien sensibilització central. Però, malgrat aquest compromís, que va ser adquirit, a més, amb solemnitat i amb unanimitat, tothom ho va veure clar, tothom va votar a favor, però l'exemple que ens porta avui el síndic ens diu que no hem estat a l'alçada.

Jo conec persones, amb noms i cognoms, que pateixen aquesta manca d'atenció continuada, aquesta dificultat per accedir a un tractament especialitzat, i jo sé que molts dels que esteu aquí també coneixeu persones, perquè aquestes persones, des de l'any 2008, no han deixat de reivindicar que aquest Parlament i els governs que han passat des del 2008 complissin amb el que va dir aquest Parlament. Per tant, les conec jo i les coneixeu tots vosaltres, i també les coneix el síndic. És clar, mentre la conselleria de Salut, que és a qui li toca, doncs, no posi en marxa l'esperit d'aquella resolució de fa vuit anys, el més probable és que l'any que ve el síndic torni a venir aquí i ens torni a dir el mateix.

I no és l'únic problema que es repeteix. Jo he posat aquest exemple, però en puc posar un altre, no? A la plana 89 el síndic ens explica el cas d'una persona a la qual se li va denegar el cobrament de la renda mínima d'inserció per suposada manca de documen-

tació. Però resulta que la persona sí que tenia aquesta documentació, però ningú la hi va demanar. Aquesta persona va fer la queixa al síndic, va interposar diversos recursos i, finalment, després de sis mesos de lluita, se li va reconèixer el cobrament i el seu dret a cobrar-ho.

Clar, sis mesos de lluita per accedir a una prestació que és un dret i que justament té com a objectiu fer front a una situació d'urgència. I, clar, en una situació d'urgència, esperar sis mesos pot ser complicat: sis mesos d'espera poden suposar la diferència entre dormir sota un sostre o quedar-se al carrer, o poden suposar la diferència entre comprar un medicament o no comprar-lo, entre encendre la calefacció i no encendre-la, o entre comprar-li unes sabates a un nen perquè vagi a «col·le» amb unes sabates decentes o que no vagi al «col·le» amb unes sabates decentes.

I la pregunta que em faig i que ens hauríem de fer tots i que segurament tots ens estem fent és: quanta gent, ara mateix, fora d'aquest Parlament, està a punt de caure en l'exclusió per qüestions administratives? Moltes, no sé quantes, però segur que si són dues ja són moltes. Però, a més a més –i ho diu l'informe del síndic–, coses com aquesta passen, i ho dic textualment: «perquè l'Administració omet inadequadament el tràmit d'audiència per poder escoltar la persona que es troba en aquesta situació». Jo m'imagino que això no requerirà grans lleis per fer-se efectiu, excepte que aquestes coses passin amb l'objectiu concret d'obstaculitzar l'exercici dels drets. Vull pensar que no és el cas.

I clar, això s'ha de dir, també, en aquest Parlament, perquè en aquest Parlament hi ha hagut un conseller –jo també em permetré citar Cervantes–, *de cuyo nombre no me quiero acordar*, que va intentar criminalitzar persones que cobraven la renda mínima d'inserció mentre importants càrrecs del seu partit evadien milions d'euros d'impostos. I això va passar en aquest Parlament.

A la pàgina 85 veiem que a l'ICAM, l'Institut Català d'Avaluacions Mèdiques, passen coses greus que no haurien de passar, però ho veiem a la plana 85, però també ho veu qualsevol que parli amb la gent que surt per la porta de l'ICAM. Us convido a anar a la porta de l'ICAM a veure la cara de la gent quan surt d'allà i escoltar-los, perquè no només és el cas que ens explica el síndic, lamentablement n'hi ha molts, i els coneixem i sabem els noms i els cognoms d'alguns, d'altres no en sabem res, no ens arriba a aquest Parlament.

A la plana 82 el síndic ens explica el cas d'una persona que tenia programada una ecografia un 16 de novembre i un mes més tard ningú li havia dit res. Aquesta persona es va adreçar al síndic i el problema es va solucionar. Quin problema? Un *fallo* a l'ordinador? S'ha perdut algun paper? No, no..., perquè no és un cas aïllat, i tots els que estem aquí ho sabem. Estic segur que molts quan anem a xerrades, quan fem actes, quan anem a un dinar familiar escoltem –escoltem– la gent que ens explica coses, que ens explica metges que triguen més d'un any a visitar-nos, això passa –això passa.

Jo vaig anar a Tortosa, l'altre dia, i hi havia un senyor que es diu Gustavo, que fa més d'un any que espera una visita per un metge especialista. Sortirem aquí i direm quins són els sistemes, com els hem de millorar, però..., tornem al carrer i escoltem. Clar, Gustavo té setanta-cinc anys, i no és l'únic –i no és l'únic.

Jo sé que el tema de les llistes d'espera ens preocupa a tots i que cap grup d'aquí dirà que no els preocupa. Ara, crec que una de les feines que té aquest Parlament és posar en context per què passen aquestes coses. El conseller ho fa, el president ho fa, el vicepresident també ho fa, posen contextos. Jo també vull posar contextos: per què passen aquestes coses o, com a mínim, per què aquestes coses fan tant de mal?

Perquè, ahir, un mitjà de comunicació ens explicava que és una pràctica recurrent i estesa en el sistema sanitari català contractar advocats amics, saltant-se les lleis per valor de milions d'euros. Això està perfectament documentat. I, clar, un es pregunta: aquesta persona que espera un any que l'atenguin o aquesta metgessa o aquesta infermera que veu que no pot fer la seva feina com l'hauria de fer, quan acaba el dia laboral i troba una notícia com aquesta, que és una entre tantes, però que dóna context –i això crec que també és el que hem de fer–, quina sensació tens quan veus tot això i a la vegada veus que els amics dels partits que tenen despatxos d'avocats s'emporten milions saltant-se la llei? Ha de ser molt dur. De fet, és molt dur, i m'imagino que per a la majoria d'aquí, dels que estem aquí, també és dur, però és el que hi ha i ho hem de dir.

I ho hem de dir perquè la feina del síndic és fer informes, això és un parlament, que ve de «parlar», doncs, ho hem de dir. I després hem de buscar alguna solució, que també és la nostra feina.

Vaig acabant..., tres-centes planes que són un recull de casos que, gràcies a la intervenció del síndic, han trobat un canal de resolució, i per això cal estar agraïts i hem d'estar orgullosos de tenir aquesta institució; però ara nosaltres hem de fer la nostra feina, perquè darrere dels casos concrets hi han problemes estructurals, hi ha una incapacitat clara d'aquest Parlament per respondre a una realitat que ens està sobrepasant a tots, que està sobrepasant els governs, que els està sobrepasant a tots, i això ens hauria de preocupar. Perquè, si finalment acceptem que ni el Parlament ni els governs tenen capacitat, són útils per resoldre tot el que ens explica aquest informe, doncs, tenim un problema com a societat i llavors ens haurem de preguntar seriosament què estem fent aquí o ens ho preguntarà la gent que està fora: què esteu fent aquí?

Hi ha molts poders establerts que estan molt còmodes amb aquesta situació; poders que treballen, justament, perquè els parlaments no siguin una altra cosa que figures decoratives on es parla i no es fa res més: el Tribunal Constitucional, el Tribunal Constitucional vol que aquest Parlament sigui una figura decorativa; però també els bancs que desnonen i que s'enriqueixen amb el deute, aquests també estan molt contents amb que aquest Parlament sigui una figura decorativa; les multinacionals, propietàries de les empreses subministradores de serveis bàsics, també estan molt contentes amb la incapacitat que moltes vegades demostrem des d'aquest Parlament –aquestes multinacionals que, per cert, negocien d'esquenes a la ciutadania–, i a aquest Parlament, un tractat com el TTIP que, cal recordar-ho, està essent defensat a Europa per forces que estan en aquest Parlament. Això també cal dir-ho.

En fi, el síndic ja ha fet la seva feina, la ciutadania s'autoorganitza i no s'espera, i també treballa per fer valdre els seus drets. Doncs, ara, nosaltres hauríem de fer la nostra feina.

I acabo, també, citant Lluïl, que deia que «qui serveix a un senyor dolent s'acostuma al mal i perd el temps».

Gràcies.

#### **La presidenta**

Gràcies, diputat. A continuació té la paraula el senyor Fernando Sánchez, del Grup Parlamentari Popular de Catalunya.

#### **Fernando Sánchez Costa**

Gràcies, presidenta. Síndic de greuges, vicepresident, conselleres, diputats i diputades..., un any més el síndic compareix al Parlament, i aquesta presència reiterada, aquest hàbit cíclic demostren que la sindicatura ja ha esdevingut una institució; que les institucions, quan es converteixen en ritus, una cosa és que ja, allò, és una institució. Fins i tot, el síndic és una institució, perquè, com li deia jo una mica en broma: «Passen els diputats, passen els parlaments, passen els presidents, però el síndic roman.»

La sindicatura, en qualsevol cas, és bo que sigui una institució i és bona la feina que fa i té una missió rellevant en la nostra vida social i política. Jo diria que té una missió especialment clau en aquests temps de crisi. I vostè ho ha dit, senyor síndic, que té una missió relacionada amb el que és el nucli de la democràcia, el nucli d'una democràcia liberal, social i constitucional.

I té una funció, vostè, que té a veure amb el contrapès de poders, amb la igualtat davant la llei, amb la garantia i l'exercici dels drets de ciutadania, amb el principi de control i crítica de la gestió pública. Per tant, em sembla a mi que és una funció prou important. I ho dic sincerament, és a dir, perquè la democràcia liberal no és només posar urnes, com es diu aquí Catalunya, a Hongria s'acaben de posar urnes per expulsar els refugiats. La democràcia és més: és un ecosistema de lleis, d'institucions, de deliberació, de supervisió, de crítica. I aquí, hi insisteixo, el síndic hi juga un paper important com a intermediador, com a supervisor, com a consciència crítica, com a impulsor de reformes.

I si un valora quina és la qualitat d'una democràcia, potser una cosa que ens podem preguntar o..., un lloc per veure la qualitat d'una democràcia és la relació que té el síndic o el *defensor del pueblo*, com es digui, amb el poder: la seva independència, la seva



llibertat de crítica, la seva relació amb el poder, possibilitat de solucionar greuges, etcètera. Jo diria que tant a Espanya com a Catalunya podem millorar, però no estem malament.

Per tot el que he dit em sembla important, l'informe..., em sembla important la presència del síndic. Un informe que jo li he d'agrair, i ho faig sempre, la seva edició cuidada. Vostè ha parlat de la..., sembla editat per aquells de la Fundació Bernat Metge, no?, està molt ben editat, i això facilita molt la lectura i s'agraeix molt.

I és una radiografia de les problemàtiques de la societat i és útil, em sembla, per a la tasca de Govern i per a la tasca d'oposició, perquè posa llum sobre moltes problemàtiques, sobre temes concrets que després es poden elevar a categoria, sobre disfuncions estructurals del sistema. I jo li vull, en primer lloc... –després expressaré discrepàncies importants, que tenim amb el seu enfocament–, però, els vull agrair, a vostè i al seu equip, en primer lloc, la feina feta, perquè crec que s'ha de dir que vostès, aquests darrers anys han treballat i han fet bona feina.

Hem de saludar, i vostè ho ha subratllat, en primer lloc, l'augment de l'activitat: han augmentat les consultes, les queixes, les actuacions d'ofici... I això és molt bona notícia, perquè significa, en primer lloc, que la gent coneix més el síndic. Jo no crec que sigui que hi ha més problemes, jo crec que és que la gent coneix que n'hi ha; però, sobretot, és que les persones coneixen millor la sindicatura, que poden acudir a ella i que els pot resoldre problemàtiques. I penso que tots els esforços haurien d'anar –i vostè en parla a l'informe– a multiplicar la presència i el coneixement del síndic entre la ciutadania, perquè en el fons, deu mil queixes, ho deia algú, són moltes, sí, però només són un 0,15 per cent de la població catalana; són moltes, però molta més gent pot conèixer i pot beneficiar-se de les funcions de la sindicatura.

Ens diu, vostè, que el 98 per cent de les seves sollicituds i les seves queixes procedents i recomanacions s'accepten. I aquí la pregunta que jo li faig, i em sembla que vostè l'ha respost una mica, és: que s'accepten, què vol dir? Que li diuen al síndic: «Molt bé, estem d'acord amb la seva perspectiva i vostè té raó», o que, efectivament, es posa en pràctica la recomanació del síndic? Si no ho he entès malament, vostè ens ha dit que no, que es posa a la pràctica el que ha dit el síndic; i li agrairia que em confirmés que ho he entès bé.

L'informe del síndic denuncia greus mancances en la política social de la Generalitat, i li hem de dir al síndic i li hem d'exigir al síndic que denunciï amb més força i amb més energies aquestes situacions que ell subratlla a la part social del seu informe: les demores de pagament, les males praxis amb la renda mínima, les llistes d'espera... A vostè, senyor síndic, jo crec que li passa una cosa: quan es tracta de criticar el Govern d'Espanya vostè sempre apuja el to, s'hi sent còmode i posa una miqueta de sordina quan es tracta del Govern de la Generalitat. No dic que no ho faci, però li demano la mateixa energia i la mateixa eficàcia que quan es tracta de l'aeroport de la Cerdanya, que vostè va ser molt eficaç, doncs, igual amb altres qüestions, vostè ha de demostrar la mateixa contundència i la mateixa eficàcia.

Però sap què passa, senyor síndic? Nosaltres tenim la impressió que tenim un govern que es dedica a fer castells en l'aire, a rodar pel món, a dissenyar tota mena de plans imaginaris de futur mentre la gent no arriba a final de mes, no pot trobar feina o ha de passar un calvari burocràtic per poder encetar un negoci.

S'ha de reconèixer que el conseller Vila tenia raó quan va dir una cosa així com: «Nosaltres hem posat en marxa una poètica nacional, perquè, si no, la prosa de la crisi no l'hauríem pogut suportar.» Bé. Doncs, anem a la prosa del seu informe i al que ens descriu.

I abans jo li agrairia..., una cosa per al futur, senyor síndic. Ja dic, l'informe està ben fet, però a vegades a mi em manca alguna qualificació quantitativa de les coses. Per exemple, es diu, no?: «Mancances importants en la motivació de la denegació de la prestació per raó d'ingressos de la renda mínima. Hi ha males praxis en la gestió.» Aquest és un exemple entre molts altres. Estem parlant d'uns casos petits concrets? Estem parlant d'una cosa que vostè pensa que és estructural en el sistema? Estem parlant de molts casos?, de pocs casos? Jo crec que una certa qualificació en les seves afirmacions, de dir «és un tema molt estès» o «hem rebut informacions puntuals d'aquest tema»... Ja sé que al final hi ha unes *tablas*, però no és tan fàcil de seguir. Jo crec que

seria bo una certa interpretació quantitativa, també, de les problemàtiques per ajudar en la feina dels diputats.

Vostè ens parla de problemes en el benestar, que no s'estan complint drets. I diu: «El Departament de Benestar...», i ho diu molt bé, «el Departament de Benestar no és competent per decidir no reconèixer els drets subjectius.» És que no es tracta aquí de dir si pagarem o no pagarem el que devem; es tracta, si de cas, de dir quan ho pagarem, com ho pagarem i com es farà per complir els drets de la ciutadania.

Vostè ha endegat actuacions d'ofici per conèixer l'estat de les llistes d'espera i han trobat col·lapse i manca de transparència. Ens diu: «He recomanat que es garanteixi la publicitat.» I s'ha acceptat. S'ha fet? «He recomanat un sistema de consulta que permeti a les persones saber on són a les llistes d'espera.» Li ho han acceptat? S'està fent?

Vostè ens parla d'impagaments. I aquest és un altre tema que jo penso que el síndic podria denunciar més habitualment, perquè afecta les entitats, afecta moltes persones. I això passa al mateix temps que dediquem milions i milions d'euros a obrir oficines de l'agència tributària catalana que només utilitzen cent persones.

Aborda vostè el tema dels majors de quaranta-cinc anys a l'atur. Vostè hi ha dedicat bastant atenció darrerament, i penso que és un tema cabdal, realment. A vegades, a aquestes persones els passa el que allà, a la *Divina comèdia*, quan entren a l'infern, que diu aquella frase de «que pierda toda esperanza quien aquí entrare». Doncs, no pot ser que la pèrdua de treball als quaranta-cinc anys o als cinquanta sigui això, una entrada a l'infern permanent perquè ja no hi ha esperança. I això està ben denunciat. I això és un tema que entre tots hem de pensar. Vostè..., i jo li pregunto: «I quines concrecions fem? I això com ho encetem?» Perquè vostè exposa algunes idees generals per sortir d'aquesta situació, però com ho resollem, això? I aquí tots hem de ser creatius i assumir la nostra responsabilitat.

Ens parla de les quilomètriques llistes d'espera a la salut pública. Sap què ens va dir el conseller de Salut? Que esperéssim a la independència. Tot per la pàtria, que dirien altres. Esperar, també, la malaltia. Todo por la patria.

Hi ha un apartat del seu informe, senyor síndic, que em sembla especialment esbiaixat, i li ho vull dir. Vostè es fixa en el discurs d'odi a les xarxes socials i carrega vostè, amb raó, contra les piulades ofensives dirigides a bascos i catalans, i parla vostè de catalanofòbia. I existeix? Sí. I és totalment «repugnant»? Sí. Però per què es fixa només en una cara de la moneda, senyor síndic? Vol que li ensenyi els nostres Twitters, dels diputats del Partit Popular d'aquest Parlament? Hi ha una hispanofòbia greu a Catalunya, i potser és més invisible, i un diu: «Però què diu?» Doncs, sí, precisament és més invisible perquè és més estructural, perquè durant els darrers anys la burla, el menyspreu a la realitat espanyola ha estat permanent. I la paraula s'ha convertit en verí, com l'«Espanya ens roba».

Jo acuso algunes elits catalanes d'haver conformat un paradigma de rebuig, bel·ligerància i odi contra el que significa Espanya, com una realitat que oprimeix, que roba, culturalment deficient, democràticament lamentable... Deia Prat de la Riba..., que va fer moltes coses magnífiques, però deia en un dels seus llibres: «Tant com vàrem exagerar l'apologia del que era nostre, vàrem rebaixar i menysprear tot el que era castellà, a tort i a dret, sense mesura.» Doncs, això, no amb Castella, sinó amb Espanya, és el que s'ha fet aquí.

I vostè ens dirà: «Sí, però és que fixi's en el que es va escriure llavors allà, i fixi's en el que han escrit, i fixi's en el que han dit.» I sí, és tot, té vostè tota la raó, però és que aquest és precisament el problema: la incapacitat d'uns per reconèixer la pluralitat estructural d'Espanya, la incapacitat dels altres per reconèixer la pluralitat essencial també de Catalunya. I, si no, llegeixi vostè el manifest Koiné, que reflecteix això.

I no sigui unilateral en el seu judici. Reculli-hi, per exemple, com li ha dit el Grup de Ciutadans, aquelles famílies que han patit assetjament per demanar els seus drets lingüístics. Podrà ser discutible; nosaltres ho defensem, que defensin un 25 per cent en castellà, nosaltres pensem que hi tenen dret i que, a més, s'ha d'aplicar, però és discutible en qualsevol cas l'opció. El que no pot ser discutible és que se'ls munti una manifestació i hagin de patir assetjament. I vostè em dirà: «Home, és que aquest tema de les..., és que aquest tema lingüístic no és gaire important, perquè en tenim molts pocs casos», com ens ha dit en algun cas. Sap quants casos té de queixes per discriminació de gè-

nera? Un; un sobre deu mil. Ah, és que no hi ha discriminació de gènere a Catalunya? I tant que n'hi ha; pel que sigui, no acudeixen a vostè. Doncs, el mateix passa amb allò altre.

De la mateixa manera que em sorprèn que vostè dediqui tant d'interès al tema de les televisions privades de la resta de l'Estat i al temps que dediquen als diferents partits, i no s'hi posi amb la tele raca-raca sobre la independència que tenim aquí, a Catalunya.

Acabo; acabo, senyor síndic, amb el tema de la pobresa energètica. S'ha fet molta demagògia aquí acusant el Govern del PP de no importar-li la pobresa energètica, doncs, las!, portem al Constitucional una llei i no recorre contra la pobresa energètica, no recorre contra res de la pobresa energètica. I, mentrestant, què ha fet la Generalitat? Poca cosa.

M'agrada saber que la sindicatura té una relació tan excel·lent amb les elèctriques; diu que hi ha una relació d'una gran fluïdesa d'informació, el que no sé si hi ha és tanta eficàcia a aconseguir que les elèctriques compleixin el que han de complir i d'exigir a la Generalitat que signi els convenis que ha de signar.

Parla vostè de transparència i d'informació. El nostre grup fa anys que sol·licita tenir accés als contractes de la Generalitat amb un obscur lobby internacional que es diu Independent Diplocat. S'ha votat al Parlament, s'ha votat que sí, i no ens ho deixen veure. De què tenen por?, com diuen vostès; de què tenen por?

I ara sí, hi poso fi. Ha citat vostè *El Quijote*. A mi m'agrada. Deia un escriptor del segle passat que Espanya havia perdut el seu nervi històric el dia en què havia renunciat a ser Quixot per passar a ser Sancho. I té raó. I sempre serà un error deixar l'esperit d'*El Quijote* a l'esquerra, que és el que fem habitualment, i sempre serà un error, perquè la política és, al cap i a la fi, aquell diàleg entre Quixot i Sancho, entre l'idealisme i el pragmatisme, entre l'ideal i la realitat. I aquell equilibri és la clau, però això és un altre debat, que no sé si ens pot contestar el síndic, però que no em correspon a mi.

Gràcies, presidenta, senyores i senyors diputats.

#### **La presidenta**

Gràcies, diputat. A continuació té la paraula la senyora Pilar Castillejo, de la Candidatura d'Unitat Popular - Crida Constituent.

#### **Pilar Castillejo Medina**

Molt bé. Primer de tot, gràcies als diputats que han quedat aquí per escoltar les intervencions, gràcies als membres del Govern que han quedat aquí per escoltar les intervencions i gràcies al síndic i al seu equip per l'informe que ens han presentat.

Agraïm el discurs contundent i clar que ha tingut el síndic; l'hem escoltat en aquest Parlament parlant de drets, parlant de llibertat, parlant de democràcia, i ens ha agradat sentir-lo amb aquesta contundència i amb aquesta claredat.

Sabem que és un mecanisme de defensa dels drets de la ciutadania i de defensa del bé i de l'interès públic. Entre les seves funcions hi ha també la d'atendre les queixes de totes les persones que es troben desamparades davant l'actuació o, sovint, la manca d'actuació de les administracions. I el seu objectiu és el d'ajudar a millorar el funcionament de la Generalitat, dels ajuntaments, de diputacions, de consells comarcals, de l'Administració en general. A més, també, el síndic comença a actuar com a supervisor d'empreses privades que presten serveis d'interès públic, com ara la llum, l'aigua, el gas...

Entenem que amb la presentació d'aquest informe anual la nostra tasca seria, d'una banda, detectar aquelles situacions on, per acció o per omissió de l'Administració, els drets de la ciutadania continuen sent vulnerats, tot i la intervenció o no del síndic, i quan no hi hagi aquesta intervenció, demanar-la d'ofici. I, d'altra, una funció que tenim avui amb aquest estudi del síndic és avaluar el grau de millora d'aquestes administracions i empreses pel que fa la desamparament de les persones.

Doncs, si comencem per les empreses, aquestes que presten serveis d'interès públic, sí que hi ha coses que han millorat en aquestes empreses. El que ha millorat és el seu compte de resultats. Endesa va obtenir un benefici net de més de 3.300 milions d'euros el 2014, un augment del 77 i mig per cent respecte a l'exercici anterior. Números semblants tenim de Gas Natural o d'Agbar.

Mentrestant, les administracions, el que hem creat són fons socials i solidaris amb què garantim aquests beneficis escandalosos de les empreses subministradores, perquè el que estem fent és traspasar els diners públics a mans privades. D'aquesta manera, buidem els fons públics destinats a resoldre altres reptes i altres necessitats socials.

Al seu informe, el síndic ens parla dels fons socials d'aquestes empreses, de descomptes notables dels consums mínims; mesures, sens dubte, insuficients. Perquè com milloraria realment la situació de desemparament de les persones davant aquesta injustícia? Exigint a les empreses subministradores que es facin responsables de l'assumpció de les factures i dels rebuts impagats pels casos d'exclusió i emergència, no creant fons de diners públics, sinó que siguin les empreses, amb els seus beneficis, que assumeixin aquests costos.

També ens parla l'informe del Síndic de la Llei 24/2015, promoguda per milers de signatures i aprovada per unanimitat en el Ple del Parlament, que compta amb un ampli consens social, però amb una part substancial del seu articulat recorregut i pendent de suspensió a hores d'ara pel Tribunal Constitucional en aquesta ofensiva de l'Estat espanyol contra el nostre dret a exercir sobirania en àmbits tan diversos com les centrals nuclears, com les grans superfícies, com el *fracking*, com la igualtat entre homes i dones o com l'impost sobre habitatges buits, per posar només alguns exemples. De nou, un exemple de com un grapat de magistrats decideixen per sobre de la legitimitat d'una majoria social, d'una cambra parlamentària i de tot un poble.

És cert que en aquesta ocasió l'articulat referent a la pobresa energètica no ha estat impugnat; ja ho va fer al seu dia amb el decret llei contra la pobresa energètica. Però no és menys cert que de poc serveix tenir ajudes per als subministraments si no tenim garantit el dret a l'habitatge. Perquè aquest seguit d'actuacions del Tribunal Constitucional ens ha de deixar clar que avui a Catalunya voler exercir la nostra sobirania, voler garantir drets socials fonamentals com ara fer front a l'emergència habitacional, passa..., implica enfrontar-se al Tribunal Constitucional.

Ahir forces polítiques, socials, el Govern, el Parlament i món local vam fer un front comú davant els embats del Tribunal Constitucional i l'Estat espanyol. Creiem que és per aquí per on cal anar, però fem una crida a aquesta unitat d'acció per no deixar sols els nostres ajuntaments en aquests moments.

Parlem de garantir els drets mínims; no ens pensem ni per un moment que amb la llei plenament en vigor els teníem garantits, aquests drets. No era així. Només posaven en mans del món local una eina, útil, sí, es cert, una eina útil, però encara insuficient per afrontar l'emergència; no cobreix totes les necessitats: continuem tenint gent als carrers, continuem tenint gent amb problemes d'habitatge i no tenim on allotjar-los. Reclamem ara aquest front comú per fer costat als ajuntaments de Catalunya que es continuaran trobant amb la realitat quotidiana de famílies sense llar i als quals no podem deixar desemparats i sense eines al seu abast per fer front a aquesta realitat.

Per això la CUP ens ratifiquem en la necessitat de defensar la Llei 24/2015, per tres motius bàsics.

El primer, la seva legitimitat. No pot ser qüestionada, aquesta llei. Cap altre instrument legislatiu tindrà més legitimitat, i, sobretot, no tenim cap garantia que no tornarà a ser suspès.

En segon lloc, perquè el món local necessitarà continuar-la aplicant. Perquè aquesta llei, de la qual tots en lloem la utilitat pràctica, ens dota de les mínimes eines per fer front a l'emergència social davant les entitats bancàries i les grans corporacions que es dediquen a l'espoli.

I, en tercer lloc, perquè avalar la suspensió vol dir admetre que primer va la defensa dels bancs i els grans tenidors d'habitatge per davant de la gent, i això nosaltres no ho avalarem mai. Avui, la defensa del dret a l'habitatge ha de caminar de la mà de la desobediència.

I només un últim apunt sobre aquest tema de l'habitatge. Parla, el seu informe, d'exigir que un mínim del 30 per cent dels habitatges que la Sareb ha obtingut a un preu baix es destinin al lloguer social. No n'hi ha prou amb aquest 30 per cent. Als bancs els vam rescatar amb diners públics, i aquests pisos, davant l'emergència actual i la manca d'habitatges per cobrir les necessitats, han de ser tots públics. Demanem al síndic que vagi encara una mica més enllà, i estudiï també la possibilitat que una part de l'habitatge

públic de l'Impsol sigui també destinat al lloguer social, sense que això suposi una despesa addicional per a l'Administració local.

Per últim, cal que busquem entre totes respostes més globals, que reverteixin el model que permet l'especulació i ens condemna a la pobresa.

Pel que fa a altres punts de l'informe anual, farem referència només a alguns àmbits d'actuació on creiem que hi ha un llarg recorregut per endavant de millora de les administracions públiques amb referència al desemparament de les persones.

A l'octubre de 2014 va entrar en vigor la Llei 11/2014 per garantir els drets de les persones lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals i per eradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia; però, a hores d'ara –i així ho deixa ben clar l'informe del síndic–, encara no s'ha desplegat el reglament de la llei, i ha incomplet el termini previst per fer-ho, ni s'ha implementat el règim sancionador. Això fa que tinguem una llei específica, però sense mesures específiques. No serveix per a pràcticament res i la converteix en paper mullat. Urgeix, també, dotar el Consell Nacional d'LGTTBI de les atribucions que contempla la norma i urgeix fer la necessària difusió de la llei. Sense tot això, tenim una llei sense motor, una llei pionera al món, però que no es pot aplicar. El Govern de la Generalitat ha de fer ja –ja– els passos necessaris per aplicar-la.

En l'àmbit de la salut, són moltes les queixes que ha rebut el síndic: de llistes d'espera, de tancaments de CAP, de reducció de personal... Aprofitarem la presentació del seu informe per fer referència a un institut del qual es parla poc, el d'avaluacions mèdiques, l'ICAM. Hem sentit ja fer-ne referència als altres grups parlamentaris perquè és un tema que veiem que afecta moltes persones. L'ICAM dona sovint l'alta forçosa a persones que no estan en condicions de treballar i no poden reclamar davant una segona institució. Ho han denunciat sindicats de treballadors davant del síndic.

El seu informe parla, sobre l'ICAM, com sovint no respecta els drets de les persones pel que fa a la confidencialitat, a la intimitat, a la possibilitat de canviar de centre i de facultatiu, del tracte poc respectuós i indigne a les persones. Tot plegat, creiem que obliga a posar sobre aquest institut el punt de mira del Departament de Salut. Cal exigir amb contundència que els professionals de l'ICAM compleixin la carta de drets, que respectin les persones i que si no ho fan s'adoptin les mesures que corresponguin per apartar-los del servei.

En l'àmbit de la justícia, voldrem fer esment d'un parell d'actuacions. N'ha parlat ja aquest matí en seu parlamentària la diputada Vehí, amb la pregunta al Govern, però volem insistir en aquests temes perquè ens semblen de vital importància. El Síndic de Greuges alerta de manera periòdica sobre les condicions dels denominats «departaments especials de règim tancat», els DERT, de les presons catalanes, on s'aplica el règim d'aïllament. Un DERT és una mesura que suposa el tancament en cel·la de fins a vint-i-una hores al dia, amb una sortida diària al pati, una intervenció del psicòleg a la setmana, i una altra activitat en el transcurs de set dies. És un dels règims de vida a les presons més severes que es poden trobar a la legislació espanyola, i àmpliament qüestionat per diferents organismes internacionals. No oblidem que el Comitè contra la Tortura de l'ONU reitera que l'aïllament prolongat en centres penitenciaris, com és el cas del DERT, és un maltractament institucional.

I, de fet, la mateixa Direcció General de Serveis Penitenciaris estableix quins haurien de ser els criteris per a l'aplicació d'aquesta mesura, que demana que siguin de caràcter absolutament excepcional. Lluny d'aquest caràcter excepcional, a les presons catalanes l'aplicació del règim tancat és habitual, segons afirmen entitats de defensa dels drets humans. No n'hi ha prou, doncs, amb les alertes com les que fa el síndic, sinó que cal un seguiment exhaustiu que tregui a la llum pública les condicions d'indefensió dels drets humans que provoquen aquests règims tancats a les presons catalanes i que acabi amb aquestes pràctiques.

També, i sense deixar de banda les presons catalanes, volem parlar dels mecanismes de prevenció de tortura de què ha parlat amb contundència el síndic en la seva exposició, i de l'aplicació del protocol d'Istanbul que, com ell molt bé ha dit, és un desconegut a Catalunya. Creiem que s'ha de fer un seguiment de l'aplicació d'aquest protocol perquè és un instrument crucial en l'esforç global per acabar amb la impunitat de responsables de tortura d'una manera integral, eficaç, ràpida i imparcial. I no només de les pre-

sons, sinó com hem vist en casos de trista actualitat, hem de fer també aquest seguiment als centres d'atenció primària.

Recomana també el síndic al seu informe el tancament definitiu del CIE de Zona Franca. Aquests centres d'internament són presons il·legals i racistes que legalitzen la barbàrie i que trenquen vides i projectes. El Parlament va aprovar, el juliol del 2015, una resolució on es defineix el CIE com una anomalia jurídica prescindible i el considera un clar atemptat al contingut essencial del dret a la dignitat. El conseller de Justícia, el Carles Mundó, també ha reclamat la no-reobertura del CIE de Barcelona. Cal que denunciem la criminalització sistemàtica de les persones migrants i la repressió a què estan sotmesos quan exerceixen el seu dret a la llibertat de moviment. Estem tots d'acord, doncs, amb el tancament del CIE, però insistim a reclamar-ne, com a societat, el tancament definitiu.

Ha dit el síndic, també en la seva exposició –i m'ha agradat sentir aquesta frase–, que un dret no pot esperar. Creiem que ha de ser aquest l'esperit quan analitzem tot aquest informe. Parlem de drets, i que no poden esperar, i parlem també d'aquells que pensem que la resposta, en aquests moments, passa per posar la legitimitat per davant de la legalitat, com ens ha semblat intuir en aquesta exposició que ha fet el síndic.

Acabem amb una frase del Lluís Maria Xirinacs, que ens ha vingut al cap llegint tot l'informe del Síndic de Greuges: «Lluitarem contra els forts mentre siguem febles, lluitarem contra nosaltres mateixos quan siguem forts.» Que aquest sigui el nostre esperit.

Gràcies.

*(Aplaudiments.)*

#### **La presidenta**

Gràcies, diputada. A continuació té la paraula el senyor Antoni Balasch, del Grup Parlamentari Junts pel Sí.

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

Gràcies, presidenta. Conselleres, síndic, des de Junts pel Sí ens agradaria començar destacant el paper de la sindicatura de greuges, un paper important pel que fa al suport i la defensa de l'administrat, el suport i la defensa dels ciutadans i dels seus drets més elementals. En alguna de les intervencions prèvies dels altres grups s'ha parlat molt de contextualitzar, i, en tant que jo crec que hi ha alguns eixos que ens afecten molt directament, voldria fer una primera contextualització.

És a dir, quan es detecta un greuge, primer es mira si té lloc el greuge o no té lloc; si no té lloc, decau, i si té lloc, hem de mirar de veure si es pot solucionar. Si es pot solucionar, queda resolt –estic contextualitzant–, si no es pot solucionar, hem de veure quines causes fan que no es pugui. Aquestes causes poden ser pròpies de l'Administració o bé alienes. Si són pròpies, cal denunciar-les i corregir-les, però si són alienes també cal denunciar-les i veure quines són, aquestes.

I aquí és on voldria fer una observació i una reflexió a tota la cambra perquè hi ha moltes causes alienes a la capacitat del Govern de Catalunya que afecten la solució dels greuges, que són: la manca d'economia, la manca pressupostària en aquest greuge econòmic que tenim amb l'Estat espanyol, amb l'ofec competencial i amb un Tribunal Constitucional que s'hi suma; aquest és un context.

I, a més a més, m'agradaria també dir que hauríem de vigilar també de no caure en generalitzar el particular al general; no elevar-lo a la categoria de general, perquè podríem córrer perills que ens farien perdre objectivitat.

Començo adreçant-me al volum de les dades de l'informe 2015, en el qual es detalla un increment, prop d'un 10 per cent, de les queixes; unes queixes que estan encaixades en un context de crisi, en un context de fallida d'empreses, en un context on hi ha molts impagaments i on hi ha també –i això és positiu–, una major coneixença de la sindicatura de greuges, per tant, els ciutadans s'hi adrecen amb més facilitat perquè hi ha una major coneixença.

I les queixes reflecteixen l'impacte d'aquesta crisi econòmica i social, i així ho reconeix el mateix informe, en tant que prop d'un 30 per cent de les queixes fan referència als àmbits de polítiques socials i un 25 per cent fan referència al consum.

Fixem-nos que tant els uns com els altres tenen una dependència molt directa del que deia abans: del marc competencial i de la capacitat econòmica del Govern. És molt

important, doncs, de tot aquest volum de queixes que s'han... –crec que ha dit el síndic que eren al voltant d'unes cinquanta mil, si no ho recordo malament, en la intervenció–, cal dir que hi ha menys queixes als procediments administratius; tot i que s'han incrementat un 10 per cent, n'hi ha menys, de procediments administratius. Per tant, l'Administració funciona més bé, més àgilment. Ens hem de donar per satisfets? Mai. Però sí que és veritat que funcionem de manera més ràpida. Es detecta una major cura de les administracions a partir d'aquestes dades per reglamentar lleis i procediments administratius. Es detecta una major voluntat i una bona actuació dels diferents departaments, i aquesta millora contínua, a la qual feia referència.

Hem també de fer, doncs, de la mateixa manera que fem l'agraïment al síndic, als diferents departaments en aquest esforç que es va visualitzant amb dades.

En aquest informe també és palesa una bona col·laboració entre el síndic i les administracions i empreses, com s'hi ha fet referència també, atès que hi ha aquest 98,4 per cent de casos que han estat acceptats totalment. Ho celebrem, és un bon camí i, sens dubte, és una bona feina feta, que cal agrair i que cal reivindicar, tant per part de la sindicatura, com també per les administracions i aquestes empreses que responen, per tal que aquests números surtin amb aquest percentatge tan i tan elevat.

Tot i l'increment de les queixes que s'han presentat, però, creiem que és molt rellevant una dada que diu que en el 50 per cent dels casos no hi ha hagut cap incorrecció en l'actuació; per tant, de les queixes presentades, el 50 per cent decauen. Per què? Ja s'ha comentat: perquè o no s'ha apreciat cap irregularitat o perquè no es poden admetre, o perquè el mateix interessat n'ha desistit. Per tant, el 50 per cent decauen. Creiem que aquest també és un indicador positiu envers aquest funcionament que indica aquesta millora significativa, doncs, del funcionament.

I agraiem també força que hagi baixat el temps de tramitació i de les queixes respecte al 2014. Ens hem de donar per satisfets? No. Però hi ha l'esforç, hi ha la voluntat, estem en el camí? Sí; per tant, ho hem d'agrair. Tot i que, ho torno a dir, s'han tramitat expedients, i tot i que, també s'ha de dir, hi ha noves competències –s'ha dit abans–: la llei de gènere, la llei d'igualtats, l'LGTTBI i també tot el que fa referència a la transparència. Ja ho ha dit el síndic, que això també els ha portat més feina i que, per tant, és una situació, diguem-ne, que fa que agraiem als treballadors de la sindicatura aquest esforç que estan fent amb aquestes competències ampliades.

A més a més, a l'hora d'interpretar aquestes dades –ja ho he fet abans, però–, tinguem en compte la singularitat del moment històric de crisi, de deute, d'una manca de liquiditat de la Generalitat perquè el que ha d'arribar arriba i arriba tard, i això frena moltes de les solucions que l'Administració té, i aquesta manca de recursos. I diem això per contextualitzar, com dèiem abans, i valorar, en la mesura, que toqui, l'esforç dels diferents departaments de la Generalitat; uns esforços que es veuen limitats per la capacitat de resposta econòmica, que deia. I m'agradaria aquí fer una reflexió: la necessitat de resposta no és igual a la capacitat de resposta. Ho torno a dir: la necessitat de resposta no és igual a la capacitat de resposta. Per tant, voldríem que aquest context també es tingués en compte a l'hora de fer l'anàlisi corresponent.

El primer bloc a què s'ha fet referència és el gran bloc de protecció de dades socials, que és vora d'un 30 per cent, més o menys, de les demandes. De manera, així, molt telegràfica: demores en el pagament de les prestacions, la situació de dependència, la renda mínima d'inserció, manca de cobertura de necessitats, serveis residencials amb manca de recursos econòmics, la vulnerabilitat econòmica per accedir als subministraments bàsics, llistes d'espera de salut, dret a l'habitatge assequible per assumir el cost econòmic, la fiscalitat que doni suport a persones i col·lectius més necessitats... Tot això, què necessita, tot això que acabo de llegir ara? Major aportació econòmica. Si volem, podem mirar cap a un altre costat, però, o tenim major aportació econòmica o, per bona voluntat que tinguem, hi ha la necessitat però no tenim la capacitat per donar-hi resposta. Per tant, hem de fer referència, una vegada més, a aquest context.

I aquí no ens agradaria, i ho deia el dia que en vam parlar en comissió..., vaig posar com a exemple que no ens agradaria que s'acusés..., imaginem-nos el cas d'una persona que està davant de la piscina, ve algú, l'empeny i la tira a l'aigua. Podem acusar aquella persona que s'ha tirat vestida a l'aigua –la podem acusar, que és cert–, el que no mirem és qui ha generat la causa que fa que aquella persona caigui a l'aigua, que fóra el més

just, anar al principi de la cadena. Aquest referent també ens agradaria deixar-lo clar aquí davant.

Nosaltres estem convençuts que, si se soluciona el greuge econòmic al qual està sotmesa Catalunya, tots aquests problemes d'atenció social quedaran –si no tots, la major part–, quedaran resolts. Perquè –i ho ha dit algú aquí abans, també–, que amb aquests temes estem tots d'acord. Doncs, si hi estem d'acord, anem a l'origen i anem a buscar, i demano als altres grups parlamentaris que anem tots a mirar l'origen i anem a buscar el punt que activi la solució per donar resposta a les necessitats dels més dèbils de la nostra societat.

L'altra gran àrea és la que fa referència al volum de queixes, prop d'un 25 per cent, i que cal afrontar-lo amb mesures d'urgència de subministrament per temes: d'aigua, gas i electricitat. Miraré d'anar ràpid perquè el temps se m'està escapant, però: Llei 24/2015, la coneixem, la sabem, valoració positiva per part del síndic, l'Agència Catalana de Consum hi està compromesa, però –però– la legislació sobre les factures, pel que fa referència al consum, àmbit estatal, no podem exigir –el síndic hi feia referència– a aquestes empreses que siguin molt més clares, perquè la legislació és d'àmbit estatal. I «però» a aquestes lleis que comentava ara: el Constitucional ens ha deixat sense força per activar-les. I avui, aquest matí, hi havia una reunió per veure tots plegats i tots junts com fer força des de les nostres capacitats, en la mesura que puguem, per donar resposta a aquesta gent tan necessitada.

I ja no parlaré de la inconstitucionalitat d'altres lleis, i podria fer referència, doncs, a algun camp específic: tema de salut, les llistes d'espera. Hi ha la ferma voluntat del Govern, de Junts pel Sí, per complimentar els terminis de garantia i de referència de les llistes d'espera. Per això té previst un pla d'acció, que en un termini que es preveu de dotze mesos des de l'aprovació dels pressupostos –el dia que els puguem aprovar–, a assolir les competències importants en temps d'espera pel que fa intervencions quirúrgiques, proves diagnòstiques i consultes a especialista. S'ha de dir també que malgrat –malgrat– que hi són, al desembre de 2015 ja hi havia temps d'espera òptims amb procediments com poden ser la cirurgia cardíaca, o l'oncològica, o algunes altres.

Pel que fa l'habitatge, voldria dir –també per fer aclariments– que hi ha, i pel que fa referència al procediment d'adjudicació d'habitatges d'emergència social, recentment l'Agència de l'Habitatge de Catalunya ha resolt l'aprovació del reglament de la Mesa de valoració per a situacions d'emergències econòmiques i socials de Catalunya, en el qual s'han tingut en compte i s'han incorporat totes les recomanacions fetes pel Síndic de Greuges. A més a més, pel que fa la gestió del parc públic d'habitatges, cal tenir en compte que moltes de les propostes i recomanacions del síndic ja s'estaven duent a terme per l'Agència de l'Habitatge de Catalunya, i altres propostes o recomanacions s'han establert a partir de la Llei 24/2015, que ara hem de veure com podem mirar de solucionar-ho.

Pel que fa a la necessitat d'incrementar el parc d'habitatges destinats a lloguer social, s'han fet moltes actuacions. La Llei 1/2015, de mesures extraordinàries i urgents per a la mobilització d'habitatges provinents d'execució hipotecària. L'aprovació de la Llei 14/15, de l'impost sobre els habitatges buits –ho cito telegràficament perquè el temps va tirant, eh? S'ha augmentat fins a 1.830 el nombre d'habitatges buits cedits per entitats financeres. S'ha creat el fons d'habitatges de lloguer destinats a polítiques socials. En la Llei 24/2015 també s'estableix tot un seguit de mesures molt llargues i molt determinades per tal de... N'hi ha prou? Segurament que no. Es fa molt? Sí, i no hauríem d'obviar-ho, això.

Pel que fa als refugiats, nosaltres compartim el posicionament del síndic exigint a la política de la Unió Europea tot el que sigui possible en atenció a aquestes persones humanes que necessiten ajut i suport. Ho compartim perfectament, i per això hem traslladat a l'Estat la voluntat d'acollida, des de la Secretaria d'Igualtat, Migracions i Ciutadania s'ha fet aquesta sol·licitud. I a més a més, s'han adoptat mesures per donar informació als refugiats que puguem tenir, i a més a més, s'ha establert un esquema permanent d'acollida de refugiats en coordinació amb els municipis catalans.

Pel que fa a la tortura –ja en vam parlar també en comissió–, acord total que hi ha un desconeixement del protocol d'Istanbul. I a més a més, hem de dir que hi ha la voluntat que es conegui, i no només hi ha la voluntat que es conegui, sinó que des de l'Institut



Català de la Salut i el Programa de salut penitenciària ja s'han iniciat accions organitzatives preparatòries per als cursos de formació a partir de contactes professionals entre l'oficina del síndic i experts en la matèria per tal d'anar resolent aquesta informació a la qual feia referència.

Pel que fa a infància, ja tindrem el debat específic –ja tindrem el debat específic– i, per tant, doncs, ja ens hi referirem en el seu moment. Però per anar acabant –entenc, quant al temps, que estem arribant a la fase final–, m'agradaria, en tant que també és un tema recurrent aquí –i algun partit polític que s'ha queixat molt però percentualment ha parlat molt més de llengua que de tots els altres casos, amb la qual cosa la sensibilitat també veiem que va per barris–, però m'agradaria, síndic, si en el torn d'intervenció pogués fer referència a l'informe del Consell d'Europa del gener del 2016 –d'aquest passat gener– que fa referència, doncs, a l'actuació de Catalunya en el tema d'immersió lingüística i normalització lingüística en el marc de les llengües minoritàries, tal com té signat l'acord espanyol de suport a les llengües minoritàries, que és un acord europeu i, per tant, voldríem que s'hi fes referència.

El síndic ha dit que no hi ha cap cas d'obstaculització al Síndic de Greuges des de l'Administració. Ens en felicitem, de debò ens en felicitem, és una gran dada. Vol dir que som enormement sensibles no només a la feina, no només a la defensa dels drets dels ciutadans, sinó que s'hi dóna resposta i, per tant, jo crec que és una dada molt fonamental.

I per acabar voldria dir una frase que ha dit el síndic a l'inici, que diu: «Tenim drets més enllà dels drets.» Catalunya, com a país, també té dret més enllà dels drets, amb aquests drets elementals, i Catalunya ho sap i tots plegats ho hem de treballar per solucionar-ho, perquè solucionar-ho vol dir solucionar l'economia, que vol dir solucionar els problemes de la gent tan necessitada a la qual fèiem referència.

Moltes gràcies, presidenta. Moltes gràcies, senyores i senyors diputats.  
(Aplaudiments.)

#### **La presidenta**

Moltes gràcies, diputat. A continuació té la paraula el síndic de greuges.

#### **El síndic de greuges**

Gràcies, presidenta. Un primer recordatori que jo faig sempre en les comissions del síndic: jo no he d'entrar en debats de la pluralitat parlamentària; no toca al síndic entrar a contrastar la posició legítima de tal grup o de tal altre, que això és la democràcia; el síndic s'ha de basar en un encàrrec fonamental, que està en el model de l'*ombudsman*, i ho dic amb tota l'experiència, que he après molt dels *ombudsmen* estrangers i he d'estar molt orgullós d'haver estat reconegut havent estat elegit de nou president de tots ells a Europa, d'independència i rigor. Vostès, per unanimitat dels grups parlamentaris em van votar per a aquest segon mandat, i com poden comprendre per mi és motiu d'orgull i d'agraïment –d'orgull i d'agraïment– de tots els parlamentaris.

Però des d'aquest agraïment els garanteixo que ni el rigor ni la independència l'abandonarem ni un mil·ligram en cap de les nostres actuacions. I serà sempre per damunt –si «per damunt» creuen que és supèrbia, doncs, «diferent»– de debat legítim i necessari que hi ha d'haver en democràcia entre opcions diferents; que ningú té la veritat, ni molt menys, i s'ha de fer per afegirons de cadascuna de les opcions.

I no sortirem mai a respondre des de la perspectiva partidària –legítimament partidària, eh–, ni quan un conseller faci una crítica errònia –perquè s'equivoca d'informació– al síndic, ni quan un líder parlamentari intenti desprestigiar la persona del síndic sense contrastar la seva informació; no hi entrarem mai, segur que no hi entrarem en absolut quan es posin –perdonin l'expressió– el micròfon al davant o la declaració ràpida i ni aquí, si no és per contrastar dades sobre drets, drets que tenim encarregats per l'Estatut la seva garantia, o sobre polítiques. I ho farem amb tant rigor i contundència com puguem.

Podria cansar-los amb exemples de rigor i contundència. Fou igual rigor i contundència quan vam dir que els Mossos d'Esquadra havien utilitzat desproporcionadament la força desallotjant el rectorat de la Universitat de Barcelona durant els anomenats «afers de Bolonya», com quan van desallotjar la plaça Catalunya amb els esdeveniments dels indignats. I els parlo de colors molt diferents d'opcions governants. I el ma-

teix rigor i contundència quan vam parlar de malnutrició infantil, sabedors que rebríem llenya per dos costats. Sortosament ara se'n parla en molts indrets, per no dir a l'univers, sobre aquest mateix factor. Amb el mateix rigor i contundència quan parlàvem que no ens podem amagar darrere uns protocols si s'han interpretat o no quan hi han abusos d'escoles concertades. Amb el mateix rigor i contundència amb què hem defensat el projecte VISC, i el defensarem aviat en comissió perquè tindrem el seu debat. O la resolució sobre el comerç il·legal, amb el mateix rigor i contundència amb què l'hem plantejada. O el mateix rigor i contundència amb què vam qualificar de «fatal administració» la gestió de renda mínima d'inserció del 2011.

I no ens parem a pensar si són de color gris, groc, blau o el que sigui. Mirem si hi ha un dret lesionat i, si hi és, sortirem amb força a defensar-lo. I en aquest sentit –i els podria avorrir–, a la llista, recordin que hi ha un conjunt d'informes pendents de ser debatuts en aquest Parlament. Nosaltres els presentem amb la màxima celeritat. De molts temes que els he citat, de nou sobre el tema abusos, tenen aquí pendents coses, i discuteixes. Sobre el tema d'autopistes, sobre el tema de coses que afecten directament la infància: escola zero-tres anys, sobre el dret de vot...

Hi ha una llista, no pas curta, de temes importants per a la societat que el síndic diu, de nou, amb tota claredat, davant de l'àmbit en el qual ha de retre comptes, l'únic àmbit al qual ha de retre comptes, que estem pendents que ens convoquin perquè discutim tot allò que afecti drets. A banda que tenen tota la informació, no només en aquests informes, al web del síndic, i per terra, mar i aire, i si encara hi ha un canal que no practiquem, si us plau, ens ho diguin que l'obrirem.

I amb tota l'autoritat i càrregues de feina, sí –ja ho ha dit–, ara vénen noves competències, sí, la de transparència. Amb tanta autoritat que les Cortes Generales de España l'únic defensor que varen convocar perquè comparegués a informar sobre transparència fou el Síndic de Greuges de Catalunya quan anaven a fer la Llei de transparència a nivell de l'Estat espanyol valorant quina feina s'havia fet dels del 2010, perquè érem el vagó de cua de la Unió Europea i del Consell d'Europa amb el tema de transparència i accés a la informació, anàvem superendarrerits; bé, encara queda Xipre i alguna realitat més, però de les democràcies més avançades, el vagó de cua, i ens van convocar a les Cortes Generales perquè el Síndic de Greuges –no el síndic Rafael Ribó, no– la *institució* Síndic de Greuges, des del 2010 té un treball fet, acumulat, experimentat en tots aquells que aprenem de fora sobre què és la transparència i l'accés a la informació.

Dit això, respostes a qüestions concretes que se m'han plantejat. Tornem-hi, com any rere any –i ho dic amb tot el «carinyo» del món– al tema de la llengua. Nosaltres, l'any 2015, perquè aquest és l'informe del 2015 –no em facin anar a polèmiques que no són del 2015–, l'any 2015 vàrem sortir al pas l'endemà de conèixer els «esdeveniments de Balaguer», amb una actuació d'ofici, assenyalant directíssimament que no hi hagués cap discriminació a cap família perquè demanés el que demanés sobre l'ensenyament lingüístic. I la vàrem adreçar a l'Administració, a les autoritats escolars, i les vàrem adreçar a tots aquells àmbits on ens semblava que podíem actuar.

Un altre cas que ha estat citat per la diputada senyora Rivera, que és el de Mataró, que ens el va citar a la comissió, nosaltres no el coneixíem, sap la diputada que vam entrar l'endemà que ella ho cités a investigar-lo, i és un tema que ja està tancat. I cada vegada que vostès sàpiguen alguna cosa d'aquestes, tenen –perdoni que ho digui– l'obligació –perdoni que vagi tan amunt– de comunicar-ho al síndic, que els garanteixo que amb la mateixa celeritat les investigarà.

Però, és clar, no fem d'això la pantalla que tapi els drets lingüístics a Catalunya. Per què el Consell d'Europa, en el seu informe del 2016 –el del 2016, eh?–, ens torna a posar com a exemple de convivència lingüística? En el Consell d'Europa hi ha tot l'arc parlamentari espanyol. Això no és el Síndic de Greuges, eh? Això s'acaba de produir. I, per tant, el síndic de greuges..., evidentment que atindrà totes les demandes i peticions que li plantegi qualsevol persona o ciutadà de Catalunya, especialment, sobre un tema tan important com és la llengua. I saben, els diputats i diputades que treballen en el tema del síndic i que entren l'informe, que totes les queixes, superescasses, però totes, que es reben sobre el tema lingüístic es solucionen, amb una sola parcel·la d'excepció –una sola parcel·la–: *fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado*. En l'únic tema que no aconseguim solucionar-les.

Són poquíssimes, eh?, ho torno a dir, són poquíssimes; i també en aquest cas: ajuntaments que no faciliten documentació en castellà a les persones que ho demanen; amb la màxima celeritat, resolució del síndic i ho faciliten. Persones que no són ateses en català quan truquen a determinats serveis públics: amb la màxima celeritat, ho aconseguim. Les escassíssimes que rebem són solucionades amb una enorme celeritat, menys en una sola parcel·la: que encara no hem aconseguit una pedagogia perquè entenguin que a Catalunya, en la relació amb les forces i els cossos de seguretat, no es pot dir a ningú: «Canvi de llengua.» Ningú té dret a ser..., a demanar que se l'atengui en la llengua que ell utilitza, però ningú té dret a obligar canviar de llengua.

I mirin què passa amb altres defensors. Per què en la memòria del Defensor del Pueblo hi han cinc casos només de temes lingüístics? Tampoc es confia en ell? Per tant, no fem del tema de la llengua, que és molt important i que hem de continuar treballant-lo, i que el síndic estarà d'immediat atent a qualsevol queixa o demanda que rebi quan vegi que hi ha lesió de drets..., no en fem, d'aquest tema, el que no és en la nostra societat.

Una altra demanda que se m'ha fet: el tema de l'odi. Nosaltres continuem molt vigilants sobre el tema de l'odi. I quan hem vist que en l'accident de Germanwings, quan hi han famílies que tenen els seus familiars morts, es digui: «Ojalá fuesen todos los catalanes.» O quan es diu: «Fusilen a Artur Mas.» No parlo de crítiques culturals o de bromes, parlo d'amenaques d'extrema violència física, com defineixen el Consell d'Europa i el Tribunal Europeu de Drets Humans que és un atemptat d'odi. No entro en la barrila... Allà, qui vulgui entrar-hi, el síndic no entrarà a analitzar qui ha fet tal broma o tal altra, o qui hi fa una aproximació cultural... Entrarem sempre en els casos on hi hagi una violència com la que acabo de citar; com la que va provocar que un nano de catorze anys fos dut de nit a l'Audiència Nacional, per l'Exèrcit del Fènix, per haver penjat un *email*, un correu electrònic. Se'l van endur de nit a l'Audiència Nacional. No hi ha hagut cap resposta, cap demanda d'actuació contra l'odi que els acabo de citar.

No hi ha hagut cap responsabilitat assumida per ningú quan el candidat a la presidència a la Generalitat, que aleshores era president en funcions de la Generalitat, en plena campanya electoral..., es va dir que tenia comptes bruts a Suïssa, agafant un informe oficial de la policia espanyola. I encara avui ningú ha assumit aquesta responsabilitat en el moment que s'influenciava sobre un dret tan sagrat en democràcia com és formar-se opinió sobre el dret de vot. Això el síndic ho continuarà dient, i ho continuarà dient amb el rigor i contundència amb què cal dir-ho, com si fos d'un altre polític o d'un altre candidat.

El discurs de l'odi..., estem tots els defensors d'Europa conxorxats per anar a elevar-lo de to, perquè Europa corre un gran risc de caure cada vegada més en l'odi, com es veu a Polònia, com es veu a Hongria, com aquí s'ha citat, i com pot passar en la nostra mateixa societat. No estem vacunats, ni molt menys, contra l'enfrontament intercomunitari, com hem dit abans i com està en l'informe del síndic de l'any 2015. I amb això estem molt propers amb el senyor Nils Muiznieks, la màxima autoritat d'Europa, el comissari europeu dels drets humans.

Tercera pregunta: si hem signat el conveni que emana d'una llei com la d'igualtat de gènere, que està ara tocada per la demanda al Constitucional. Ens hem reunit amb l'Institut Català de la Dona, dilluns passat; se'ns ha parlat de la possibilitat i perspectiva d'aquest conveni, no està signat encara aquest conveni, que se'ns proposa a quatre bandes amb el poder judicial, amb el fiscal, el Govern i el Síndic de Greuges de Catalunya. Sí que tenim data ja, el proper dia 11, per signar el conveni –s'ha allargassat massa, potser– que emana de la Llei dels drets de la LGTB i la no-discriminació.

I, per últim, se'm demana que reiteri el que hi ha a l'informe: quin és el grau d'acceptació de les resolucions del síndic? I quin és el grau, sobretot, de seguiment? Torno a dir que, acceptades, totalment o parcialment, el 98 per cent de les resolucions del síndic. I en tot el que estem fent de seguiment, i ho tenen a les pàgines d'estadístiques de l'informe, un 1 per cent on hi ha un parcial compliment, i un 99 per cent que hi ha un total compliment –ho tenen allà. Per exemple, si em diu: «Renda mínima», 295 queixes, 425 consultes, 2 actuacions d'ofici. O sigui, preguntin-me tot el que vostès vulguin que, si depèn de nosaltres, o ho tenen per escrit en aquestes tres-centes pàgines que s'han citat, o en els milers de pàgines que tenen al web del síndic; tenen totes les resolucions del síndic penjades del web, i amb tots els informes, alguns de discutits, però d'altres,

senyores i senyors diputats, els ho demano..., que aviat puguin ser discutits en aquesta cambra o en comissió.

Gràcies, presidenta.

#### **La presidenta**

Moltes gràcies, síndic. *(Aplaudiments.)*

En nom de la cambra, em plau agrair al síndic de greuges i a tot al seu equip la seva participació en aquesta sessió plenària.

Es suspèn la sessió fins a dos quarts de quatre de la tarda. Moltes gràcies.

La sessió se suspèn a tres quarts de dues del migdia i sis minuts i es reprèn a dos quarts de quatre de la tarda. Presideix la presidenta del Parlament, acompanyada del vicepresident segon i els secretaris primer, segon i quart. Assisteixen la Mesa el lletrat major i la lletrada Esther Andreu i Fornós.

Al banc del Govern seuen el vicepresident del Govern i conseller d'Economia i Hisenda i les conselleres de la Presidència i de Treball, Afers Socials i Famílies.

#### **La presidenta**

Es reprèn la sessió.

### **Proposició de llei de modificació de la legislació sobre la comunicació audiovisual de Catalunya (debat de totalitat)**

202-00014/11

El sisè punt de l'ordre del dia és el debat de totalitat sobre la Proposició de llei de modificació de la legislació sobre la comunicació audiovisual de Catalunya. D'acord amb l'article 114.2 del Reglament, presenta la iniciativa, en nom del Grup Parlamentari de Ciutadans, el senyor David Mejía.

#### **David Mejía Ayra**

Gràcies, presidenta. Consellera, diputats, diputades, aquesta proposició que portem al Ple el Grup Parlamentari de Ciutadans té diferents objectius, però el principal, el que creiem que és absolutament necessari, és el de regular millor el nostre espai audiovisual català. Obrir les portes i enriquir-nos del coneixement que ens poden aportar els professionals del sector és una prioritat, per nosaltres, i en aquest sentit també va dirigida la nostra proposta.

És necessari obrir un debat normatiu sobre els organismes reguladors i gestors de la comunicació audiovisual a Catalunya per tal de millorar l'aplicació dels principis a què estan sotmesos, com és la neutralitat, com és la imparcialitat, com és la pluralitat informativa, i establir a la llei la voluntat de trobar el màxim consens possible a l'hora d'escollir els seus òrgans directius, tant de la Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals com del Consell de l'Audiovisual de Catalunya.

Professionalitzar al màxim la gestió d'aquests organismes és una altra de les línies que nosaltres volem proposar, així com també establir un període màxim en què es pugui prorrogar el contracte programa, que és precisament allà on s'estableixen les línies a seguir i els objectius que han de tenir.

Sabem que hi han moltes altres reformes a fer. Ho sabem. I per això el nostre grup parlamentari ja ha donat suport a altres mocions d'altres partits de la cambra que s'han presentat ara fa unes setmanes, com per exemple la moció que va presentar el Partit Socialista referent, entre altres coses, als criteris qualitatius per valorar el pluralisme. I a més també els avancem que treballem en altres iniciatives per, d'aquesta manera, seguir avançant en els dèficits que creiem que tenim actualment en el sector audiovisual. I també sabem que hi han altres grups d'aquesta cambra que treballen en aquesta direcció. Però el que avui volem fer és fer un primer pas i portar a debat aquesta presentació d'aquesta proposició de llei.

Respecte als objectius plantejats, és una evidència que els organismes de govern de la Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals i del Consell de l'Audiovisual de Catalunya han de patir una reforma i han de fer un canvi de rumb per aconseguir desgo-